

**Universidade Federal do Rio de Janeiro**  
**Faculdade de Administração e Ciências Contábeis**  
**Departamento de Administração**

**ESTRESSE E SÍNDROME DE BURNOUT NO MUNDO  
ORGANIZACIONAL**

Matheus dos Santos Figueroa Sanmartin Perié

**Rio de Janeiro**  
**2010**

**Matheus dos Santos Figueroa Sanmartin Perié**

**DRE: 105046769**

**Estresse e Síndrome de Burnout no Mundo Organizacional**

Monografia apresentada como pré-requisito para obtenção de grau em Administração.

Orientador: Profº Maria Teresa Coutinho.

**Rio de Janeiro**

**2010**

**Matheus dos Santos Figueroa Sanmartin perié**

**DRE: 105046769**

**Estresse e Síndrome de Burnout no Mundo Organizacional**

Aprovada em 2010.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof<sup>a</sup>. Maria Teresa Coutinho, DSc (Orientadora)

Universidade Federal do Rio de Janeiro

---

Prof. Vitor Mário Iorio, DSc

Universidade Federal do Rio de Janeiro

**Rio de Janeiro**

**2010**



Agradeço à professora e Orientadora Maria Teresa Coutinho, pela paciência e apoio na elaboração deste trabalho, ao professor Vitor Lório, pela ajuda no estágio supervisionado e avaliação deste trabalho, e demais professores da casa, que sempre contribuíram para minha formação acadêmica. Por fim, gostaria de agradecer a todos que de alguma forma estiveram presentes nestes anos de graduação.

## RESUMO

O objetivo deste estudo, portanto, é analisar como o estresse e a Síndrome de Burnout incide sobre o trabalhador de um modo geral, principalmente nos docentes. Para isso, a metodologia utilizada foi o levantamento bibliográfico, com revisão crítica de literatura. Podemos concluir, portanto, que a qualidade de vida no mundo laboral está cada vez mais sendo ameaçada pela alta demanda acerca do trabalho e da formação dos trabalhadores bem como falta de reconhecimento em relação aos mesmos, principalmente quando falamos em docentes.

Palavras-chave: estresse, *Burnout*, trabalho, qualidade, vida.

## **ABSTRACT**

The aim of this study therefore is to examine how stress and Burnout Syndrome focuses on the worker in general, especially in teaching. For this, the methodology used was literature, with critical review of literature. We therefore conclude that the quality of life in the workplace is increasingly being threatened by the high demand on the work and training of workers and lack of recognition in relation to them, especially when we talk about teachers.

Keywords: stress, burnout, work, quality life.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de Estresse e apoio e saúde mental .....	32
---	----

## SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	10
2.METODOLOGIA.....	12
3.TRABALHO, SEU MERCADO E A QUALIDADE DE VIDA.....	17
3.1O MERCADO DE TRABALHO.....	17
3.2O TRABALHO E A QUALIDADE DE VIDA.....	19
4.ESTRESSE E SUA CONCEITUAÇÃO.....	29
4.1 CONCEITUANDO ESTRESSE.....	29
4.2FATORES DE RISCO PARA A OCORRÊNCIA DO ESTRESSE..	32
4.2.1Fases.....	34
4.3 ESTRESSE SOB O PONTO DE VISTA FISIOLÓGICO .....	36
4.4ESTRESSE OCUPACIONAL (NO TRABALHO).....	38
5. A SÍNDROME DE BURNOUT: o desgaste físico em decorrência de situações próprias do ambiente e do exercício profissional .....	41
5.1SÍNDROME DE BURNOUT NO MAGISTÉRIO: principais fatores que contribuem para o desenvolvimento do mal – estar docente.....	44
5.2 AS CONSEQUENCIAS DO MAL-ESTAR DOCENTE .....	54
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	56
REFERÊNCIAS.....	58

## 1. INTRODUÇÃO

A saúde do trabalhador é conteúdo de discussões a muito tempo travadas, porém sendo mais acirradas a partir dos direitos sociais garantidos pela mais recente das Cartas Magnas, a Constituição de 1988, que prevê condições dignas de trabalho para o trabalhador bem como condições de atendimento à seus problemas de saúde, sendo decorrência da atividade laboral ou não.

Os trabalhadores sofre as pressões do cotidiano laboral e os sintomas tantos psíquicos quanto físicos, aparecem ao longo do tempo de forma que apenas são percebidos quando os mesmos apresentam extrema fadiga física, estresse, dentre outros distúrbios, como é o caso da Síndrome de *Burnout*.

A cada dia que passa exige-se cada vez mais dos profissionais sejam eles atuantes em qualquer área: trabalho de qualidade, trabalho administrativo dentro do prazo (relatórios, etc.), observação às dificuldades e particularidades dos clientes em todos os aspectos, atendimento aos mesmos bem como aos superiores, melhoria em sua qualificação profissional através de cursos de especialização – sendo que estes, muitas vezes, são pagos pelo próprio profissional – dentre outras exigências.

É preciso observar que tais demandas nem sempre são recompensadas, pelo menos financeiramente, conforme o tempo e trabalho despendido pelo enfermeiro. Dessa forma, este profissional, em tentar complementar sua renda, procura uma segunda jornada de trabalho e acumula ainda mais trabalho, estresse dentre outras problemáticas.

É por esta razão que o estresse e a Síndrome de Burnout acomete tantos profissionais que têm como exigência profissional o contato direto com o público não somente no Brasil, mas no mundo como um todo. Estas doenças ocorrem quando o profissional percebe que a recompensa obtida não foi proporcional aos esforços realizados para conseguí-la e que futuros esforços não serão suportados ou justificados, segundo Moreira et al (2009).

Neste sentido, percebe-se a necessidade de se pesquisar qual a incidência do estresse e da Síndrome de Burnout em profissionais das mais

diversas áreas, inclusive a educacional, contribuindo efetivamente para essa classe trabalhadora na identificação dos eventos desencadeadores que podem ser levados às instituições empregadoras, podendo ser evitados para que os profissionais não desenvolvam a Síndrome, bem como tentando, pelo menos, diminuir essa incidência.

O objetivo deste estudo, portanto, é analisar como o estresse e a Síndrome de Burnout incide sobre o trabalhador. Esse estudo se justifica na medida que contribui para a classe dos trabalhadores de um modo geral e informa quais são os fatores desencadeadores do estresse e da Síndrome de Burnout, possibilitando que os mesmos evitem tais fatores ou que minimizem – dentro do possível – esse sofrimento. Academicamente pretende-se contribuir de forma a realizar uma pesquisa em completude, apresentando dados de análise de diversas pesquisas acerca do estresse e da Síndrome servindo de base para estudos futuros. Para tanto, o presente estudo é composto de três capítulos, além da introdução, metodologia e considerações finais.

O objetivo do primeiro capítulo é inserir o leitor no que vem a ser trabalho e como seu mercado se configura atualmente. Pretende-se, também, apresentar como esse mesmo mercado de trabalho trata a qualidade de vida dos trabalhadores dentro do ambiente de organizacional e quais as principais doenças que podem se desenvolver a partir do mesmo. No segundo capítulo a temática será o estresse, abordando suas causas e conseqüências. Neste, também falaremos de suas fases, fatores de risco, etc. O terceiro capítulo, O terceiro capítulo, “A síndrome de *Burnout*: o desgaste físico em decorrência de situações próprias do ambiente e do exercício profissional”, tratou-se da síndrome de *Burnout* e como ela se desenvolve no mundo docente.

## 2. METODOLOGIA

As pesquisas podem ser classificadas de diversas formas. As maneiras clássicas de classificação, conforme Silva (2001), são: do ponto de vista da sua natureza (básica ou aplicada); do ponto de vista da forma de abordagem do problema (quantitativa ou qualitativa); do ponto de vista de seus objetivos (exploratória, descritiva, explicativa); do ponto de vista dos procedimentos técnicos (bibliográfica, documental, experimental, levantamento, estudo de caso, *expost-facto*, pesquisa-ação, participante).

No que concerne o ponto de vista da sua natureza a pesquisa é:

- Básica (ou fundamental): objetiva gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista, sem finalidades imediatas. Envolve verdades e interesses universais. Os conhecimentos são utilizados em pesquisas aplicadas ou tecnológicas (CARVALHO, 2009, p. 1).
- Aplicada (ou Tecnológica): objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais (CARVALHO, 2009, p. 1).

Em relação ao ponto de vista da abordagem do problema, a pesquisa é, conforme Carvalho (2009):

- Quantitativa: considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.). Resultados precisam ser replicados.
- Qualitativa: considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.

A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de

métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem (CARVALHO, 2009, p. 1).

Ao se tomar o ponto de vista em relação aos objetivos da pesquisa observa-se, em Gil (1999), que a pesquisa é:

- Exploratória: visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume, em geral, as formas de Pesquisas Bibliográficas e Estudos de Caso.
- Descritiva: visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de Levantamento.
- Explicativa: visa identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Aprofunda o conhecimento da realidade porque explica a razão, o “porquê” das coisas. Quando realizada nas ciências naturais, requer o uso do método experimental, e nas ciências sociais requer o uso do método observacional. Assume, em geral, as formas de Pesquisa Experimental e Pesquisa Expost-facto.

Em relação aos procedimentos técnicos, Gil (1999), coloca que a pesquisa é:

- Bibliográfica: quando elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e atualmente com material disponibilizado na Internet.

- Documental: quando elaborada a partir de materiais que não receberam tratamento analítico.
- Experimental: quando se determina um objeto de estudo, selecionam-se as variáveis que seriam capazes de influenciá-lo, definem-se as formas de controle e de observação dos efeitos que a variável produz no objeto.
- Levantamento: quando a pesquisa envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.
- Estudo de caso: quando envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento.
- *Expost-Facto*: quando o “experimento” se realiza depois dos fatos.
- Pesquisa-Ação: quando concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo. Os pesquisadores e participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo.
- Participante: quando se desenvolve a partir da interação entre pesquisadores e membros das situações investigadas (GIL, 1999, p. 32).

De acordo com Severino (2002), ao se realizar uma pesquisa existem um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos que devem ser utilizados tendo em vista o alcance de objetivos traçados para a mesma. Tais procedimentos são condensados no método científico. O método científico, conforme o autor, pode ser considerado como uma linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa.

Os métodos, conforme Severino (2002), são:

- Dedutivo: método que pressupõe que somente a razão é capaz de levar ao conhecimento verdadeiro.

O raciocínio dedutivo tem o objetivo de explicar o conteúdo

das premissas. Por intermédio de uma cadeia de raciocínio em ordem descendente, de análise do geral para o particular chega a uma conclusão (SEVERINO, 2002, p. 18).

- Indutivo: considera que o conhecimento possui fundamento na experiência não levando em conta princípios preestabelecidos. Nesse tipo de raciocínio a generalização deriva de observações de casos da realidade concreta.
- Dialético: propõe que as contradições se transcendem dando origem a novas contradições que exigem solução. É um método que necessita de interpretação dinâmica e totalizante da realidade, considerando os fatos não podendo ser considerados fora de um contexto seja ele político, econômico, social, etc..

As técnicas, são, conforme Severino (2002)

Técnicas são conjuntos de normas usadas especificamente em cada área das ciências. As técnicas de pesquisa acham-se relacionadas com a coleta de dados, ou seja, com a parte prática da pesquisa. Daí afirmar-se que técnica é a instrumentação específica da coleta de dados (SEVERINO, 2002, p. 38).

Uma pesquisa, no entanto, deve possuir um bom planejamento, partindo do projeto de pesquisa. O projeto de pesquisa é onde, segundo Severino (2002), será explicado o que será e como será feita, seus objetivos, hipóteses, justificativas, bem como um cronograma do que será realizado ao longo do processo de pesquisa. Uma revisão bibliográfica inicial já é realizada no projeto, para que se tenha maior contato com a temática escolhida.

O planejamento de uma pesquisa serve, segundo Carvalho (2009), para tornar um estudo científico, obedecendo aos critérios de coerência,

consistência, originalidade e objetivação. Desse modo, para o referido autor, é desejável que uma pesquisa científica preencha os seguintes requisitos:

- a existência de uma pergunta que se deseja responder;
- a elaboração de um conjunto de passos que permitam chegar à resposta;
- a indicação do grau de confiabilidade na resposta obtida (CARVALHO, 2009, p. 1).

Ainda de acordo com Carvalho (2009), o planejamento de uma pesquisa dependerá basicamente de três fases:

decisória: referente à escolha do tema, à definição e à delimitação do problema de pesquisa; construtiva: referente à construção de um plano de pesquisa e à execução da pesquisa propriamente dita; redacional: referente à análise dos dados e informações obtidas na fase construtiva. É a organização das idéias de forma sistematizada visando à elaboração do relatório final. A apresentação do relatório de pesquisa deverá obedecer às formalidades requeridas pela Academia (CARVALHO, 2009, p. 1).

Assim, é possível perceber como construir o conhecimento é de fato bastante complexo e com caminhos rígidos a serem seguidos, porém sempre demonstrando a importância do mesmo para o desenvolvimento social, político, econômico, dentre outros, para a sociedade como um todo. Vê-se, portanto, que o rigor técnico no que concerne à realização de um estudo, que traz o conhecimento, é de suma importância para que a pesquisa se torna realmente científica e possa ser tida como importante para a construção do conhecimento do homem.

Assim, a presente pesquisa é qualitativa e exploratória, tendo como método o levantamento bibliográfico com revisão crítica de literatura em estresse, saúde, qualidade de vida, síndrome de *Burnout* e mercado de trabalho.

### 3. TRABALHO, SEU MERCADO E A QUALIDADE DE VIDA

#### 3.10 MERCADO DE TRABALHO

De acordo com Chahad (2003, p. 2), podemos observar que a evolução da economia brasileira, principalmente a partir do começo da década de 1990, demonstra importantes transições econômicas, sociais, demográficas e tecnológicas, “com profundas implicações para a evolução do mercado de trabalho e para as mudanças nas relações de emprego”. Essas transições devem ser entendidas como indo muito além de sua influência sobre o nível das principais variáveis que compõem o mercado de trabalho, afetando-lhe, também, a dinâmica e as estruturas regional, setorial e ocupacional bem como as relações estabelecidas entre as atividades laborais e a qualidade de vida do trabalhador.

Ainda de acordo com o mesmo autor,

Tais transições produzem certamente efeitos em praticamente todas as regiões e estados brasileiros, inclusive nas áreas metropolitanas, onde se concentram os pólos mais dinâmicos da economia brasileira, [...]. Embora com impactos diferenciados quanto à sua intensidade, e defasados no tempo, essas transições estão presentes na evolução, no comportamento e nos resultados observados para o mercado de trabalho [...], razão pela qual elas são a seguir sumariadas (CHAHAD, 2003, p. 2).

Desse modo, vemos que o mercado de trabalho vai se modificando e se configurando conforme a demanda imposta por essas transformações ou transições mencionadas por Chahad (2003). Desse modo, torna-se válido apresentar as seis básicas transições, utilizando-se as palavras do próprio autor, para que possamos entender como o mercado de trabalho, atualmente, se configura.

Sobre a primeira transição o autor afirma que a mesma

refere-se à passagem de uma economia inflacionária para outra, na qual se convive com a estabilidade de preços. O controle dos altos níveis de inflação, que adveio do Plano Real, trouxe consigo o fim do

"imposto inflacionário", com implicações positivas para a diminuição dos índices de pobreza. Por outro lado, o controle da inflação, por meio da política monetária – altas taxas de juros, e controle do déficit fiscal restringindo o crescimento econômico –, originou taxas de desemprego aberto maiores, assim como um aumento do trabalho informal (CHAHAD, 2003, p. 3).

Em relação à segunda transição o autor diz que a mesma diz respeito à

passagem de uma economia fechada para uma economia aberta. O processo de abertura comercial teve impactos setoriais bastante nítidos. Por exemplo, o setor industrial passou por uma forte reestruturação produtiva e organizacional, que levou à perda de dinamismo da economia brasileira e uma diminuição sensível da mão-de-obra absorvida pelos seus diferentes ramos industriais, implicando profundas transformações na geração de empregos, em sua qualidade e nas relações de emprego (CHAHAD, 2003, p. 3).

A terceira transição, para o autor,

refere-se ao surgimento e proliferação de formas atípicas de ocupação e de novos contratos de trabalho, requerendo mudanças institucionais em todos os campos da vida econômica, originando um extenso e profundo processo de informalidade, o qual, no mercado de trabalho, tem contribuído para a flexibilização das relações de trabalho. Uma das razões para tal informalidade, além das pressões advindas das mudanças tecnológicas, diz respeito ao fato de a reforma trabalhista, a tributária e a previdenciária não terem se completado na última década no Brasil (CHAHAD, 2003, p. 4).

De acordo com o autor, a quarta transição

diz respeito a uma lenta modificação do papel do Estado na sociedade, antes marcado por fortes estímulos à promoção direta da produção, tanto no setor público quanto no setor privado, e agora mais orientado para a fiscalização e regulação da economia. Em particular, o processo de privatizações promoveu ajustes no estoque de mão-de-obra das empresas privatizadas, com implicações ainda incertas para o mercado de trabalho, quando observado numa perspectiva de médio e longo prazos. Existem ainda os efeitos indiretos decorrentes dessa transição, pois na medida em que ocorre essa redefinição da atuação do Estado limita-se a capacidade de formação de poupança interna, comprometendo, conseqüentemente, a capacidade de investimentos do país, com comprometimentos danosos para a absorção de mão-de-obra (CHAHAD, 2003, p. 4).

### As quinta e sexta transições:

A quinta transição refere-se ao processo de inovação tecnológica implementado no Brasil desde o início da década de 90, nos primórdios da abertura comercial, como instrumento de resposta às crescentes pressões por maior competitividade e mais produtividade das empresas, decorrentes da globalização dos mercados. Por se tratar de um dos principais fatores determinantes do grau de competitividade entre países, setores e organizações empresariais, essas inovações tornaram-se condição indispensável ao desenvolvimento econômico-social, sendo processadas em níveis cada vez mais intensos, que levaram as empresas a repensar o modo de organização do processo produtivo e as formas de gestão da produção, causando impacto no emprego, na estrutura ocupacional, no conteúdo do trabalho e nas relações de emprego. A sexta transição refere-se ao elemento demográfico. Embora o crescimento populacional venha diminuindo sensivelmente há várias décadas, a pressão demográfica herdada do passado ainda foi muito forte na década de 90, e continuará sendo até o final da primeira década do terceiro milênio, quando os demógrafos afirmam que se encerrará a atual transição demográfica brasileira (CHAHAD, 2003, pp. 4-5).

Assim, foi possível perceber como o mercado de trabalho passa por diversas modificações ao longo do tempo, configurando-se conforme as necessidades que o capital impõe, impelindo-as na sociedade e exigindo de cada trabalhador características e posturas cada vez mais mecanizadas em detrimento à sua qualidade de vida.

Essa visão, no entanto, vem mudando. As empresas que respeitam o trabalhador e o meio ambiente acabaram formando uma nova imagem significativa para o consumidor e, dessa forma, lucrando cada vez mais, mesmo com novos investimentos, tanto na garantia da qualidade de vida dos funcionários quanto no que concerne à produção ambientalmente sustentável e responsável.

### **3.20 TRABALHO E A QUALIDADE DE VIDA**

O que é conhecido como trabalho, atualmente, é a definição de uma atividade realizada com o objetivo final de receber uma remuneração que permita a sobrevivência da pessoa que realiza essas atividades, o trabalhador. Deve-se, no entanto, ter em vista que essa definição nem sempre foi esta.

Esta definição diminuta foi tomando forma e ganhando força ao longo do tempo - principalmente final do século XX e início do século XXI - em que “trabalho” vem sendo sinônimo de algo “maçante“, sacrificante, cansativo, que não dá prazer ao homem.

Segundo Borges e Yamamoto (2004), conceito de trabalho passou a ocupar um lugar privilegiado no espaço da reflexão teórica nos últimos dois séculos. Anteriormente, a reflexão intelectual lhe concedeu uma posição de fenômeno secundário. Mesmo assim, é certo que se pode falar de trabalho humano desde os primórdios da humanidade: as comunidades de caçadores e coletores 8000 anos a.C., a incipiente agricultura no Oriente Médio, China, Índia e norte da África, o trabalho escravo nas civilizações antigas e a relação servil na Idade Média são alguns exemplos.

Sobre o período acima colocado, o que importa é sublinhar que apesar da secundarização do fenômeno, houve vários conjuntos de idéias, como também a construção de cada um demandou um longo período histórico e que, mesmo nas sociedades antigas, conviviam idéias divergentes sobre o trabalho, embora com menor poder de influência. As idéias sobre o trabalho na Antiguidade, mais referenciada pela literatura, certamente são aquelas associadas ao pensamento greco-ateniense e às práticas escravistas no Império Romano.

Segundo Borges e Yamamoto (2004), a literatura tem resgatado o pensamento de Platão e Aristóteles sobre o trabalho. Tais filósofos clássicos exaltavam a ociosidade. O cidadão, para Platão, devia ser poupado do trabalho. Aristóteles valorizava a atividade política e referia-se ao trabalho como atividade inferior que impedia as pessoas de possuírem virtude. Todo cidadão devia abster-se de profissões mecânicas e de especulação mercantil: a primeira limita intelectualmente e a segunda degrada eticamente.

Porém, conforme podemos observar que o trabalho toma formas diferentes na ascensão do capitalismo. Para Marx (1983), dois fatos principais demarcaram o surgimento da produção capitalista. Um, a ocupação pelo mesmo capital individual de um grande número de operários, estendendo seu campo de ação e fornecendo produtos em grande quantidade. Outro, a eliminação (dentro de certos limites) das diferenças individuais, passando o

capitalista a lidar com o operário médio ou abstrato. Marx (1983), assinala que a cooperação, ou

a atividade de um número maior de trabalhadores, ao mesmo tempo, no mesmo lugar (ou, se quiser, no mesmo campo de trabalho), para produzir a mesma espécie de mercadoria, sob o comando do mesmo capitalista, constitui histórica e conceitualmente o ponto de partida da produção capitalista (MARX, 1983, p. 257).

Estes dois fenômenos ocorrem com o surgimento da manufatura que, por sua vez, pressupõe um adiantado processo de acumulação do capital, desenvolvido no período anterior. Quem detém, portanto, os meios de produção é o capitalista. O indivíduo desprovido destes meios não tem como reproduzir sua existência. Essa situação, que põe de um lado o dono do capital e de outro, possuidores da força de trabalho, não é um fato natural, mas resultado de um processo histórico anterior.

É esta condição “livre” e desprovida dos meios de produção do trabalhador que proporciona a venda da força de trabalho como uma mercadoria - a única que o trabalhador possui. Ser mercadoria significa representar um valor de uso (quando sua utilidade é acessível ao ser humano) e um valor de troca, ou seja, que tenha valor de uso para os outros, valores de uso social.

Em outras palavras, a situação socioeconômica existente tornava necessário ao indivíduo, desprovido de tudo, vender seu trabalho e, ao capitalista, adquiri-lo como meio de dar prosseguimento à produção de outras mercadorias, o que, sendo valor de troca, permite crescer seu capital. Nesta realidade se funda a noção de contrato de trabalho, surgindo o trabalho na forma de emprego assalariado.

Ao capitalista interessa ampliar a produtividade que podemos nominar de mais-valia que inicialmente se faz por meio do prolongamento da extensão da jornada de trabalho. Como esse meio é limitado, conforme Borges e Yamamoto (2004), o capitalista busca outros modos de aumentar a produção de mercadorias exigindo menor quantidade de trabalho e, dessa forma, menos capital dispendido com o salário do trabalhador.

Com a busca pelos detentores do capital pela produtividade máxima do trabalhador pelos donos dos meios de produção, o trabalho passa a ser considerado como algo negativo, fatigante, obrigatório para a sobrevivência. E quanto mais o trabalhador trabalha, menos ele ganha, porém mais lucros ele gera.

Diversas revoltas foram realizadas pelos trabalhadores que passaram a ser reunir em sindicatos, demonstrando sua insatisfação com as condições de trabalho. No Brasil, as Constituições Federais foram, ao longo dos anos, grandes marcos de conquistas trabalhistas, mas foi com a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) e a Constituição Federal de 1988, que o trabalhador passou a gozar de direitos que, minimamente pelo menos, passaram a estabelecer uma melhoria nas condições laborais de cada cidadão (MOTA e SPITZCOVSKY, 2000, p. 223).

Desse modo, conforme é possível observar no estudo de Siqueira e Gomide (2004), as empresas, conforme vão sendo colocadas as reivindicações dos trabalhadores, vão se adaptando às mesmas e observando as modificações que o trabalhador e as organizações empresariais vão tomando mundo a fora.

No início do século XXI, os trabalhadores passaram a não serem mais considerados como apenas força de trabalho ou como uma simples ferramenta da engrenagem capitalista. O trabalhador passa a ter nova configuração perante o mundo produtivo, pela empresa que vai se moldando para atender as demandas sociais que são impostas à elas. O trabalhador, portanto, passa a atuar como parte ativa no processo de produção tendo participação fundamental e, desse modo, deve ser considerado como um cooperador na produção, tendo considerado não somente seus direitos por parte da empresa, mas também a questão da qualidade de vida dentro e fora do ambiente de trabalho.

Isso se dá através da observação que podemos realizar das necessidades que os funcionários de uma empresa possuem e o que o perfil da empresa permite realizar como meio de garantir um bom ambiente de trabalho bem como uma organização interna visando a qualidade de vida o trabalhador, incluindo seu tempo livre, o tempo de lazer.

A empresa que, hoje, investe em atividades que fazem com que os trabalhadores possam aliviar tensões, enfim, melhorar sua capacidade física mediante a realização de atividades diversas propostas e proporcionadas pelas empresas fará não somente que o funcionário seja mais produtivo - ou por estarem bem com a empresa ou por estarem bem de saúde - bem como a empresa se mostrará como uma empresa que se dedica ao trabalho e não somente ao acúmulo de capital.

A questão da qualidade de vida vem sendo discutida mais profundamente nos últimos anos. Vemos essas discussões principalmente após os lançamentos de estudos realizados pelo Centro de Estudos do Laboratório da Atividade Física de São Caetano do Sul - CELAFISCS, que demonstravam o perigo do sedentarismo. Esses estudos culminaram em programas como Agita São Paulo e Agita Mundo, conforme o próprio site da instituição.

Partindo destes estudos, mas não unicamente, a alta incidência de estresse e doenças relacionadas ao trabalho demonstrou uma grande preocupação pelas doenças ocupacionais como, por exemplo, as LER - Lesões por Esforço Repetitivo, além das doenças relacionadas ao estresse como depressão, estafa, problemas cardíacos, Síndrome de *Burnout*, dentre outros.

Desse modo, atividades foram sendo implementadas dentro e pelas empresas a fim de diminuir o número e tipos de problemas de saúde causados pelo trabalho e pela falta de atividades físicas fora do tempo de trabalho, independente do motivo. Atividades físicas, de caráter leve foram sendo incluídas dentro do ambiente de trabalho, em horários específicos, para que tensão do trabalho possa ser aliviada, as doenças diminuídas e melhoria da qualidade de vida de um modo geral.

Porém, outros tipos de melhorias no próprio ambiente de trabalho foram fazendo com que os funcionários sentissem que a empresa se preocupava cada vez mais com eles e, dessa forma, o ambiente de trabalho acaba se tornando mais prazeroso e menos atributo de pressão ao trabalhador.

O que se pode observar é que a procura pela qualidade de vida entre no mundo de trabalho de modo que as empresas necessitam atender essa

demanda para que o trabalhador produza mais e veja na empresa não uma instituição usurpadora de sua força de trabalho, mas como uma aliada em sua vida laboral, ou seja, o trabalhador passa a ser um cooperador da produção.

Neste sentido, observa-se uma relação cada vez mais íntima entre trabalho e qualidade de vida, na qual o trabalho vai deixando a sua definição de ser limitante, estafante e opressor que somente serve para a sobrevivência do trabalhador, para ser algo que complementa a vida do trabalhador e não sugando a mesma.

De acordo com Trigo et al (2007), estudos vêm demonstrando que o desequilíbrio a saúde do profissional pode levar o trabalhador a se ausentar do trabalho (absenteísmo), gerando licenças por auxílio-doença e a necessidade, por parte da organização, de reposição de funcionários, transferências, novas contratações, novo treinamento, entre outras despesas. A qualidade dos serviços prestados e o nível de produção fatalmente são afetados, assim como a lucratividade.

Muitas vezes, podemos dizer, que essa grande demanda imposta pelo capital faz com que a própria empresa exija mais que o funcionário pode oferecer, até pela própria limitação humana e não individual do sujeito e, dessa forma, o estresse se estabelece pelo excesso de exigências bem como um ambiente de trabalho que muito cobra e nada retorna ao trabalhador.

Neste sentido, vemos que o trabalho da gestão de pessoas se faz necessário no sentido de encaixar tanto o ponto de vista e necessidades do trabalhador, quanto os objetivos e metas da empresa e, desse modo, nivelar para ambos os lados o que deve ser cobrado, o que deve ser oferecido e o que deve ser enaltecido.

Para Gaulejac (2007), a gestão de pessoas acabou se tornando uma ideologia, uma ferramenta de poder, que media os interesses econômicos do capital e a força de trabalho. Conciliando a utilização de recursos completamente díspares, tais como: o capital, o trabalho, as matérias-primas, a tecnologia, as regras, as normas e os procedimentos em nome da organização produtiva e rentável.

O referido autor, afirma, ainda, que uma organização na qual os trabalhadores apresentam bem-estar e a qual a gestão pode ser utilizada como um meio de coordenar e gerir recursos sendo eles em espécie ou humanos.

Para Gaulejac (2007), o trabalho precisa - assim como para Marx - ter significado para o sujeito, sendo que o mesmo tem que se identificar com o seu trabalho de modo a realizá-lo da melhor e mais agradável maneira possível. O trabalho, na visão do referido autor, deve objetivar a coletividade, a subjetividade, tentando superar - o já superado - gerencialismo corroído pelo capitalismo voraz.

Desse modo, podemos entender que, segundo o autor,

O intuito do gerenciamento atual, está em pragmatizar os objetivos dos trabalhadores para que esses se adêquem aos interesses econômicos das empresas e acionistas. É a tentativa de instauração de um novo *ethos* do trabalho voltado para incitação ao investimento ilimitado de si no trabalho, para alcançar reconhecimento e sucesso profissional. Aliando o nexos instrumental, utilitarista e contábil da empresa às noções de eficácia, mobilidade e competição nos trabalhadores. O indivíduo deve estar disponível para mudar de emprego, de lugar, de modo de vida, sob o risco de, se não aceitar as condições impostas, pode ficar fora do emprego ou estigmatizado como não empregável. O homem flexível substitui o homem de profissão. A identidade de profissão é substituída pela identidade flexível, polivalente que varia em função da imprevisibilidade da carreira (GAULEJAC, 2007, p. 23).

Desse modo, podemos observar que na perspectiva de Gaulejac (2007), surgiria um novo tipo de sociedade, de âmbito global, na qual iria se antagonizar cada vez mais a riqueza e a pobreza, conhecimento e ignorância, bem-estar e sofrimento, proteção e insegurança. Isso aconteceria, segundo o autor, através da integração de lógicas funcionais que são contraditórias em si, e que podem ser vistas na transição do capitalismo industrial do século XX, como, por exemplo, a gestão de pessoas e a gestão de recursos humanos, a supremacia do mercado financeiro em detrimento da produção, obsessão por rentabilidade, lucros, despersonalização do capital e das fontes de poder, bem como os deslocamento das unidades produtivas para locais cujos quais oferecem maiores e melhores vantagens financeiras, inclusive mão-de-obra mais barata, propiciando a perda do poder do próprio trabalhador através da

perda do poder sindical, individualizando as negociações salariais, bem como à desregulamentação para o trabalho.

Assim, é possível perceber um tipo de competição na qual o trabalhador se vê convencido de que o papel do homem no mundo - que é o seu papel - se efetiva apenas na luta de posições e espaços numa corrida que nunca pára em procura à produtividade. Isso implica num novo modo de se gerir o mundo, um mundo mais que moderno, eficaz, pertinente, criativo e que tenha um desempenho exemplar, que invade todo um tecido social. Esse mundo, no entanto, conforme Gaulejac (2007), pode ser considerado como sendo um mundo de sofrimento, socialmente doente, impondo ao trabalhador uma contínua pressão ao trabalhador, levando-o à inúmeras formas de doença e sofrimento no trabalho, como é o caso do estresse.

Neste sentido, Marinho (2008), coloca que

Na modernidade, no capitalismo do século XX o homem basta-se a si mesmo, por sua inteligência, ciência, razão e invenção, abandonou a tradição, a religião, desencantou o mundo de visões e fantasmas, criou um vazio ético-moral, que anulou o existencialismo, o lúdico, a contemplação, naquele sentido das 'flores do mal' de Baudelaire (1995), do 'grande deserto de homens'. A ciência e a razão lhe trazem poderes, o homem tudo sabe, tudo pode, ao mesmo tempo é escravo de si mesmo, não caminha rumo à solidariedade. Mostrando que a ciência da forma como é gerida não se traduz necessariamente em progresso, que o desenvolvimento material não se traduz em desenvolvimento social e espiritual, pode até mesmo ocorrer que os usos da ciência agravem a questão social, desumanizem as relações entre os homens, transformados em objetos de suas criaturas, como faz o gerencialismo no século XXI (MARINHO, 2008, p. 403).

Na verdade, segundo Gaulejac (2007, p. 37), os usos da tecnologia e da ciência tendo em vista o desenvolvimento desenfreado do gerencialismo, como um sistema de organização do poder, "ultrapassam a fronteira da administração tornando-se ideologicamente e hegemonicamente lógica do mundo". O gerencialismo, para o autor,

mobiliza a psique dos trabalhadores em função do alcance dos objetivos da produção, colocando em ação um conjunto de técnicas que buscam colonizar os desejos e angústias das pessoas colocando-os a serviço da empresa, fazendo com que a energia

libidinal se transforme em força de trabalho, encerrando os indivíduos em um sistema paradoxal de uma submissão livremente consentida (GUALEJAC, 2007, p. 37-8).

O domínio gerencialista acaba por pregar uma adesão voluntária do próprio trabalhador a um sistema de sacões disciplinares, à obrigatoriedade, à imposição, a gratificação, à punição, a responsabilidade, à vigilância. Desse modo, vemos sua força de enraizando um sistema de valores organizacional, que incentiva o engajamento individual e não a coletividade, unindo a busca pelo lucro como sendo um ideal de vida, ou seja, faz do trabalho o lugar da realização do sujeito - trabalhador - em si.

Vemos, portanto, nesta perspectiva, que Gaulejac (2007), destaca o Gerenciamento da Qualidade Total (TQM) baseado num projeto chamado de 'quantofrênico'. De acordo com o autor, esse projeto se baseia na "obsessão pelos números, pela quantificação, objetiva e fria que subjuga a subjetividade humana". A idéia de qualidade total refere-se na realidade a um mundo de perfeição e excelência, em que cada um realiza sua tarefa perfeitamente.

Desse modo, podemos afirmar, baseados no autor que quando o trabalhador passa a apresentar problemas de saúde relacionados ao trabalho, bem como problemas de relacionamento entre ele e a instituição, podemos, então, passar a questionar a própria gestão da empresa, pois é em razão da pressão coletiva que os indivíduos tendem a agir defensivamente.

Os homens não podem trabalhar e viver sem dar sentido a suas ações. Na ontologia humana a ordem simbólica é a expressão dessa necessidade, exemplificada pelo próprio desenvolvimento da linguagem, e de símbolos e referências necessárias à vida social, que vão permitir ao homem comunicar e elaborar questões subjetivas da vida. A gestão para ser verdadeiramente funcional e não gerar subjetividades inautênticas que levam ao sofrimento deve ser coerente com essa ontologia, entre o que é prescrito e o trabalho real, entre o capital e o que ele compra, combinando valor de uso, valor de troca e valor simbólico (MARINHO, 2008, p. 403).

Vemos, portanto, que estará na gestão da empresa a chave para o não acontecimento e desenvolvimento de doenças voltadas ao mundo do trabalho, ou seja, dependerá da própria empresa o desempenho e a qualidade de vida

de seus trabalhadores. Assim, quanto mais se observa o trabalhador em si e não sua produção somente, a empresa conseguirá com que a qualidade do trabalho seja melhor, já que o ambiente de trabalho será melhor, para o próprio trabalhador.

## 4. ESTRESSE E SUA CONCEITUAÇÃO

### 4.1 CONCEITUANDO ESTRESSE

O conceito de estresse tem sido amplamente discutido, mas continua a ser um desafio alcançar uma base comum para esta terminologia. Podemos dizer que, ainda hoje, não há uma definição única e exata para o termo já que as causas e as consequências do estresse variam significativamente.

Observa-se na literatura acadêmica, extensos e inúmeros estudos acerca do estresse, tornando-o um dos temas mais investigados na área da saúde mental. Os estudos circunscrevem-se, quase exclusivamente, à psicologia do adulto sendo que em psicologia infantil esta temática não se encontra tão aprofundada.

Pesquisadores de referência sobre o assunto, dentre eles Lipp et al. (1991), apontam que a negação de profissionais acerca da existência de estresse ocasiona, cada vez mais, o agravamento dos problemas e sintomas de muitos funcionários na medida em que estas, são privadas de tratamento. Tomando em consideração esta postura e o crescente aumento de sintomas de estresse, torna-se imprescindível o diagnóstico precoce e a prevenção.

Segundo Lazarus e Lazarus (apud Lipp, 1996, p. 23), o uso da palavra estresse não era muito vulgar, sendo utilizada de forma esporádica e não sistemática e possuindo um significado de “aflição” e “adversidade”. A palavra estresse tem origem no termo latim – “stringere”, que passou a ser usado em inglês para definir uma opressão, desconforto e adversidade

Podemos considerar que o estresse é mais antigo que o homem, correspondendo à uma reação biológica de enfrentamento ou fuga, ocorrendo em situações críticas, podendo sua causa ser desenvolvida por estímulos externos, tais como o trabalho, o lar ou até mesmo os problemas do cotidiano.

De acordo com Tanganelli e Lipp (1998, p.17) o estresse pode ser definido como “uma reação do organismo em função de alterações

psicofisiológicas que ocorrem na vida do indivíduo quando este se depara com situações que o amedrontam, excitam, confundem ou até mesmo o fazem extremamente feliz”. Qualquer situação que desperte uma emoção forte, boa ou má, que exija mudanças no modo de agir do indivíduo, pode ser considerada uma fonte de estresse. As autoras referem, ainda, que a reação do organismo a situações que geram algum tipo de tensão é uma consequência inevitável do processo de viver e está presente desde o nascimento sendo denominada de “estresse inicial”.

Fisher (1994) afirma que o vocábulo estresse, de uma forma geral, designa:

um conjunto de respostas, abertas e encobertas, de caráter psicofisiológico, que se instala processualmente quando contingências ambientais desencadeiam respostas emocionais e cognitivas, positivas e negativas, para as quais os sujeitos nem sempre estão ou se sentem preparados para apresentar, ou seja, para enfrentar as contingências, de modo satisfatório (FISHER, 1994, p. 32).

Estas respostas podem incluir reações biológicas adversas que tendem a agravar-se com o tempo, caso o sujeito não saiba lidar com as situações de estresse.

Assim como a definição de Fisher (1994), Selye (1976) afirma que o estresse é a resposta inespecífica comum a todos os estressores, a despeito de serem eles fisiológicos, psicológicos ou sociais. Os muitos fatores condicionantes no ambiente de cada pessoa contribuem para o fato de que diferentes demandas são interpretadas por diferentes pessoas como estressores.

Na literatura relacionada à administração, verifica-se o conceito de *eustress*, que se caracteriza por uma carga de ansiedade passível de ser administrada. Muitos consideram como um desafio a ser enfrentado. No entanto, quando um funcionário não consegue administrar esta situação, a ansiedade passa a ser perniciosa – *distress*.

De acordo com Ribeiro et al. (1998) alguns autores preferem diferenciar o conceito de estresse em dois termos distintos. O primeiro, denominado *Eustress* (estresse positivo), é caracterizado pela mobilização dos esforços físicos e mentais num estado de forte excitação, causando sentimentos de alegria satisfação e felicidade e, o segundo, *Distress* (estresse negativo) produz uma queda brusca das funções orgânicas causando sentimentos de ansiedade, medo e preocupação.

A diferenciação do termo *eustress* e *distress* é utilizada com alguma reserva nos meios acadêmicos pelo fato de alguns autores não considerarem a possibilidade do estresse ser positivo ou, também, por preferirem utilizar o termo “estresse” englobando os dois aspectos: positivos e negativos.

Em relação aos indicadores ou sintomas de estresse, Cooper, 1982, (apud Rodrigues e França, 1999, p. 22), subdividiu-os em três classes: sintomas psicológicos que se manifestam por instabilidade emocional, ansiedade, depressão, agressividade, irritabilidade; sintomas físicos manifestados por úlceras, alergias, asma, enxaquecas, alcoolismo, disfunções coronárias e circulatórias; e sintomas sociais, como diminuição do desempenho profissional, absentismo, acidentes, conflitos domésticos e apatia.

Note-se que, de entre as conceitualizações apresentadas, adotaremos no presente trabalho a perspectiva da investigadora Marilda Lipp (1996) que enfatiza não só na compreensão dos fatores de estresse, no reconhecimento dos sintomas, na identificação dos limites de resistência mas, principalmente, na maneira como o indivíduo lida com as fontes geradoras de estresse. Dentro deste quadro de referência, o papel do psicólogo pode tornar-se significativo na medida em que auxilia o indivíduo a descobrir formas de lidar com as condições, que contribuíram para o aparecimento da doença decorrente do estresse. Além disso, poderá ter como função informar, sensibilizar e capacitar as pessoas envolvidas, a respeito do conceito e das consequências do estresse.

## 4.2 FATORES DE RISCO PARA A OCORRÊNCIA DO ESTRESSE

Areias e Guimarães (2004) voltaram seus estudos para a saúde mental do indivíduo, elaborando o modelo a seguir:

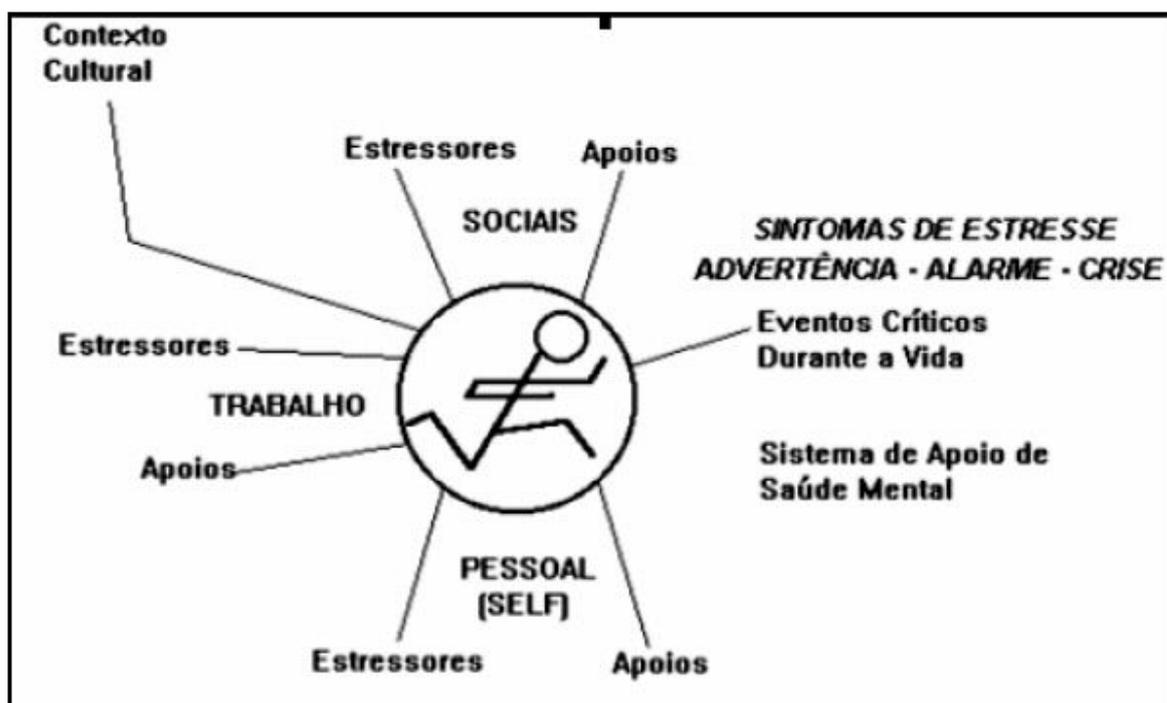


Figura 1: Modelo de Estresse e apoio e saúde mental.  
Fonte: Areias e Guimarães, 2004, p. 158.

Segundo Areias e Guimarães (2004) os fatores de risco se dividem em:

- Estresse social -referente a situações que ocorrem fora do contexto do trabalho e incluem condições de vida desorganizadas, perigosas ou insalubres, relações conflitivas nos relacionamentos interpessoais; e do lado oposto;
- Apoio social -no qual há apoio de amigos e parentes, prestando conforto físico e psicológico à pessoa sob condições estressoras; serve como fator de proteção fora do ambiente de trabalho.

- Estresse no trabalho -condições de estresse no ambiente de trabalho devido à natureza do trabalho, relacionamentos interpessoais conflituosos; e do lado oposto;
- Apoio no trabalho -condições de trabalho que propiciam o aproveitamento dos potenciais do indivíduo e trabalho com amplo significado, relações interpessoais consolidadas.
- Estresse pessoal -características clássicas de personalidade tipo A (mais competitivos).
- Apoio pessoal -disposição individual e comportamental que conjugam atitudes de autoconfiança, *coping*, satisfação consigo e perspectivas equivalentes à própria realidade (Areias e Guimarães, 2004).

Ainda segundo Areias Guimarães (2004) se o estresse for mais alto que o apoio, há uma situação potencial para uma crise, a ser considerada imediatamente. E se a condição de estresse for igual ou ligeiramente mais baixa que o apoio, indica uma avaliação delicada frente a qualquer situação de estresse adicional. Há a possibilidade de um estresse alto em uma dimensão ser compensado por um elevado apoio em outra dimensão.

Avaliar este modelo se faz importante para analisar o trabalhador e a constituição do estresse que gera sofrimento – *distress*, pois parametriza quase todas as searas de vida do indivíduo e contextualiza as fontes comuns de tensão que mais favorecem a cronificação do estresse. Por ser muito ligado à experiência vivida, faz-se necessária uma visualização dos sentidos e significados do trabalho para ancorar realmente o porquê de alguns sujeitos comportarem maior resistência às tensões do que outros, ponderando, ainda, as questões relativas à personalidade resiliente (*hardiness*). Considerando os estressores organizacionais como respostas adaptativas do sujeito, ajustadas ou não, elas evidenciam as condições de enfrentamento do indivíduo.

Em função do gênero e estresse, Areias e Guimarães (2004) sugerem que os fatores psicossociais de risco, estresse no trabalho, estresse social e pior saúde mental são mais incidentes no gênero feminino e equivalem a maior

risco de adoecimento físico e/ou mental. Esses autores afirmam ainda que os índices de saúde mental aumentam proporcionalmente a ampliação dos fatores de apoio, porquanto, desta maneira, diminuem os fatores de estresse nas dimensões: trabalho, social e pessoal. Contudo, Santana, Loomis e Newman (2001) apontam menos referências a sintomas psicológicos nas mulheres assalariadas do que nas mulheres não assalariadas -dado importante quando se trata de analisar estresse ocupacional. Os autores observam que, para o trabalho oferecer bem-estar, é preciso, sobretudo, que ele esteja rodeado pelas variáveis: condição de trabalho, qualidade de organização e as percepções subjetivas da pessoa em função das suas vivências laborais.

#### 4.2.1 Fases

Como destacam Rodrigues e França (1999, p.24), o fisiologista austríaco Hans Selye foi o primeiro estudioso a definir o estresse focalizando a sua dimensão biológica, uma vez que o termo possui a sua origem na Física e significa “o grau de deformidade que uma estrutura sofre quando é submetida a um esforço”; ou o “desgaste maior ou menor que os materiais podem sofrer”.

De acordo com Selye (1936) (citado por Hippert & Filgueiras, 1999, p.40) o termo estresse caracteriza um estado que se manifesta através da Síndrome Geral de Adaptação (SGA). Esta síndrome é um conjunto de respostas não específicas a uma lesão que se desenvolve em três fases.

A primeira, denominada de *fase de alarme*, assemelha-se à reação de luta ou fuga descrita por Cannon. O organismo entra em estado de alerta para se proteger do perigo percebido e, também, para manter o equilíbrio interno dando prioridade aos órgãos de defesa, de ataque ou de fuga. O cérebro (hipófise) responde à situação de emergência ou de estresse libertando a hormônio ACTH no sangue. Este fenômeno aciona as supra-renais que, por sua vez, segregam hormônios que despertam as reações típicas ao estresse, tais como: aumento da frequência cardíaca e da pressão arterial, dilatação das

pupilas, frieza nas mãos e nos pés e inibição da digestão. Caso o indivíduo consiga lidar com o estímulo estressante, eliminando-o ou aprendendo a lidar com ele, o organismo volta à sua situação básica de equilíbrio interno (homeostase). Mas se, pelo contrário, o estímulo persistir como fonte de estresse e o indivíduo não encontrar uma forma de equilíbrio, ocorrerá uma evolução para as outras duas fases do processo de estresse.

Na segunda, *a fase de resistência*, persiste o desgaste necessário à manutenção da fase de alarme. Na medida em que o agente estressante mantiver a sua ação haverá uma descarga hormonal que sobrecarregará as glândulas supra-renais, comprometendo a medula e o seu funcionamento. Desta forma, toda esta mobilização de energia poderá gerar algumas consequências como: redução da resistência do organismo a infecções, irritabilidade, insônia, lapsos de memória e mudanças de humor (SELVE apud HIPPERT e FIGUEIRAS, 1999, p. 40).

Já na terceira fase, caracterizada como *fase de exaustão*, se a exposição aos agentes de estresse for muito prolongada, o organismo não conseguirá manter a resistência e passará, então, a exaurir todas as suas reservas chegando, em casos extremos, a sobrevir a morte por uma falha nos mecanismos de adaptação. Nesta fase, desenvolvem-se as doenças para as quais o organismo possuía alguma predisposição, como por exemplo, alergias, psoríase, herpes, diabetes e distúrbios gastrointestinais.

Selye (apudr Hippert & Filgueiras, 1999, p. 41) afirma que “o estresse pode ser encontrado em qualquer uma das fases, embora as suas manifestações sejam diferentes ao longo do tempo”.

Tomando como ponto de partida os estudos sobre a Síndrome Geral de Adaptação feitos por Selye, foram desenvolvidos outros trabalhos de pesquisa os quais contribuíram para aumentar a nossa compreensão acerca do fenômeno do estresse.

#### 4.3 ESTRESSE SOB O PONTO DE VISTA FISIOLÓGICO

Hans Selye (1976) desenvolveu uma teoria de adaptação que influenciou profundamente o estudo científico do estresse. Em 1976, Selye, experimentando com animais, descreveu pela primeira vez uma síndrome que consistia no aumento do córtex supra-renal; encolhimento do timo, baço, linfonodos e outras estruturas linfáticas; e o aparecimento de úlceras hemorrágicas profundas no estômago e no duodeno. Ele identificou isso como uma resposta inespecífica a estímulos nocivos diversos. A partir desse princípio, esse pesquisador desenvolveu uma teoria de adaptação ao estresse biológico que ele nomeou de síndrome de adaptação geral.

Para Potter e Perry (2001), o estresse é um estado produzido por uma alteração no ambiente que é percebida como desafiadora, ameaçadora ou lesiva para o balanço ou equilíbrio dinâmico da pessoa.

A pessoa fica ou se sente incapaz de satisfazer às demandas da nova situação. A alteração ou estímulo que gera esse estado é o estressor. A natureza do estressor é variável; um evento ou alteração que produzirá estresse em uma pessoa pode ser neutro para outra, e um evento que produz o estresse em um momento e local para uma pessoa pode não fazê-lo para a mesma pessoa em outro momento e local.

De acordo com Potter e Perry (2001)

[...] uma pessoa percebe situações mutáveis e lida com *elas*. A meta desejada é a adaptação ou ajuste à alteração de modo que a pessoa *fique* novamente em *equilíbrio* e tenha a energia e a capacidade de satisfazer às novas demandas (POTTER e PERRY, 2001, p. 52).

Esse é o processo de enfrentamento com o estresse, um processo compensatório com componentes Fisiológicos e psicológicos.

Segundo Smeltzer e Bare (2000):

A adaptação é um processo constante e contínuo que exige uma alteração na estrutura, função ou comportamento, de modo que a pessoa fique mais bem adaptada ao ambiente; ela envolve uma interação entre a pessoa e o ambiente. O resultado depende do grau de "adaptação" entre as competências e as capacidades da pessoa, do tipo de suporte social disponível e dos vários desafios ou estressores a serem enfrentados (SMELTZER e BARE, 2000, p. 86).

Como o estresse e a adaptação podem existir em diferentes níveis de um sistema, é possível estudar essas reações nos níveis celular, tissular e orgânico. Os biólogos preocupam-se principalmente com os componentes subcelulares ou com os subsistemas do corpo todo. Os cientistas comportamentais, inclusive muitas enfermeiras pesquisadoras, estudam o estresse e a adaptação em indivíduos, famílias, grupos e sociedades; eles focalizam o modo pelo qual os aspectos organizacionais de um grupo são modificados para satisfazer às exigências dos ambientes social e físico em que vivem.

A resposta fisiológica a um estressor, quer ele seja um estressor físico, quer um estressor psicológico, é um mecanismo protetor e adaptativo para manter o equilíbrio homeostático do corpo.

#### **4.4 ESTRESSE OCUPACIONAL (NO TRABALHO)**

O estresse do trabalho é a condição na qual algum fator ou combinação de fatores no trabalho interagem com o trabalhador para desestruturar seu equilíbrio, fisiológica ou psicologicamente.

A maior parte dos profissionais vivenciam o estresse em seus ambientes de trabalho. Ele pode estar relacionado à realidade do cotidiano do local de trabalho. A reação do profissional a um estressor relacionado ao trabalho depende da personalidade do indivíduo, estado de saúde, experiência prévia de estresse e mecanismos de enfrentamento (POTTER; PERRY, 2001).

Os estressores estão presentes em todos os tipos de atividades laborais. No entanto, muitos deles acarretam prejuízos à sua realização, dificultando o relacionamento entre os pares, prejudicando atenção, concentração e memória, aumentando os acidentes de trabalho e o absenteísmo e conseqüentemente, diminuindo a produtividade. A capacidade de trabalho está intimamente ligada à saúde do trabalhador, de modo que essa é diretamente afetada pelas condições de trabalho a ele oferecidas. Por conseguinte, a relação saúde-trabalho não envolve somente os trabalhadores diretamente engajados no processo de trabalho, mas também suas famílias e a própria instituição onde trabalham.

Os estudos ergonômicos têm demonstrado o alto grau de estresse e os diversos problemas ocupacionais, freqüentemente manifestados nos profissionais, sendo estes, conseqüência das más condições de trabalho, interferindo na saúde, na disposição para o trabalho e na qualidade dos serviços prestados por estes profissionais.

Desta forma, os postos de trabalho inadequados podem ser considerados um fator de desconforto ocupacional que faz com que o trabalhador sinta-se inseguro nestes locais. Esta insegurança pode dificultar a adaptação às condições de trabalho, causar doenças e baixa produtividade.

Como exemplo podemos citar estudos da Organização Internacional do Trabalho (OIT), que afirma que os principais fatores de riscos físicos para a saúde dos trabalhadores da saúde são as radiações ionizantes, a temperatura, a eletricidade e o ruído, conforme Deus (1989). Ressalta-se que os agentes físicos possuem materialidade externa ao corpo humano e podem e devem ser detectados particularmente, cada um individualmente, bem como mensurados. Segundo Mendes (2003) determinadas doenças relacionadas ao trabalho podem ser derivadas da ação direta desses agentes físicos, contudo, os limites de ação dos mesmos, são muitas vezes imprecisos. Da mesma forma, sabe-se que determinadas doenças são associadas ao aparecimento de doenças profissionais.

Os inúmeros parâmetros físicos do ambiente de trabalho podem gerar determinadas qualidades ambientais que podem passar despercebidas pelo ser humano. Observa-se que o nível de pressão do som, a distribuição da frequência e a variação no tempo proporcionam a qualidade ou não do som. Nesse caso, pode-se conseguir realizar uma avaliação integrada dessas qualidades ambientais.

Contudo, em determinadas situações, dependendo do grau de habitualidade, as condições ambientais, a percepção e as suas conseqüentes avaliações, tornam-se inválidas, o que pode levar o trabalhador a submeter-se aos riscos, sem o devido consentimento. Acredita-se que quando o trabalhador deixa de perceber os inúmeros fatores ambientais aos quais está exposto, este fica mais vulnerável a doenças decorrentes da exposição do mesmo ao fator gerador.

Existe hoje a necessidade cada vez maior de se manter a saúde mental no ambiente de trabalho. A prevenção do estresse no trabalho será um dos maiores desafios da área de saúde ocupacional do século XXI. O estresse ocupacional é resultado da interação do trabalhador com o ambiente de trabalho, quando a demanda desse excede as habilidades que o trabalhador possui.

O trabalho pode ser tanto uma fonte de satisfação e prazer, como produzir sentimentos de alienação e hostilidade relacionada à fragmentação e competitividade, no ambiente de trabalho.

O estresse relacionado ao trabalho pode originar-se tanto pelo excesso de demandas de o trabalhado quanto pela falta de recursos adequados ao enfrentamento de situações desafiadoras. Os agentes estressores do trabalho possuem as seguintes características: competição não-saudável, influência política, comportamento hostil entre os pares, discussões inúteis, pouca contribuição ao trabalho, trabalho isolado dos membros, problemas comuns não compartilhados, alto nível de insegurança e grande dependência do líder. Um evento é estressante à medida que o ser humano percebe e dá a ele valor como tal, exigindo um processo de interação entre o acontecimento e a percepção deste pelo sujeito.

Não se pode atribuir a produção do estresse ocupacional única e exclusivamente ao trabalho e à singularidade das organizações, pois parece haver outras condições, como as demandas específicas de cada ocupação e/ou características individuais que podem contribuir para a ocorrência deste tipo de estresse.

O estresse do trabalho é freqüentemente associado à condição chamada “explosão”, a qual é caracterizada pelo esgotamento emocional, físico e espiritual. No ambiente de trabalho, um indivíduo que vivencia uma fase de “explosão” pode se isolar dos outros, exibir sentimentos negativos em relação a terceiros, faltar muito ao trabalho e efetuar as tarefas do trabalho de maneira menos eficaz.

A Síndrome de *Burnout* é descrita na literatura como estando intimamente ligada ao estresse, sendo então necessário, em um primeiro momento, entender esse conceito.

## **5. A SÍNDROME DE BURNOUT: o desgaste físico em decorrência de situações próprias do ambiente e do exercício profissional**

Hoje em dia passamos por testes diários de sobrevivência. Estamos sempre correndo contra o tempo, parece que 24 horas de um dia nunca são suficientes para resolver as nossas pendências. Terminamos o nosso dia já preocupados com o que teremos de fazer amanhã. E o tempo passa, os dias, os meses, os anos... E quando nos damos conta, não vimos direito o que aconteceu com o mundo, não entendemos algumas notícias e nem conseguimos cuidar de nós. Para as mulheres então, que além de profissionais são mães, que dilema... Mas mesmo assim acumulam funções e sempre arrumam um jeito de dar conta de tudo. Para os homens, resta (muitas das vezes) o comentário: “- Hoje eu saí, meu filho estava dormindo, ao voltar do trabalho, à noite, novamente ele dormia.” E assim, a vida segue.

E dentre as exigências que a vida nos obriga a cumprir, existem as do nosso trabalho. Tarefas a cumprir, tempo a obedecer. Aqueles que são da área do comércio, então, nem se fala. Auxiliar clientes e atendê-los, ajudá-los, ouvir críticas, trocas de produtos, etc. Agüentar os colegas de trabalho, que muitas das vezes precisam de um ombro amigo, outros que não se identificam com a função desenvolvida, outro que está insatisfeito com o salário ou com o chefe que apenas cobra, grita, exige, enfim, o ritmo intenso perdura diariamente. Assim como em outras profissões esse desgaste também atinge o trabalhador. Se pensarmos nos médicos, cujo ofício é unicamente cuidar de pessoas, salvar vidas ou trazer à vida ao fazer um parto, por exemplo. E as condições em que precisa trabalhar, pois a necessidade do corpo não pode esperar. Precisam equilibrar a emoção entre o que fazer para salvar tal vida ou como fazer (no caso daquele profissional que trabalha em hospital público). Mas consegue. Não desanimam nunca e gostam do que fazem, desenvolvem a tarefa por vocação.

Outros profissionais da área médica, como psiquiatras, terapeutas, etc. trabalham também para recuperar vidas. Milhares deles diariamente trabalham única e exclusivamente para recuperar a qualidade de vida das pessoas que

adoeceram. Adoeceram por circunstâncias de suas vidas, destino, por genética... O motivo? Importa apenas para a linha de investigação do profissional que irá cuidá-lo, porque a solução estará no tratamento. E para o profissional que irá recebê-lo, só resta uma coisa: fazê-lo ficar bom. Nesse campo de trabalho, são reféns do tempo, das exigências do ofício. E assim, muitos outros profissionais de vários lugares do mundo sofrem essa pressão.

Devido a essas exigências do dia-a-dia, o mundo passou por mudanças, a sociedade se transformou, as pessoas mudaram e também as famílias.

Por assumir tantas responsabilidades, esses profissionais, principalmente aqueles que o exercício envolve contatos diretos com público ou aqueles que trabalham para ajudar pessoas acabam por sofrer, com o passar do tempo, por um esgotamento emocional, um estresse mental, que leva ao desinteresse, desenvolve um mal-estar intenso ou insatisfação ocupacional.

Por conta disso, desenvolvem uma postura irritadiça, alguns tornam-se agressivos, outros desmotivados, frustrados, depressivos. Esses profissionais desenvolvem a “Síndrome de Burnout”, que é conhecida como a síndrome da desistência.

*Burnout* é resultado último do estresse profissional, pois constitui-se em acentuada exaustão emocional, julgamento negativo sobre si mesmo, depressão e indiferença frente aos relacionamentos e à própria vida (Ballone, 2002).

Os estudos de Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) situam *burnout* na evolução do estresse ocupacional. Entende-se, então, que a negligência no estresse crônico, quando não diagnosticado, acompanhado e tratado, possivelmente conduz ao *burnout*.

Na língua inglesa, o vocábulo *burnout* significa queimar-se, apagar-se, extinguir-se. Da mesma forma em português, queimar pode ser interpretado como tirar o viço, ressecar, murchar, consumir, reduzir a cinzas, de modo metafórico (Ferreira, 1999). Quer dizer que a pessoa com essa síndrome, consome-se física e emocionalmente, conforme consta na reportagem da revista CEAP:

A ação de cuidar requer muita atenção e de forma constante, além de acarretar grande responsabilidade em tudo o que se faz, já que está lidando-se com outros seres humanos. E isto produz muita tensão, gerando desgaste excessivo para os profissionais, que se vêem envolvidos emocionalmente com seus usuários e, muitas vezes, sem os recursos necessários para atender as demandas destes, chegando assim à exaustão de suas capacidades, por fim entrando em *BURNOUT*. (CEAP, 2002, p. 37)

O interesse nas conseqüências do estresse ocupacional tanto para os trabalhadores quanto para as organizações vem crescendo nos últimos anos, já que o estresse está associado ao baixo desempenho, aumento dos custos com seguro saúde, licenças médicas e *burnout*.

Sabe-se que o estresse ocupacional e o *burnout* surgem da interação entre pessoa e emprego, sendo que a organização do trabalho e as demandas da atividade desempenhada podem favorecer o seu desenvolvimento, considerando as características individuais e cognitivas do trabalhador como visto anteriormente. Ou seja, se as condições de trabalho foram criadas pelo homem, pode-se supor desta forma que ele também possua a condição de modificá-las.

Um ambiente de trabalho estressante expõe o trabalhador ao sofrimento psíquico e propicia o surgimento de problemas de saúde, estresse ocupacional e *burnout*. Como um círculo vicioso, o estresse ocupacional percebido pelos trabalhadores gera situações de conflito que alimentam a inadequação do clima organizacional para o desempenho saudável e produtivo. Sobrecarga de trabalho Ausência O estresse é a maior causa de doenças relacionadas ao trabalho e absenteísmo entre trabalhadores da área da saúde afetando a eficiência e a saúde física e mental.

Estudos têm sido realizados na tentativa de indicar qual o tipo de intervenção é mais adequada para prevenção e redução do estresse ocupacional.

Os métodos utilizados para o gerenciamento do estresse ocupacional são divididos na literatura especializada em três tipos de intervenções: primárias, secundárias e terciárias.

Intervenções primárias são aquelas que buscam alterar a organização do trabalho visando à redução de estressores ocupacionais, tais como modificação do processo de trabalho e alterações ergonômicas. São mais raras na literatura devido em grande parte ao não reconhecimento das organizações sobre os efeitos deletérios do estresse ocupacional tanto no âmbito individual como no organizacional.

As intervenções secundárias são focadas no treinamento dos trabalhadores, visando promover a saúde ou desenvolver habilidades psicológicas para enfrentamento dos estressores. Esta categoria de intervenções são as mais comuns por terem o seu enfoque na mudança de comportamento dos trabalhadores frente aos estressores e serem mais fáceis de conduzir no meio empresarial.

Por último, têm-se as intervenções terciárias que buscam oferecer apoio àqueles trabalhadores que foram vítimas do estresse ocupacional e *burnout* e já desenvolveram problemas de saúde psíquicos ou físicos. Estas intervenções devem fazer parte de um programa conduzido pelo Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMET) da própria instituição a que pertence. Porém, assim como a implementação de intervenções primárias são de difícil execução, programas de acompanhamento do trabalhador que já apresenta comprometimento de saúde física ou psíquica desencadeado pelo stress e *burnout* são raros.

### **5.1 SÍNDROME DE BURNOUT NO MAGISTÉRIO: principais fatores que contribuem para o desenvolvimento do mal – estar docente**

Dentre os muitos profissionais que sofrem dessa síndrome estão os professores.

As mudanças pelas quais a sociedade têm passado, os novos formatos de família, a perda de valores e conceitos, enfim, muitos são os fatores que têm feito com que um grande número de profissionais da educação se afastem de seus postos de trabalho, conforme a afirmativa de Zaragoza (1999)

As transformações sociais aceleradas têm provocado a ruptura de qualquer sombra de consenso. As exigências da sociedade sobre o professor têm-se diversificado ante a presença simultânea de diferentes concepções da educação, do homem e da mesma sociedade que com essa educação, pretende-se construir (ZARAGOZA, 1999, p. 21-22).

Lecionar hoje em dia vai além da simples transmissão de conhecimentos. Os professores hoje são, mais do que nunca, formadores de cidadãos num todo. Eles têm a difícil missão de ocupar o buraco deixado pelos pais que nunca têm tempo para os seus filhos.

E nesse árduo ofício ainda são contestados. Volta e meia alguém questiona a ação de um professor. Até sobre os seus métodos de ensino querem questionar.

Os professores estão expostos de toda maneira. Quando não vivem o temor da violência nas escolas, são salas lotadas com um número de alunos muito acima da estimativa. Também lidam com a situação precária de faltas de materiais, o que os levam a péssimas condições de trabalho. Os salários que não correspondem às expectativas, enfim, todos esses fatores fazem com que o professor sinta-se desmotivado, inseguro.

O sonho do magistério vira pesadelo, pois não foi preparado para lidar com esses possíveis obstáculos. A sua formação não previa isso. Sendo assim, a “Síndrome de Burnout” virou o sinônimo de mal-estar docente, conforme Zaragoza (1999):

Criticado e questionado, o professor viu diminuir seu valor social. Descontente com as condições em que trabalha, e às vezes, inclusive consigo mesmo, o mal-estar docente constitui-se uma realidade constatada e estudada, a partir de diversas perspectivas, por diferentes trabalhos de investigação (ZARAGOZA, 1999, p. 22).

Mais adiante, abordaremos os fatores que contribuem para esse mal-estar docente. O que leva ao adoecimento de vários professores e qual a origem dessa síndrome no magistério.

A falta de tempo e a correria do dia-a-dia fizeram com que aquele cenário de família (conhecido até então), fosse transformado. Hoje em dia, as

famílias não são mais tradicionais como antes. Não sentam mais à mesa para as refeições, os pais não acompanham mais o crescimento de seus filhos.

Nesse novo contexto social, valores foram perdidos. As estruturas familiares são diferentes, não possuem mais o seu chefe e a mãe é a responsável por tudo sendo ela a porta-voz do dia-a-dia. Pais e filhos, muitas vezes, só conseguem um tempo para si nos finais de semana. E esse tempo torna-se pouco para trocarem experiências, saber sobre a vida um do outro, o tempo é curto para a diversão e falar sobre boletim... No final, cabe mesmo à mãe transmitir ao marido (pai) os fatos ocorridos com os filhos, comunicar o que ocorre na escola, etc.

E essas crianças (de um modo geral) hoje em dia, com base nesse modernismo, diante das mudanças que ocorreram nos últimos anos, viram a relação com seus pais e/ou mães saltarem. Que salto foi esse? De uma educação rígida, baseada na hierarquia familiar onde a última palavra era sempre a do pai e ninguém poderia ir contra para uma estrutura moderna. Antes, funcionava um contexto autoritário que perdurou por muitos anos nas famílias. As crianças / jovens estavam cientes dos seus direitos e deveres. Sabiam o seu lugar. Hoje, essas famílias modernas, livres do contexto autoritário sob o qual viveram anos, adotaram um novo modelo de educação. Criaram uma nova relação entre pais e filhos baseada na liberdade. Uma liberdade exagerada que faz com que contestem tudo o que os desagradam, desconhecem o direito do outro. O afeto, a empatia, a generosidade não existem. Esses jovens não compreendem que ter direitos significa também ter deveres. E eles desconhecem o que são os seus deveres e só se interessam por seus direitos, conforme exemplifica Zagury (2009, p.89): A família abriu mão de seu papel essencial de geradora da ética e de primeira agência socializadora das novas gerações.

E essas crianças, esses jovens, produtos dessa nova relação familiar, que desconhecem seus limites, não enxergam “o outro”, só buscam o seu prazer, ao irem para a escola colocarão em prática a orientação recebida em suas casas.

E esse modernismo familiar fez com que a escola tivesse uma nova atribuição: ensinar valores e não reforçá-los, como ocorria antigamente.

E o professor virou uma vítima desse produto. Como exercer a sua autoridade com alunos que desconhecem esse conceito? Como esse professor vai disciplinar crianças acostumadas a uma liberdade exagerada? Uma situação abordada por Zaragoza (1999) da seguinte forma:

Há somente alguns anos, os pais esforçavam-se para ensinar a seus filhos o sentido da disciplina, a cortesia e o respeito, e não só não permitiam a seus filhos o menor enfrentamento com o professor como, além disso, muitos deles intervinham pessoalmente para explicitar ao professor, diante dos próprios filhos, o apoio que lhes ofereciam cegamente perante o menor conflito. No momento atual, muitos professores se queixam de que os pais não só despreocupam-se de infundir em seus filhos valores mínimos, convictos de que essa é uma obrigação que só cabe aos professores, colocando-se ao lado da criança, com o último álibi de que, no final das contas, se o filho é um mal-educado a culpa é do professor que não soube educá-lo (ZARAGOZA, 1999, p. 33).

Com esse novo cenário social, o professor viu o seu trabalho desprestigiado, e em contrapartida, essas famílias fazem as suas exigências. Antes, se uma criança estava com nota baixa em uma determinada disciplina, a família procurava meios junto à escola para melhorar a sua nota. O fracasso ou a dificuldade estava na criança e os pais iam averiguar a melhor maneira de fazê-la estudar mais para que pudesse se recuperar. Hoje, os pais atribuem o fracasso do aluno ao professor. Não existe mais a dificuldade da criança e sim, a incompetência do professor. Ele se tornou o único responsável pelo baixo rendimento da classe.

Essas exigências acabam por desmotivar aquele professor que um dia fez do magistério um sonho. Um sonho da educação que diante do novo cenário de sociedade que temos hoje, transformou-se em pesadelo.

Muitas pesquisas apontam como causa de baixo rendimento o desinteresse do aluno. Mais uma vez, a autoridade do professor é invadida no momento em que se questiona esse fato. Afinal de contas, se a criança não tem interesse para a escola, para assistir a uma determinada aula, precisamos encontrar o motivo. Motivo esse que pode estar na casa desse aluno. Muitos fatores externos contribuem para que o jovem desvie a sua atenção do mundo dos estudos e o problema não significa somente a incompetência do professor.

Hoje, temos muitos meios de comunicação que transmitem o saber. A informação está cada vez mais próxima da população e conseqüentemente, dos jovens e também das crianças. Essa camada da sociedade está sempre antenada com as novidades. A mídia se prepara somente para despertar nessa camada o interesse pelo consumo. E são eles que movimentam o comércio. A cada data festiva, aniversário, etc. eles expõem as novas aquisições, os seus presentes. Tudo é válido para mostrar primeiro no grupo ao qual pertence a novidade. E nas escolas, essas novidades cada dia mais competem com o professor.

Digo que competem porque antes, o professor era o detentor único do saber, era o que ensinava tudo aos seus alunos. Hoje, ele divide espaço com outros meios de transmissão de saberes. Os jovens hoje dedicam a maior parte do seu tempo à navegar pela internet em busca de novidades. O fascínio da facilidade de estar conectado com outro país sem precisar sair de casa atrai a juventude. E através de um pequeno monitor ele aprende sobre outras culturas, conhece outros idiomas, aprende letras de música e também pode conversar com o seu colega de classe. E os canais de assinatura, que através da televisão traz para nossas casas quase que as mesmas informações da internet...

O mundo das tecnologias inovou a aprendizagem. A qualquer momento e lugar você pode receber uma notícia, saber o que está acontecendo do outro lado do mundo (e de maneira instantânea). Os celulares se tornaram os grandes facilitadores no que diz respeito aos acessos à informações. E é muito mais atraente saber das novidades através de um torpedo do que sentado numa cadeira e em uma sala de aula...

Até professores, estudantes universitários sentiram-se aliviados por verem seus trabalhos facilitados. É só clicar num site seguro e conseguir, em menos de 1 segundo a informação desejada.

Esse alívio só não é o mesmo, quando o professor encontra como obstáculo essa facilidade. Como lidar com essa nova realidade em sua sala de aula? Como atuar diante da possibilidade de ver seus conceitos comparados ou até mesmo questionados É como diz Zaragoza (1999):

[..] o papel tradicionalmente designado às instituições escolares, com respeito à transmissão de conhecimento, viu-se seriamente modificado pelo aparecimento de novos agentes de socialização (meios de comunicação e consumo cultural de massa, etc.) que se converteram em fontes paralelas de transmissão de informação e cultura (ZARAGOZA, 1999, p. 29).

Muitos professores conseguiram unir as novidades aos seus conteúdos, às suas aulas. Modificaram o seu sistema de ensino, modernizando a aprendizagem. Mas existe aquele professor tradicional, que ignora perceber a força que os meios de comunicação de massa exercem sobre seus alunos (e sobre o mundo). Nesse momento começa a questionar qual o seu real valor na sala de aula.

A partir daí, instaura-se o conflito: quando se questiona o que o professor deve transmitir e o que cabe ao aluno contestar.

Até alguns anos, a escola contribuía para o desenvolvimento da sociedade e as famílias contribuía com a escola no que diz respeito à formação de conceitos e valores. Mas a partir do momento que o mundo se transforma, o professor também vê o seu papel modificado.

Essa nova realidade fez com que os professores perdessem o apoio da sociedade. Passaram a questionar o seu papel e foi considerado que eles não estão à altura de acompanhar a rápida transformação pela qual o mundo passou.

Essas transformações são para os professores um desafio a partir do momento em que eles se propõem a corresponder às expectativas projetadas sobre eles.

Essa situação, para muitos, gera um mal-estar. Perceber que hoje o papel do professor está perdendo o valor para uma sociedade que por anos o apoiou junto aos seus filhos leva a se perguntarem que valores vão defender, já que na atualidade perdeu-se o antigo consenso, sucedendo-se em um processo de socialização conflitiva e forte em divergências.

Ao mesmo tempo em que o mundo atual abala a saúde e a imagem do professor, hoje ele tem o seu status modificado diante da sociedade.

Antes, era atribuído àquele professor com títulos um status elevado. Ele era conhecido por seu saber e nível cultural alto. Hoje, a atual sociedade tende a estabelecer status social à renda salarial. Uma sociedade que desconhece a vocação, o saber e julga alguém que entra para o magistério uma pessoa que não tinha algo melhor para fazer, ou então, que não tinha capacidade para se dedicar a uma atividade que o fizesse ganhar mais dinheiro. Ser professor virou um alibi para justificar a incompetência de alguém para ingressar numa profissão cujo retorno financeiro seja melhor.

O salário dos professores é um dos fatores que contribui para a crise no que diz respeito à sua identidade. Pode-se dizer que a questão salarial também é um dos motivos do mal-estar vividos pelos professores hoje em dia.

Outro fator que contribui para a dificuldade do exercício docente em sala de aula é a falta de recursos nas escolas. São as limitações enfrentadas pelos professores nas salas de aula.

No mesmo momento que a sociedade cobra dos professores qualidade no ensino, as escolas não dispõem de recursos para que os professores possam corresponder às expectativas. Muitos professores, levados pela vocação, ao ingressarem no magistério pretendem enriquecer a aprendizagem de seus alunos. Uma tentativa de fugir da rotina e uma forma de atrair a atenção da classe, transformando a aula prazerosa, despertando o interesse a partir do momento que se é possível estudar de uma maneira diferente.

Nos cursos de formação, o futuro professor conhece vários métodos e recursos para usar em suas aulas. Recebe uma gama de informações a respeito do que utilizar no dia-a-dia, só que na prática, ao irem para a sala de aula, se deparam com a cruel realidade da escassez de materiais, assim como ainda fala Zaragoza (1999):

Entre eles, a falta de recursos generalizada aparece como um dos fatores referidos em diversos trabalhos de investigação. Efetivamente, professores que enfrentam com ilusão uma renovação pedagógica de sua atuação nas aulas encontram-se, frequentemente, limitados pela falta de material didático necessário e pela carência de recursos para adquiri-los (ZARAGOZA, 1999, p. 48).

E toda essa situação na qual se encontra esse professor faz com que ele se sinta incapaz de alcançar os seus objetivos, leva o professor a um estado de inibição, constrangimento, por não poder atuar como gostaria. E com o passar do tempo, a esperança por uma renovação de métodos de ensino vai ficando no esquecimento e a solução é seguir a velha rotina escolar.

E, ao tomar essa decisão, o professor sente-se desvalorizado por não poder ir além dos limites do seu plano de aula. Assim o professor com o tempo desenvolve um mal-estar que o consome por sentir-se preso dentro de seu próprio espaço. Um mal-estar que acaba por comprometer a saúde desse professor por seguir uma linha de trabalho para o qual não está disposto. Insistir numa metodologia que com o tempo, por ser repetitiva, o levará para longe de uma atualização. As mudanças e inovações de conceitos acontecerão somente do lado de fora dos muros da escola porque em seu interior, não por responsabilidade do professor, mas sim, pelas condições de trabalho que lhe é disponível, o tempo não passará.

Em outras ocasiões, a falta de recursos não significa a carência de material para desenvolver o seu trabalho, mas, as condições em que se encontram os prédios escolares. Estes, muitas vezes sofrem com a falta de manutenção, não possuem mobiliário adequado, possuem más instalações e não dispõem de locais adequados para o exercício do magistério.

Como lecionar num prédio, com um grande número de alunos por sala, sem lugar suficiente para todos? O local tem de ser acolhedor, que favoreça a troca de conhecimentos. Os alunos não precisam ter a sensação de que a sala não está disponível para eles, porque a escola sempre será do aluno. O ambiente precisa ser apropriado para o desenvolvimento da aprendizagem.

Os professores, por sua vez, desenvolvem um sentimento de desesperança por uma melhora dessa situação, pois os políticos que cobram inovações metodológicas, melhores condições de trabalho e etc. são os mesmos que não lutam por enviar recursos à essas escolas por priorizarem, em suas campanhas, outros setores.

Diante desse quadro crítico, os professores passam por constrangimentos ao serem questionados por administradores, sobre os

métodos utilizados em suas aulas. Como desenvolver um ensino de qualidade sem os recursos necessários? Muitas das vezes os professores podem contar apenas com a colaboração da comunidade, através de listas de materiais ou até mesmo de pequenas quantias que as crianças entregam nas escolas no início do ano letivo a fim de melhorar o quadro de carência de recursos às quais se encontram as diversas instituições de ensino.

Outro fator que contribui para o desenvolvimento da Síndrome de Burnout nos professores é o crescente número de casos de violência nas escolas. São os mais diversos. Ou ocorre através de depredação do mobiliário da instituição em que estudam (já que na maioria das vezes, os próprios alunos são os responsáveis por esses atos de vandalismo) ou essa depredação ocorre através de pichações nas paredes, nas portas de banheiros, espelhos. Em muitos casos, essas pichações são ofensas aos professores da casa que se deparam com seus nomes espalhados pelos mais diversos lugares da escola.

Outra situação comum é a depredação do carro desses professores. Uma maneira de agredir sem contato físico o professor que por algum motivo despertou nesse aluno um sentimento de vingança, como podemos observar na citação de Zaragoza (1999):

[...] alguém capaz de estacionar a menos de duzentos metros de uma escola “quente” é um novato, um inconsciente ou um educador querido por seus alunos e elevado pela fama à casta dos intocáveis (ZARAGOZA, 1999, p. 53).

Quando a violência não acontece através de ataques aos veículos dos professores, ela ocorre por assalto às instituições que dispõem de televisores, rádios, amplificadores, projetores de slides, etc.

Outro exemplo de violência que também tornou-se conhecida é aquela na qual a vítima é o próprio professor. Muitas das vezes, por conta de um questionamento, ou por fazer valer uma regra interna da instituição, o professor é atacado violentamente por alunos que certamente freqüentam as aulas armados, prontos para agir a qualquer momento. E os professores não se

tornam vítimas somente de seus alunos que ocasionalmente, invadem as instituições de ensino. Fato que geralmente ocorre no horário da saída.

De acordo com pesquisas, essas violências são mais comuns nas escolas secundárias, e também em instituições que possuem um número excessivo de alunos. Esse número elevado não permite que haja um entrosamento entre professores e alunos, a relação entre eles fica prejudicada por não conseguirem se conhecer de uma maneira mais próxima. Como podemos verificar na citação de Zaragoza (1999):

Da mesma maneira, a violência apresenta-se com maior frequência nas grandes instituições ou naquelas que têm um número excessivo de alunos. O caráter impessoal das relações humanas nesses centros favorecem o aumento quantitativo e qualitativo das atuações violentas (ZARAGOZA, 1999, p. 55)

Esse quadro de violência nas escolas atinge diretamente a saúde dos professores. O lado psicológico fica seriamente abalado e o mais interessante dessa situação delicada é que os atos de violências ocorridos refletem de forma negativa e despertam o pânico nos amigos dos professores que já foram agredidos. Ou então, o desespero vem através daqueles que ficaram cientes da situação pelos meios de comunicação de massa.

O efeito de uma notícia dessas repercute de uma maneira muito assustadora entre os docentes, até mesmo naqueles que de repente, nunca serão agredidos, se sentem incapazes de exercer a profissão só de imaginarem que algum dia poderão ser a próxima vítima de um de seus alunos.

A divulgação desses atos de violência nos centros escolares culminam por expor a imagem pública do professor. A insegurança e a desconfiança em si mesmos abala toda uma estrutura de ensino, pois se tornam mais importante do que a qualidade profissional.

Essa intranquilidade entre os profissionais da educação desenvolve um mal-estar geral pois a partir do momento que a saúde psicológica fica abalada, o exercício da profissão fica prejudicado a ponto de ser necessário o afastamento temporário. Fato que tem ocorrido com frequência entre os

professores. Muitos enxergam a licença médica com uma “válvula de escape”, uma forma de ganhar força (e coragem) para continuarem lecionando.

## 5.2 AS CONSEQUENCIAS DO MAL-ESTAR DOCENTE

Pelas razões expostas, a relação professor-aluno fica comprometida quando os professores precisam continuar o seu exercício. A fim de esquivar-se das situações conflitantes que podem surgir, os professores optam pela inibição, procuram ensinar conceitos sem se aprofundarem nos mesmos.

Evitam o surgimento de possíveis focos de debates sobre os assuntos tratados, assim não ficam expostos. Adotando esse tipo de postura acreditam adquirir uma possível qualidade de vida (no trabalho) enquanto estão atuando,

Só que não percebem que essa estratégia desenvolve neles próprios uma postura autoritária, pois atuam sem permitir que seus alunos possam expor suas dúvidas, não incentivam o senso crítico. A inibição acaba por prejudicar o ensino, num momento em que os professores, ao usarem o autoritarismo, atuam dentro de uma rotina que não leva a uma inovação, não buscam um novo método de ensino como explica Zaragoza (1999):

A atuação na sala de aula torna-se mais rígida, o professor procura não implicar o que pensa ou o que sente, reduzindo sua explicação ao âmbito dos conteúdos, sem buscar relações com o que seus alunos vivem. Reduz-lhes e impõe limites ao uso da palavra para que suas perguntas não o atinjam (ZARAGOZA, 1999, p. 61).

Esse comportamento, com o tempo vai diminuindo a satisfação no trabalho devido ao estresse que ela provoca no professor, pois é uma postura adotada com o passar do tempo, já que no início de carreira muitos professores projetam no futuro uma possível melhora (tanto das condições de trabalho como dos recursos que necessitam).

A partir do momento que se percebe que essa situação está longe de melhorar, chega o estresse que é um dos sintomas descritos nos diagnósticos médicos no momento que o professor busca a sua licença.

Essa licença passa a ser um recurso usado por muitos docentes a fim de poderem ficar um pouco distante do problema que o levou a solicitar auxílio médico. É como se eles precisassem de um período de descanso para depois retornarem às salas de aula com mais disposição.

Outro recurso adotado por muitos professores que estão sob forte estresse e tensão são as transferências. Essas transferências servem para que os professores não trabalhem em locais de conflito ou até mesmo não se encontrem com colegas de trabalho com os quais não se relacionam bem. Existe um tipo de política na escolha de postos para atuação entre os professores. Como os veteranos têm a chance de escolher primeiro onde querem trabalhar, sobra para os iniciantes os postos que ficam em locais de difícil acesso, com menos recursos e também as áreas de atuação onde os conflitos com os alunos são mais comuns.

Todo esse processo desencadeia uma evasão de professores, desenvolvendo nos profissionais iniciantes a vontade de mudar de profissão.

Tudo isso leva a um estado de tensão que somados às cobranças, desvalorização (enfim, aos problemas já citados) afetará diretamente a saúde desses professores.

Segundo as pesquisas, as mulheres têm as suas saúdes mais afetadas (por serem mais frágeis). Em relação aos homens, a debilidade na saúde vai depender do contexto em que se encontrarão: baixos salários, localização, comunidades, carências, etc.

Dentre as enfermidades que ocorrem, as de mais frequência são as faringites, neuroses, depressão. Outras que podemos citar são as que aparecem nos diagnósticos médicos e que levam às licenças: traumatológicas, as otorrinolaringológicas e as psiquiátricas.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o que foi visto neste estudo, é possível afirmar que atualmente é exigido dos profissionais de qualquer área de atuação, principalmente da educação, pela sociedade, desempenho, rendimento, habilidades para múltiplas tarefas, humanização, competição, etc. Ao mesmo momento que do profissional é exigido que ele seja eficaz e que produza mais, em menos tempo, e com maior qualidade, que ele seja bem qualificado, exige-se que ele seja humano, que seja um ser social, um ser político, que esteja preparado para modificar sua realidade.

Podemos exemplificar o *gap* entre demanda na área de educação e a capacidade de execução, como o oferecido no estudo: fontes de estresse no ambiente do profissional de educação. A configuração atual das instituições educacionais visam atender mais pessoas, em menos tempo, com uma alta qualidade, exigindo do profissional rendimento, qualidade (capacitação profissional) e, ainda, amabilidade e cuidado com o aluno. Porém, toda essa exigência não é reconhecida pela sociedade e a remuneração financeira por este trabalho acaba não sendo condizente com a importância que o professor possui na educação das pessoas, como também no desenvolvimento da própria sociedade. A falta de reconhecimento é outro fator que gera descontentamento nos profissionais, o que também contribui para o desenvolvimento do Burnout.

Verificou-se que tanto o estresse quanto o Burnout são produtos e expressão de uma necessidade de um determinado momento histórico e específico, tendo como ênfase o modo de produção capitalista. Ambos surgem e relacionam-se com o momento em que ocorre uma explosão da produção e consumo. O interesse pela Síndrome de Burnout aumentou e parece coincidir com a preocupação sobre a qualidade de vida e com as indicações de mudanças conceituais sobre saúde. Estaria relacionado, também, com o aumento da demanda e das exigências da população em relação aos serviços de maneira geral e, em especial, da educação e saúde.

Podemos concluir, portanto, que a qualidade de vida no mundo laboral está cada vez mais sendo ameaçada pela alta demanda acerca do trabalho e

da formação dos trabalhadores bem como falta de reconhecimento em relação aos mesmos, principalmente quando falamos em docentes.

## REFERÊNCIAS

- AREIAS e GUIMARÃES. **Sobre o Estresse Ocupacional e suas repercussões na saúde**. Série Saúde Mental e Trabalho, vol II. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004, p.29-54.
- ANGERAMI, V. A (org). **Urgências Psicológicas no Hospital**. São Paulo: Pioneira, 2002.
- BALLONE, G.J. **Síndrome de Bumout**. Artigo de 21/02/2005. Disponível em el em: <<http://virtualpsy.locaweb.com.br/index.php?art=311&sec=27>>. Acesso em: 22/04/2010.
- BELLO, J. **Metodologia científica**. Disponível em: <http://www.pedagogiaemfoco.pro.br/met01.htm>. Acesso em 12/05/2010.
- BORGES, L. e YAMAMOTO, O. **O mundo do trabalho**. ZANELLI, J.; ANDRADE, J. e BASTOS, A. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004, pp. 24-62.
- BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho**. Manual de procedimentos para os serviços de saúde. Ministério da Saúde do Brasil. Brasília: 2001.
- CARDOSO, J. **Pesquisa**. Disponível em: <http://www.pucrs.campus2.br/~jiani/metodologia/pesquisa1.doc>. Acesso em: 10/05/2010.
- CEAP, Revista de Educação (nº 37). Salvador: Centro de Estudos e Assessoria Pedagógica, 1993.
- CENTRO DE ESTUDOS DO LABORATÓRIO DE ATIVIDADE FÍSICA DE SÃO CAETANO DO SUL – CELAFISCS. Disponível em: [www.celafiscs.org.br](http://www.celafiscs.org.br). Acesso em: 10/07/2009.
- CHAHAD, J. **Tendências recentes no mercado de trabalho: pesquisa de emprego e desemprego**. Revista São Paulo Perspectiva. vol.17 no.3-4 São Paulo Jul/Dez. 2003.
- DEMO, P. **Pesquisa e construção do conhecimento**. Rio de Janeiro: Tempo Brasil, 1996.
- FERREIRA, M.C.; MENDES, A.M. **Só de pensar em trabalhar, já fico de mau humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho**. Estudos de Psicologia, 61 (1), 93-104, 2001.
- FISHER, S. **Stress in Academic life: the mental assembly line**. Buckingham: Open University Press, 1994.

GAMBOA, S. **Fundamentos para la investigación educativa**. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio, 1998.

GAULEJAC, V. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. São Paulo: Idéias e letras, 2007.

GHIRALDELLI JR, P. **O que é conhecimento**. Disponível em: <http://ghiraldelli.wordpress.com/2007/11/19/205/>. Acesso em: 12/05/2010.

GIL, A. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

HAIDT, R. **Curso de Didática Geral**. Rio de Janeiro: Ática, 2003.

HIPPERT, M.I.S. & FILGUEIRAS, J.C. (1999). **A polêmica em torno do conceito de estresse**. Psicologia ciência e profissão, Brasília, vol. 19, nº 3, p: 40-51.

LIPP, M. E. N. **Pesquisas Sobre o Stress no Brasil**. São Paulo: Papyrus, 1996.

LIPP, M. et al. **Como Enfrentar o Stress Infantil .São Paulo: Ícone, e O Stress está dentro de você**. São Paulo: Contexto, 1991.

MARINHO, T. **O grande deserto dos homens**. Revista Sociedade e Cultura, v.11, n.2, jul/dez. 2008. pp. 401 a 403.

MASLACH, C; LEITER, M.P. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa**. Campinas: Papyrus, 2001.

MARX, K. **O capital**. São Paulo: Abril, 1983.

MENDES, R. **Patologia do Trabalho**. São Paulo: Atheneu, 2003.

MOTA, L.P. e SPITZCOVSKY, C. **Curso de direito constitucional**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2000.

PELLETIER, K.R. **Entre a Mente e o Corpo: estresse, emoções e saúde**. In.: Revista Guia Saúde: 2000. *De Combate ao Estresse*. São Paulo: Ed. Abril, nº 11, Abril, 1977

POTTER, P.A; PERRY, A.G. **Grande tratado de enfermagem prática: clínica e prática hospitalar**. 3 ed. São Paulo: Santos, 2001.

RODRIGUES, A.L & FRANÇA, A C. **Stress e Trabalho: uma abordagem Psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1999.

SELYE, H. **The stress of life**. 2 ed. New York: McGrawhill Book Co., 1976.

SIQUEIRA, M. e GOMIDE JR, S. **Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização**. ZANELLI, J.; ANDRADE, J. e BASTOS, A. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004, pp.300-330.

- SEVERINO, J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2002.
- SILVA, E. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. UFSC. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis, 2001.
- SMELTZER; S. C; BARE, B.G. **Tratado de enfermagem médico-cirúrgica**. 10 ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2000.
- TANGANELLI, M.S.L. & LIPP, M.E.N. (1998). **Sintomas de stress na rede pública de ensino**. *Estudos de Psicologia*. São Paulo, vol.15, nº 3, pp:17,27, 1998.
- TRIGO, T. et al. **Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos**. *Revista Psiquiatria Clínica* 34 (5); 223-233, 2007.
- ZAGURY, T. **O professor refém**. Rio de Janeiro: Record, 2009.
- ZARAGOZA, J. **O Mal estar docente**. São Paulo: Edusc, 1999.