

RESUMO

Síndrome de Burnout é um distúrbio psíquico de caráter depressivo, precedido de esgotamento físico e mental intenso, definido por Herbert J. Freudenberger como "(...) *um estado de esgotamento físico e mental cuja causa está intimamente ligada à vida profissional*".

A síndrome de Burnout (do inglês *to burn out*, queimar por completo), também chamada de síndrome do esgotamento profissional, foi assim denominada pelo psicanalista nova-iorquino, Freudenberger, após constatá-la em si mesmo, no início dos anos 1970.

A dedicação exagerada à atividade profissional é uma característica marcante de *Burnout*, mas não a única. O desejo de ser o melhor e sempre demonstrar alto grau de desempenho é outra fase importante da síndrome: o portador de Burnout mede a auto-estima pela capacidade de realização e sucesso profissional. O que tem início com satisfação e prazer, termina quando esse desempenho não é reconhecido. Nesse estágio, necessidade de se afirmar, o desejo de realização profissional se transforma em obstinação e compulsão.^[1]

Estágios

São doze os estágios de *Burnout*:

- Necessidade de se afirmar
- Dedicação intensificada - com predominância da necessidade de fazer tudo sozinho;
- Descaso com as necessidades pessoais - comer, dormir, sair com os amigos começam a perder o sentido;
- Recalque de conflitos - o portador percebe que algo não vai bem, mas não enfrenta o problema. É quando ocorrem as manifestações físicas;
- Reinterpretação dos valores - isolamento, fuga dos conflitos. O que antes tinha valor sofre desvalorização: lazer, casa, amigos, e a única medida da auto-estima é o trabalho;
- Negação de problemas - nessa fase os outros são completamente desvalorizados e tidos como incapazes. Os contatos sociais são repelidos, cinismo e agressão são os sinais mais evidentes;
- Recolhimento;
- Mudanças evidentes de comportamento;
- Despersonalização;
- Vazio interior;
- Depressão - marcas de indiferença, desesperança, exaustão. A vida perde o sentido;
- E, finalmente, a síndrome do esgotamento profissional propriamente dita, que corresponde ao colapso físico e mental. Esse estágio é considerado de emergência e a ajuda médica e psicológica uma urgência.^[1]

Sintomas

Os sintomas são variados: fortes dores de cabeça, tonturas, tremores, muita falta de ar, oscilações de humor, distúrbios do sono, dificuldade de concentração, problemas digestivos. Segundo Dr. Jürgen Staedt, diretor da clínica de psiquiatria e psicoterapia do complexo hospitalar Vivantes, em Berlim, parte dos pacientes que o procuram com depressão são diagnosticados com a síndrome do esgotamento profissional. O professor de psicologia do comportamento Manfred Schedlowski, do Instituto Superior de Tecnologia de Zurique (ETH), registra o crescimento de ocorrência de "Burnout" em ambientes profissionais, apesar da dificuldade de diferenciar a síndrome de outros males, pois ela se manifesta de forma muito variada: "*Uma pessoa apresenta dores estomacais crônicas, outra reage com sinais depressivos; a terceira desenvolve um transtorno de ansiedade de forma explícita*", e acrescenta que já foram descritos mais de 130 sintomas do esgotamento profissional.^[1]

Burnout é geralmente desenvolvida como resultado de um período de esforço excessivo no trabalho com intervalos muito pequenos para recuperação. Pesquisadores parecem discordar sobre a natureza desta síndrome. Enquanto diversos estudiosos defendem que *burnout* refere-se exclusivamente a uma síndrome relacionada à exaustão e ausência de personalização no trabalho, outros percebem-na como um caso especial da depressão clínica mais geral ou apenas uma forma de fadiga extrema (portanto omitindo o componente de despersonalização).

Trabalhadores da área de saúde são freqüentemente propensos ao *burnout*. Cordes e Doherty (1993), em seu estudo sobre esses profissionais, encontraram que aqueles que tem freqüentes interações intensas ou emocionalmente carregadas com outros estão mais suscetíveis.

Os estudantes são também propensos ao *burnout* nos anos finais da escolarização básica (ensino médio) e no ensino superior; curiosamente, este não é um tipo de *burnout* relacionado com o trabalho, mas com o estudo intenso continuado com privação do lazer, de actividades lúdicas, ou de outro equivalente de fruição hedônica. Talvez isto seja melhor compreendido como uma forma de depressão. Os trabalhos com altos níveis de *stress* ou consumo, podem ser mais propensos a causar burnout do que trabalhos em níveis normais de *stress* ou esforço. Taxistas, bancários, controladores de tráfego aéreo, engenheiros, músicos, professores e artistas parecem ter mais tendência ao *burnout* do que outros profissionais. Os médicos parecem ter a proporção mais elevada de casos de *burnout* (de acordo com um estudo recente no *Psychological Reports*, nada menos que 40% dos médicos apresentavam altos níveis de *burnout*)

A chamada Síndrome de *Burnout* é definida por alguns autores como uma das conseqüências mais marcantes do estresse ou desgaste profissional, e se caracteriza por exaustão emocional, avaliação negativa de si mesmo, O termo *Burnout* é uma composição de *burn*=queima e *out*=exterior, sugerindo assim que a pessoa com depressão e insensibilidade com relação a quase tudo e todos (até como defesa emocional). esse tipo de estresse consome-se física e emocionalmente, passando a apresentar um comportamento agressivo e irritadiço.

Essa síndrome se refere a um tipo de estresse ocupacional e institucional com predileção para profissionais que mantêm uma relação constante e direta com outras pessoas, principalmente quando esta atividade é considerada de ajuda (médicos, enfermeiros, professores).

Estresse e Síndrome de Burnout

Trabalho com o público que solicita muito pode levar ao estresse.



A chamada **Síndrome de Burnout** é definida por alguns autores como uma das conseqüências mais marcantes do estresse profissional, e se caracteriza por exaustão emocional, avaliação negativa de si mesmo, depressão e insensibilidade com relação a quase tudo e todos (até como defesa emocional). Enfim, a Síndrome de Burnout representa o quadro que poderíamos chamar “de saco cheio” ou “não agüento mais”.

O termo **Burnout** é uma composição de *burn* = queima e *out* = exterior, sugerindo assim que a pessoa com esse tipo de estresse consome-se física e emocionalmente, passando a apresentar um comportamento agressivo e irritadiço. A expressão *burnout* em inglês, entretanto, significa aquilo que deixou de funcionar por completa falta de energia, por ter sua energia totalmente esgotada, metaforicamente, aquilo que chegou ao seu limitemáximo .

A prevalência da **Síndrome de Burnout** ainda é incerta, embora os dados sugiram que acomete um número muito expressivo de pessoas. A epidemiologia da **Síndrome de Burnout** tem aspectos bastante curiosos, como mostrou o detalhado trabalho de Martinez, onde os primeiros anos da carreira profissional resultaram os mais vulneráveis ao desenvolvimento da síndrome.

Também parece haver uma preponderância do transtorno nas mulheres, possivelmente devido à dupla carga de trabalho que concilia a prática profissional e a tarefa familiar. Com relação ao estado civil, tem-se associado a síndrome mais com as pessoas sem parceiro estável.

Com muita freqüência este quadro está associado a outros transtornos emocionais, geralmente com a depressão e/ou ansiedade.

Esse transtorno tem importância na medida em que afeta a vida pessoal, seja através das repercussões físicas desse estresse psíquico, seja no comprometimento profissional quanto a eficiência e desempenho, seja social na desarmonia dos relacionamentos interpessoais.

Como síndrome, o burnout seria o resultado da combinação entre as características individuais do paciente com as condições do ambiente ou do trabalho, o qual geraria excessivos e prolongados momentos de estresse no trabalho. Essa síndrome se refere a um tipo de estresse ocupacional e institucional com predileção para profissionais que mantêm uma relação constante e direta com outras pessoas, principalmente quando esta atividade é considerada de ajuda (médicos, enfermeiros, professores).

De fato, esta síndrome foi observada, originalmente, em profissões predominantemente relacionadas a um contacto interpessoal mais exigente, tais como médicos, psicanalistas, carcereiros, assistentes sociais, comerciários, professores, atendentes públicos, enfermeiros, funcionários de departamento pessoal, telemarketing e bombeiros. Hoje, entretanto, as observações já se estendem a todos profissionais que interagem de forma ativa com pessoas, que cuidam e/ou solucionam problemas de outras pessoas, que obedecem técnicas e métodos mais exigentes, fazendo parte de organizações de trabalho submetidas à avaliações.

Outros autores, entretanto, julgam a **Síndrome de Burnout** algo diferente do estresse genérico. Para nós, de modo geral, vamos considerar esse quadro de apatia extrema e desinteresse, não como sinônimo de algum tipo de estresse, mas como uma de suas conseqüências bastante sérias.

Definida como uma reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto, excessivo e estressante com o trabalho, essa doença faz com que a pessoa perca a maior parte do interesse em sua relação com o trabalho, de forma que as coisas deixam de ter importância e qualquer esforço pessoal passa a parecer inútil.

Entre os fatores aparentemente associados ao desenvolvimento da *Síndrome de Burnout* está a pouca autonomia no desempenho profissional, problemas de relacionamento com as chefias, problemas de relacionamento com colegas ou clientes, conflito entre trabalho e família, sentimento de desqualificação e falta de cooperação da equipe.

Os autores que defendem a *Síndrome de Burnout* como sendo diferente do estresse, alegam que esta doença envolve atitudes e condutas negativas com relação aos usuários, clientes, organização e trabalho, enquanto o estresse apareceria mais como um esgotamento pessoal com interferência na vida do sujeito e não necessariamente na sua relação com o trabalho.

No Brasil, segundo o decreto 3.048 de 6 de maio de 1999, que fala sobre agentes patogênicos causadores de doenças ocupacionais, a *Síndrome de Burnout* está classificada junto aos *Transtornos Mentais e do Comportamento Relacionados com o Trabalho*, manifestando-se com a sensação de estar acabado. Neste caso a *Síndrome de Burnout* aparece como sinônimo de ***Síndrome de Esgotamento Profissional***.

Refletindo mais realisticamente sobre alguns preceitos culturais que envolvem o trabalho, tais como "o trabalho enobrece... etc.", *Dejours* (1992) já afirmava que nem sempre o trabalho possibilita a realização profissional. Algumas vezes o trabalho pode causar desde insatisfação ou frustração, até a exaustão emocional.

Freudenberg foi um dos primeiros a descrever essa síndrome em 1974, inicialmente constatando-a apenas em funcionários das equipes de saúde mental. Observava que, com o passar do tempo, alguns desses funcionários apresentavam uma síndrome composta por exaustão emocional e adaptativa, desilusão ou frustração e vontade de isolamento social.

Os sintomas básicos dessa síndrome seriam, inicialmente, uma exaustão emocional onde a pessoa sente que não pode mais dar nada de si mesma. Em seguida desenvolve sentimentos e atitudes muito negativas, como por exemplo, um certo cinismo na relação com as pessoas do seu trabalho e aparente insensibilidade afetiva.

Finalmente o paciente manifesta sentimentos de falta de realização pessoal no trabalho, afetando sobremaneira a eficiência e habilidade para realização de tarefas e de adequar-se à organização.

Esta síndrome é o resultado do estresse emocional incrementado na interação com outras pessoas. Algo diferente do estresse genérico, a ***Síndrome de Burnout*** geralmente incorpora sentimentos de fracasso. Seus principais indicadores são: cansaço emocional, despersonalização e falta de realização pessoal.

Quadro Clínico

Quadro Clínico da Síndrome de Burnout

1. Esgotamento emocional, com diminuição e perda de recursos emocionais
2. Despersonalização ou desumanização, que consiste no desenvolvimento de atitudes negativas, de insensibilidade ou de cinismo para com outras pessoas no trabalho ou no serviço prestado.
3. Sintomas físicos de estresse, tais como cansaço e mal estar geral.
4. Manifestações emocionais do tipo: falta de realização pessoal, tendências a avaliar o próprio trabalho de forma negativa, vivências de insuficiência profissional, sentimentos de vazio, esgotamento, fracasso, impotência, baixa autoestima.
5. É freqüente irritabilidade, inquietude, dificuldade para a concentração, baixa tolerância à frustração, comportamento paranóides e/ou agressivos para com os clientes, companheiros e para com a própria família.
6. Manifestações físicas: Como qualquer tipo de estresse, a Síndrome de Burnout pode resultar em Transtornos Psicossomáticos. Estes, normalmente se referem à fadiga crônica, freqüentes dores de cabeça, problemas com o

sono, úlceras digestivas, hipertensão arterial, taquiarritmias, e outras desordens gastrintestinais, perda de peso, dores musculares e de coluna, alergias, etc.

7. Manifestações comportamentais: probabilidade de condutas aditivas e evitativas, consumo aumentado de café, álcool, fármacos e drogas ilegais, absenteísmo, baixo rendimento pessoal, distanciamento afetivo dos clientes e companheiros como forma de proteção do ego, aborrecimento constante, atitude cínica, impaciência e irritabilidade, sentimento de onipotência, desorientação, incapacidade de concentração, sentimentos depressivos, freqüentes conflitos interpessoais no ambiente de trabalho e dentro da própria família.

O sintoma descrito como *exaustão emocional* se refere a um conjunto de ocorrências, tais como sentimentos de desesperança e de solidão, um misto de depressão e raiva, impaciência e irritabilidade, tensão e ansiedade, diminuição da empatia, sensação de baixa energia, aumento das preocupações, suscetibilidade para doenças físicas, tensão muscular, dores lombares ou cervicais e distúrbios do sono.

Apesar de não ser possível estabelecer uma fórmula mágica ou regra para análise do estresse no trabalho devido a grande diversidade entre as empresas, vejamos agora algumas situações mais comumente relacionadas ao estresse no trabalho, de um modo geral.

Considera-se a **Síndrome Burnout** como provável responsável pela desmotivação que sofrem os profissionais da saúde atualmente. Isso sugere a possibilidade de que esta síndrome esteja implicada nas elevadas taxas de absenteísmo ocupacional que apresentam esses profissionais.

As pessoas propensas à *Síndrome de Burnout* são exatamente aquelas mais ativas. Os trabalhos apontam como características da personalidade das pessoas que mais apresentaram a *Síndrome de Burnout* o seguinte: pessoas que se envolvem intensamente em tudo o que fazem, acreditam possuir domínio da situação, encaram as situações adversas com otimismo, responsabilizam-se exclusivamente pelo sucesso (ou insucesso).

Características da personalidade (Fatores Individuais) associadas a altos índices de Burnout*

Padrão de Personalidade	Pessoas competitivas, esforçadas, impacientes, com excesso de necessidade em ter o controle da situação, dificuldade de tolerância das frustrações.
Envolvimento	Pessoas empáticas e agradáveis, sensíveis e humanos, com alta dedicação profissional, altruístas, obsessivos, entusiasmados.
Pessimismo	Costumam destacar aspectos negativos, suspeitam sempre do insucesso, sofrem por antecipação
Perfeccionismo	Pessoas muito exigentes com si mesmas e com os outros, intolerância aos erros, insatisfeitas com os resultados.
Grande expectativa profissional	Pessoas com grande chance de se decepcionarem
Centralizadores	Pessoas com dificuldade em delegar tarefas ou para trabalhar em grupo

Passividade	Pessoas sempre defensivas, tendem à evitação diante das dificuldades
Nível educacional	São mais propensas pessoas com maior nível educacional
Estado civil	As pessoas solteiras, viúvas ou divorciadas são mais propensas ao Burnout

*Trigo TR, Teng CT, Hallak JEC, Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos, Rev. Psiq Clinica, vol.34, no.5, 2007.

Ballone GJ -*Síndrome de Burnout* - in. PsiqWeb, Internet, disponível em www.psiqweb.med.br, revisto em 2009.

Dejours, C – A loucura do trabalho. Ed. Cortes-Obore, SP, 1992.

Freudenberg H – Staff burnout, Journal of Social Issues, 30:159-165, 1974.