**Capitulo III - Como tratar e prevenir o S.B.**

**3.1 Classificando amostragem de grupo**

Conforme vimos no capítulo 2 o esgotamento pelo SB em muito esta atrelado em grande parte ao esgotamento físico e mental na maioria dos casos causados por estresse laboral. Diante desse cenário é digno de nota se perguntar se existe uma cura ou tratamento visto ser uma anomalia comportamental oriunda de uma fonte constante.

Apesar da gênese do processo de desenvolvimento de *burnout* estar aparente sedimentado no sentimento de desilusão e fracasso do futuro profissional podemos vislumbrar alguns pontos positivos de acordo com a revisão de leitura especializada baseada nos modelos teóricos que tratam de compreender seu processo de desenvolvimento, seu futuro, bem como outras variáveis sendo termos chaves para se compreender o processo de desenvolvimento do fenômeno em questão.

Assim, com o objetivo de dar mais visibilidade e sustentação a essa questão, serão considerados a seguir os modelos teóricos de Maslach (1978, 1993), para nortearmos os avanços científicos para tratamento ao indivíduo que passar por esta situação.

Para direcionamento da busca pelo processo de bem-estar optou-se nesse estudo, utilizar um grupo específico como amostra e direcionamento para trabalhadores de instituições financeiras. Por uma questão de engajamento pessoal e de relatos de amigos ligados a este ramo pude perceber singularidades de transtornos de pessoas que sofriam de diversos problemas de saúde ligados a pressão de metas, constantes modificações na estrutura, regras rigorosas de *compliance[[1]](#footnote-2)*, reuniões de trabalhos acaloradas, contribuindo para o cenário deste tema.

Segundo (HELOANI, 2003) O setor bancário foi um dos segmentos em que a reestruturação dos processos de trabalho introduziu-se de forma mais abrangente. Muitas das mudanças disseminadas se organizaram em fatores altamente patogênicos. É o caso, por exemplo, da convivência com a flexibilidade que a tecnologia traz com a maior velocidade de informações como a sobrecarga de processos exigindo maior adaptabilidade física e mental do colaborador dessas instituições.

“gerenciamento advindo de uma tensão propositadamente criada para que os problemas apareçam e o ritmo de produção possa aumentar sem prejuízo no sistema técnico”. (HELOANI,2003, p. 136).

Além disso, existe a constante busca pela maximização de lucro e performances do colaborador, com restritivas diretivas do processo produtivo, além de demissões escaláveis.

A maneira pela qual esse ambiente é moldado e estruturado influencia poderosamente na qualidade de vida das pessoas. Mais do que isso: influencia o próprio comportamento e os objetivos pessoais de cada ser humano (CHIAVENATO, 1997, p. 9).

Segundo (BRESCIANI, 1999) a modernidade e a habilidade do profissional em se tornar multitarefa implicam não somente na capacidade resolutiva de tarefas, mas uma exigência crescente de lucros escalava assim para tal qualificação o individuo passou a ser associado o seu tempo de realização de tarefas com a sua empregabilidade.

Outro fator que agrava o tema se dá a necessidade de contínuo aprimoramento levando á um estado constante de vigilância, gerador de tensão além de mudanças bruscas na forma do trabalho o que gera falta de familiaridade com o trabalho ou estranheza conforme mencionado por (SATO, 2003) levando aos jargões mais comuns: ambiente de guerra, dia de sobrevivência, dia de combate, luta, são freqüentes e não estranhas ao trabalho vocabulário do bancário.

**3.2 Tratamentos conhecidos**

Segundo a OMS o tratamento para a síndrome deve ser acompanhado por um profissional médico capacitado seja ele um psicólogo ou psiquiatra que dependendo dos casos pode ser ministrada uma combinação de medicamentos antidepressivos e terapias.

É vital que a escolha do tratamento seja realizada por um profissional, caso contrario os efeitos podem ser nulos ou insatisfatórios, uma vez que cada indivíduo é único, sua patogenia também é.

Ao se submeter ao tratamento espera-se a reação do indivíduo de forma positiva, sendo seus principais efeitos como senso de reorganização das atividades de trabalho; aumento do convívio com parentes e amigos; realização regular de atividades relaxantes como: dançar, ir ao cinema, ou sair com amigos; fazer exercícios físicos: como caminhar, pilates.

Segundo Castro e Zanelli (2007):

É possível afirmar que a definição da síndrome de burnout é multidimensional, ou seja, compreende um conjunto de três variáveis ou dimensões essenciais que especificam e demarcam tal fenômeno, quais sejam: a exaustão emocional (EE), a despersonalização (D) e a diminuição da realização pessoal (DRP). A variável exaustão emocional (EE) é caracteriza pelo fato da pessoa encontrar-se exaurida, esgotada, sem energia para enfrentar um outro projeto, as outras pessoas e incapaz de recuperar-se de um dia para o outro (Maslach, Shaufeli & Leiter, 2001). Seus indicadores, conforme descritos por Maslach e Jackson (1981), evidenciam, desse modo, a experimentação psicofísica do indivíduo no limite de suas forças. A variável despersonalização (D) é caracterizada pelo fato da pessoa adotar atitudes de descrença, distância, frieza e indiferença em relação ao trabalho e aos colegas de trabalho (Maslach, Shaufeli & Leiter, 2001). A despersonalização evidencia, nesse sentido, que burnout não é somente a síndrome do profissional exausto, mas também do profissional indiferente e descomprometido em relação às pessoas com quem trabalha. Por fim, A variável diminuição da realização pessoal (DRP) é caracterizada pelo fato da pessoa experimentar-se ineficiente, incapaz e certa de que seu trabalho não faz diferença (CASTRO e ZANELLI, 2007, p. 18).

Esta Síndrome faz com que o indivíduo não responda às demandas do mercado, fazendo com que o grau de irritabilidade, depressão e ansiedade aumente. As pessoas que adquirem esta doença geralmente não sabem, pois o “[...] burnout instala-se insidiosamente. É um estado que vai corroendo progressivamente a relação do sujeito com sua atividade profissional” (FRANÇA e RODRIGUES, 1999, p.50).

**3.3 Ações preventivas**

Até o momento levantamos muitas propostas de como pode-se buscar tratamento pelo indivíduo , entretanto, é bom deixar claro que o empregador é parte integrante nesse processo sendo imprescindível sua participação no tratamento bem como na prevenção. Assim a empresa pode ajudar seus colaboradores a combaterem o estado de esgotamento profissional, pela criação de métodos de treinamento [treinamentos de *coaching*](https://www.sbcoaching.com.br/) [[2]](#footnote-3) para os seus colaboradores, processo que, entre tantos benefícios, promove o aumento das potencialidades humanas e ajuda as pessoas a terem maior equilíbrio entre vida pessoal e profissional, desfrutando, assim, de mais bem-estar e maior desempenho profissional.

Existem pesquisas que apontam que funcionários que tem autonomia e recebem feedback do seu gestor são menos propensos a sofrer Segundo pesquisa da Utrecht University, na Holanda, funcionários que têm autonomia e recebem feedback, apoio do grupo e **coaching** são menos propensos a sofrerem a síndrome de exaustão profissional. Ou seja, quanto mais o profissional desenvolve determinadas competências, mais ele combate os sintomas dessa síndrome, aproveitando ao máximo sua capacidade, suas forças e seus talentos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS

BRESCIANI, Luís Paulo. Panorama da reestruturação produtiva. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 2, p. 39-44, 1999.

CASTRO, Fernando Gastal de; ZANELLI, José Carlos. Síndrome de burnout e projeto de ser. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 10, n. 2, p. 17-33, 2007.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. Stress e trabalho. **Uma abordagem psicossomática**, v. 2, 1999.

HELOANI, Roberto. **Gestão e organização no capitalismo globalizado: história da manipulação psicológica no mundo do trabalho**. Atlas, 2003.

SATO, Michèle; SANTOS, José Eduardo. Tendências nas pesquisas em educação ambiental. **Educação ambiental e cidadania: cenários brasileiros. Santa Cruz do Sul: EDUNISC**, p. 253-283, 2003.

O **coaching** é um eficiente caminho para prevenir o Burnout, por estimular melhor qualidade de vida e maior satisfação com o trabalho, mas para tratar do Burnout é fundamental recorrer ao um médico, que realizará uma série de exames no profissional que está sofrendo os sintomas desse mal. Prezar pela saúde de seus colaboradores é prazer pela saúde sua empresa!

Shaufeli e Buunk (1993, 2003), Cherniss (1993), Gil-Monte e Peiró (1999) e, por fim, Pines e Aronson (1988).

Segundo Gil-Monte (2003), as estratégias de prevenção e tratamento do burnout podem ser agrupadas em três categorias: individuais, grupais e organizacionais:   
  
**A) Estratégias individuais:** referem-se à formação em resolução de problemas, assertividade, e gestão do tempo de maneira eficaz;  
  
**B) Estratégias grupais:** consistem em buscar o apoio dos colegas e supervisores. Deste modo, os indivíduos melhoram as suas capacidades, obtêm novas informações e apoio emocional, ou outro tipo de ajuda;  
  
**C) Estratégias organizacionais:**muito importantes porque o problema está no contexto laboral, consistem no desenvolvimento de medidas de prevenção para melhorar o clima organizacional, tais como programas de socialização para prevenir o choque com a realidade e implantação de sistemas de avaliação que concedam aos profissionais um papel ativo e de participação nas decisões laborais.   
  
Portanto, é preciso que a prevenção e o tratamento do Burnout sejam abordados como problemas coletivos e organizacionais e não como um problema individual. A organização pode também adotar algumas medidas para a prevenção do burnout, tais como: evitar o excesso de horas extras, proporcionar condições de trabalho atrativas e gratificantes, modificar os métodos de prestação de cuidados, reconhecer a necessidade de educação permanente e investir no aperfeiçoamento profissional (por exemplo, formação em assertividade), dar suporte social às equipes e fomentar a sua participação nas decisões, etc.   
  
Para o tratamento da Síndrome de Burnout, já instalada, podem-se utilizar recursos físicos, psíquicos e sociais:  
  
**1. Físicos:**  
- técnicas de relaxamento;  
  
- alimentação adequada;  
  
- exercícios físicos regulares;  
  
- repouso, lazer e diversão;  
  
- sono apropriado às necessidades individuais;  
  
- medicação, se necessária, e sob supervisão médica.

**Para evitar o burnout, siga estas dicas:**

1. Trabalhe com um propósito.
2. Faça uma análise do trabalho e elimine ou delegue um trabalho desnecessário.
3. Ajude aos outros.
4. Assuma o controle e administre ativamente o seu tempo.
5. Faça mais exercícios.
6. Aprenda a administrar o stress.

Sugestão

Os fatores que levam ao estresse, como já mencionados são fatores que podem contribuir para o desenvolvimento da Síndrome de Burnout, pois a mesma se desenvolve pelo excesso de estresse que o funcionário sofre ao desempenhar suas funções. Assim sugere-se que sejam analisados e solucionados os fatores que trazem transtornos para o funcionário e para a agência. O estudo demonstrou ainda que o excesso de estresse é prejudicial à vida do ser humano, e que, seja no ambiente de trabalho, no ambiente social ou junto à família, a qualidade de vida é importante para que o indivíduo não desenvolva a Síndrome de Burnout ou a Síndrome do Esgotamento Profissional como também é conhecida. Sugere-se avaliar alguns fatores que podem interferir na qualidade de vida dos funcionários como: a necessidade de contratação de mais funcionários devido à crescente demanda de usuários e clientes nos bancos; a criação de programas de bem-estar apoiados pela organização, como, por exemplo, ginástica laboral que consiste em exercícios de alongamento e relaxamento das tensões do corpo. Como neste caso especifico os funcionários relatam que não é possível a implementação deste método devido à escassez de tempo, porém como o banco já disponibiliza esse nos departamentos, sugere-se avaliar tal método para implantação. Caso a ginástica laboral não venha ser utilizada, seguramente, a contratação de um especialista em massagem corporal seria favorável à diminuição da tensão muscular gerada pelo estresse. Este método poderia ser aplicado semanalmente ou quinzenalmente e o massagista atenderia um funcionário por vez para não prejudicar o funcionamento da agência. Para se ter conclusões aprofundadas sobre a síndrome de Burnout é importante fazer novas pesquisas com a presença de médicos especializados em doenças psicológicas para verificar se no banco existem casos da síndrome de Burnout, ou outros tipos de doenças psicológicas que posam comprometer a qualidade de vida dos funcionários.

Sugestão de DISCUSSSÃO sobre o tema no fim do TCC DISCUSSÃO

A compreensão do estado de conhecimento sobre um tema, em determinado momento, é necessária no processo de evolução da ciência, a fim de que se ordene periodicamente o conjunto de informações e resultados já obtidos. Ordenação esta que permita indicação das possibilidades de integração de diferentes perspectivas, aparentemente autônomas; a identificação de duplicações ou contradições; e, a determinação de lacunas e vieses (Soares, in Ferreira, 2002). A partir dos dados obtidos verifica-se ainda ser incipiente a produção científica sobre a SB no Brasil, tanto em quantidade como nos resultados já obtidos. Esse resultado corrobora a afirmação de BenevidesPereira (2003). Das publicações identificadas, percebe-se a tendência inicial das pesquisas internacionais de estudos com categorias pertencentes à área da saú- de e educação. Hoje, sabe-se já ser mais ampla a compreensão do fenômeno. Na década de 90, Maslach e Leiter (1997) alertaram que a SB não tem mais se restringido a profissões ligadas à saúde e à educação. Burnout, a partir de então, passava a ser considerado um fenômeno que afetava praticamente todas as profissões, tendo em vista que quase todas possuem algum tipo de contato interpessoal. Este pode acorrer na forma de atendimento de clientes, consumidores, colegas e também supervisores. Segundo os autores, é importante considerar também que a modalidade de trabalho atual, em grupo e equipes, também tem exigido contatos mais freqüentes e intensos. Assim, hoje percebe-se que, pela própria natureza e funcionalidade do cargo, há profissões de risco e de alto risco, sendo poucas as não suscetíveis a ocorrência de Burnout. A comunidade científica internacional já desenvolve estudos com advogados, juízes, auditores, vendedores, religiosos, executivos, atletas, músicos, taxistas, den tre outras (Babakus, Cravens, Johnston e Moncrief, 1999; Dahlqvist, 2006; Fender, 1989; Kallbers e Fogarty, 2005; Pines e Aronson, 1988; Randall, 2007). Cabe, no entanto, destacar uma tendência, mesmo que em poucos artigos, de abertura, na medida em que foram localizados estudos com policiais, bombeiros e estudantes. Predominam os relatos de pesquisa, na busca de identificação de fatores de risco. Os estudos descritivos e correlacionais entre Burnout e variáveis, principalmente sociodemográficas, se repetem em quase todos os países (Elvira e Cabreira, 2004; Hernández, Olmedo e Ibánez, 2004). Essa questão é importante no contexto brasileiro, uma vez que ainda não estão consolidados os resultados sobre as variáveis que se relacionam a SB. No entanto, é preciso avançar. Esse outro momento, sem abandonar o anterior, deve incluir novas variáveis e delineamentos. Com relação às variáveis, os autores sugerem a inclusão de fatores de desempenho, rotatividade e absenteísmo e variáveis de comprometimento de saú- de, ou seja, variáveis que não são auto-informadas e que podem estabelecer outro tipo de resultado baseado em evidências organizacionais. Uma vez criadas as condições de pesquisa, há uma diversidade de variáveis que levaria o conhecimento sobre Burnout para um outro patamar. Já há consenso entre a maioria dos investigadores na comunidade científica internacional, com relação à definição, avaliação e modelo teórico de Burnout, conforme o proposto por Maslach e Jackson (1981). Nesse sentido, utilizar uma linguagem comum possibilita uma melhor delimitação conceitual sobre o objeto de estudo e uma qualificação nos delineamentos metodológicos, permitindo a comparação de resultados e estudos transculturais, sendo essa questão também abordada por Schaufeli, Maslach e Marek (1993). Não foram identificados estudos longitudinais e experimentais, resultando em um outro ponto a ser considerado para o aprofundamento da evolução e causas de Burnout em nosso contexto. Outro ponto de destaque identificado nos artigos é com relação às amostras, geralmente não probabilísticas, o que dificulta a generalização dos resultados. Schaufeli, Maslach e Marek (1993) não descartam a importância desses resultados, mas enfatizam suas limitações. Essa questão precisa de atenção especial, para que se possa pensar ações de prevenção e intervenção em saúde do trabalhador de forma mais ampla. Estudos epidemiológicos devem estar na pauta das investigações de Burnout. De acordo com Pereira (1999), a epidemiologia social tem procurado investigar o processo saúde-doença como produto resultante dos diferentes modos de vida das pessoas em socieda de. O autor destaca a importância de estudos que focalizam a influência dos fatores comportamentais na etiologia dos danos à saúde, o que inclui as pesquisas sobre estresse e estilos de vida em contextos específicos. O trabalho pode ser fonte de adoecimento quando contém fatores de risco para a saúde e o trabalhador não dispõe de instrumental suficiente para se proteger destes riscos (Murta e Trócolli, 2004). Também se apresenta de forma embrionária a questão da validação do instrumento (MBI) para uso no Brasil. Foram localizados dois estudos que avaliam suas propriedades psicométricas com resultados que apontam para a adequação de seu uso. No entanto, não há, ainda, uma padronização (pontos de corte) para a população brasileira, o que permitiria classificar a síndrome em níveis (baixo, médio, alto), de acordo com a versão original americana (Maslach e Jackson, 1981, 1986). Essa classificação é necessária para estudos de prevalência da síndrome, considerando a advertência de Gil-Monte (2005) acerca de seu caráter epidemiológico na atualidade. Shaufeli, Malasch e Marek (1993) enfatizam a importância desse tipo de estudos para um mapeamento maior da síndrome e possibilidades de intervenção. Burnout é um fenômeno psicossocial e vem sendo publicado, na maioria dos casos, em periódicos da área da psicologia. No entanto, verificam-se estudos também em revistas de áreas afins. Esse resultado demonstra uma ampliação do interesse em outros campos de conhecimento como a saúde coletiva, que se volta, cada vez mais, para os aspectos psicossociais envolvidos no processo saúde-doença. Hoje, é evidente a constatação de que o trabalho, sob determinadas condições, provoca desgaste e adoecimento (Jacques e Codo, 2002). Quanto à distribuição das publicações por ano, percebe-se certa irregularidade, demonstrando ser necessário maior investimento e estabilidade dos pesquisadores e grupos que se dedicam ao estudo da síndrome. É importante destacar que esse estudo não retrata o universo de pesquisas realizadas, pois se sabe de vá- rios trabalhos que tem sido realizados e apresentados em congressos ou mesmo publicações em revistas não indexadas. Trata-se aqui de um panorama das publicações em bases de amplo acesso, portanto, estudos que podem ser identificados para elaboração de novos estudos com outros delineamentos e comparação de resultados. Optou-se somente por publicações em periódicos e não livros ou dissertações, devido à equiparação de critérios, em termos rigor científico e metodológico, exigidos pelos periódicos que pertencem a essas bases de dados. Conhecer o já construído é mais que um desafio, é uma necessidade para o preenchimento de lacunas na consolidação de um conhecimento que, cada vez mais, se faz presente em termos de repercussões psicossociais no campo do trabalho. A SB, como fenômeno, tem sido observável nas manifestações de trabalhadores através dos tempos. Atualmente, seu incremento em função das mudanças tecnológicas ou de organização do trabalho tem se evidenciado. Isso também em função de que os estudos na área, de alguma forma, trazem à tona possibilidade de reflexão sobre a existência de um fenômeno conceitualizado e mensurável. No entanto, o até agora produzido ainda parece incipiente e deve servir como base em direção a um conhecimento sólido e equilibrado cujo objetivo é retornar para a sociedade seus resultados apontando ações preventivas e curativas. Os resultados desse estudo revelam a necessidade de construção de uma agenda de pesquisa sobre Burnout, conferindo maior relevância ao tema, já que este é um campo pouco explorado em termos de investigações e, mesmo assim, já se apresenta como de importante repercussão social. Embora a SB já seja contemplada pelo Ministério da Saúde, sua dimensão e caracterização específica é pouco conhecida, especialmente em uma sociedade onde as relações de trabalho são pautadas pela necessidade de sobrevivência. Embora ambos, empresários e trabalhadores pudessem beneficiar-se de ações que prevenissem ou tratassem o problema, parece que essa área da vida é pouco pensada, e as dificuldades que emergem do trabalho são naturalizadas como se fossem parte inerente das atividades de produção. O parco conhecimento dos profissionais da saúde diretamente envolvidos com a temática, medicina e psicologia, também dificulta seu diagnóstico e possibilidades de intervenção em nível local e global. Somente o avanço da ciência nesse campo, que envolve mais que a manifestação de uma doença ocupacional, refletindo-se em um contexto mais amplo, de relações de trabalho, saúde e produção, pode conferir a credibilidade para que se possa, em um futuro próximo, influir sobre as políticas públicas de trabalho no plano nacional.

1. Compliance - O termo compliance tem origem no verbo em inglês to comply, que significa agir de acordo com uma regra, uma instrução interna, um comando ou um pedido, ou seja, estar em “compliance” é estar em conformidade com leis e regulamentos externos e internos. Fonte: Wikipédia Brasil, acesso em 08 de jan 2018 às 14:45h [↑](#footnote-ref-2)
2. *Coaching* é uma palavra em inglês que indica uma atividade de formação pessoal em que um instrutor (*coach*) ajuda o seu cliente (*coachee*) a evoluir em alguma área da sua vida. Fonte: significados.com acesso em 10 de jan de 2018 às 19:25h. [↑](#footnote-ref-3)