

UM OLHAR SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT NO AMBIENTE EMPRESARIAL

 <https://doi.org/10.56238/sevened2024.030-008>

Sandra Cristiane Machado de Oliveira

Aluna do curso de Graduação em Gestão Comercial – Fatec Araraquara/SP.

Adauto Luiz Carrino

Dr.

Pós-doutorando em Comunicação e Cultura - UNISO - Sorocaba-SP. Doutor em Educação Escolar - UNESP/Fclar - Araraquara/SP. Professor Fatec/Etec - CPS - SP.

E-mail: adautomkt@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0438-2707>

RESUMO

Esse estudo investiga a qualidade de vida no trabalho e o papel dos psicólogos organizacionais que trabalham para compreender e melhorar o funcionamento das organizações, visando o bem-estar dos funcionários e ambientes saudáveis. Foca na presença da Síndrome de Burnout, um distúrbio emocional causado pelo excesso de trabalho, que gera exaustão física e emocional. Esse cenário pode resultar em um ambiente organizacional pesado, com desmotivação e desconexão dos colaboradores. Assim, o presente estudo apresenta como problematização o respectivo questionamento: Como ocorre a síndrome de Burnout e quais são os principais fatores motivacionais para essa ocorrência? Na busca de respostas diante dessa problematização, esse trabalho tem como objetivo geral demonstrar a presença da síndrome de Burnout e seus desdobramentos no ambiente empresarial, o procedimento metodológico empreendido na pesquisa fundamenta-se em dados secundários de pesquisas bibliográficas e eletrônicas, com o intuito de compreender como ocorre a Síndrome de Burnout e quais são os principais fatores motivacionais para essa ocorrência. Aborda também o estresse, diferenciando-o em “estresse” (bom) e “eustresse” (ruim), explicando como níveis adequados podem impulsionar a criatividade, enquanto em excessos tem impactos negativos, caracterizando o “eustresse”. Por fim, o texto propõe uma discussão sobre o objeto de estudo para buscar respostas à problematização e atingir os objetivos estabelecidos na pesquisa.

Palavras-chave: Síndrome de Burnout. Exaustão Profissional. Ambiente Empresarial.



1 INTRODUÇÃO

Um estudo sobre a Síndrome de Burnout no ambiente empresarial a pesquisa investiga a qualidade de vida no trabalho, onde existem psicólogos organizacionais especializados que exploram o tema para compreender e melhorar o funcionamento das organizações e o bem estar dos funcionários, visando à promoção de ambientes saudáveis e equilibrados que atendam as necessidades físicas e emocionais.

Este trabalho desempenha um papel importante e eficaz na cognição do Burnout em ambientes empresariais para promoção de um clima organizacional mais produtivo e sustentável. Assim, apontamos como relevância a realização desse estudo, é extremamente importante para a Gestão Comercial e para tomarmos consciência de que pessoas felizes e engajadas proporcionam um ambiente de alto desempenho e produtividade para as organizações.

A questão emocional é um tema que possui grande foco hoje em dia e muitos profissionais acabam doentes e até mesmo passando por quadro de Burnout sem mesmo perceberem. Portanto, é muito importante conscientizar dos riscos de excesso de trabalho, pressão e estresse.

Com esse olhar, apresentamos como respaldo teórico, alguns autores que provavelmente você já ouviu falar sobre esse termo estresse, algumas vezes durante o dia. Atualmente é muito comum e utilizado até mesmo pelas crianças quando se sentem irritadas ou ansiosas.

Na literatura existe dois termos o estresse e o eustresse, como cita no artigo de Azevedo (2010) e Kitamura (2023). O Estresse é caracterizado como o bom e o eustresse caracterizado como ruim. Um nível pequeno de estresse leva a maior criatividade quando a situação exige novas ideias e soluções (Chiavenato, 2008). Já um nível exorbitante de estresse traz consequências físicas e psicológicas negativas para o ser humano, chamamos então de eustresse.

Quando trazemos o tema para o contexto empresarial, podemos perceber que a evolução da visão de gestão do *headcount* associados à qualidade de vida dos trabalhadores é de extrema importância para um melhor gerenciamento do turnover nesse cenário pós-pandêmico e também para a administração de um clima organizacional saudável. Com esta liderança transformacional os colaboradores se sentem mais motivados e engajados, com sentimento de pertencimento de algo muito maior dentro da organização, impactando diretamente na qualidade de vida dos mesmos e na produtividade da empresa. (Souza et. al, 2023, p. 6)

Posto isto, podemos fazer um adendo, com a explicação feita em uma pesquisa de Gary Evans “A importância do Ambiente Físico” da Universidade de Cornell (2005, p. 50), o ambiente tem influência direta com nosso comportamento. Como complementa o Chiavenato (2010) o ambiente pode afetar nossa integridade física e bem-estar psicológico e intelectual.

Sendo assim, entendemos que os reflexos estão diretamente ligados à integridade moral das pessoas, dado isso, podemos ver que a nova visão de gestão nas organizações voltado ao colaborador,

vem ganhando força ao longo dos anos, exercendo e propagando projetos e atitudes empáticas de saúde e segurança no trabalho, cuidando das pessoas e valorizando melhor seus funcionários.

Dessa forma, o procedimento metodológico empreendido compreendesse na pesquisa Este trabalho contempla como percurso metodológico coletas de dados secundários com base em pesquisas bibliográficas e eletrônicas, sendo fundamentada por autores renomados frente a área de Administração de Empresas, Saúde Pública e Saúde Mental.

Assim, o presente estudo apresenta como problematização o respectivo questionamento: Como ocorre a síndrome de Burnout e quais são os principais fatores motivacionais para essa ocorrência? Na busca de respostas diante dessa problematização, esse trabalho tem como objetivo geral demonstrar a presença da síndrome de Burnout e seus desdobramentos no ambiente empresarial.

Para o alcance do objetivo geral, delimitamos os respectivos objetivos específicos, contextualizar a síndrome de Burnout, verificar os possíveis acontecimentos empresariais que possam causar essa síndrome no sujeito, averiguar a síndrome de Burnout no âmbito empresarial.

Destarte, iniciamos a seguir uma discussão sobre o objeto de estudo, com o intuito de dialogar possíveis respostas sobre a problematização e almejar os objetivos estabelecidos no presente estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 UM BREVE OLHAR SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT.

O termo "burnout" é de origem inglesa e se refere a algo que parou de funcionar por causa da exaustão de energia (França, 1987). Ele foi utilizado pela primeira vez em 1974 por Freudenberger, que o definiu como uma sensação de fracasso e esgotamento, resultante do uso excessivo de energia e recursos (França, 1987; Perlman e Hartman, 1982).

As pesquisas sobre burnout começaram com profissionais da área da saúde, que, por conta de suas funções, precisam manter contato direto e contínuo com outras pessoas (como trabalhadores de saúde, saúde mental e serviços sociais). Segundo Lautert et al. (1995), no contexto hospitalar, o estresse é visível no comportamento dos profissionais, resultando em equipes desmotivadas, apáticas e fatigadas, o que leva a conflitos e insatisfação entre eles. No entanto, eles frequentemente enfrentam um sistema de saúde desumanizado e impessoal, ao qual precisam se adaptar.

O interesse por estudos sobre burnout cresceu devido a três fatores, apontados por Perlman e Hartman (1982). Primeiro, a importância de melhorar a Qualidade de Vida e as mudanças no conceito de saúde promovidas pela OMS (Organização Mundial da Saúde). Em segundo momento, o aumento das demandas e expectativas da população em relação aos serviços sociais, educacionais e de saúde. E, por último, a conscientização de pesquisadores, órgãos públicos e serviços clínicos sobre a gravidade do burnout, percebendo a necessidade de aprofundar as pesquisas e a prevenção, já que seus efeitos se mostravam mais complexos e prejudiciais do que se sabia.



Nos anos 80, surgiram estudos com resultados preocupantes. Sintomas de burnout foram identificados em grupos profissionais que não eram considerados de risco, pois se acreditava que, por serem profissões vocacionais, esses trabalhadores obtinham gratificações em várias esferas, desde a pessoal até a social. Além disso, descobriu-se que pessoas com personalidades aparentemente equilibradas desenvolviam burnout ao entrar em certos ambientes de trabalho.

Após mais de 25 anos de estudos sobre burnout, Maslach e Leiter (1997) afirmam que o problema não se limita mais a profissões nas áreas de saúde e educação. Na atualidade, burnout é visto como um fenômeno que pode afetar praticamente todas as profissões, especialmente aquelas que envolvem contato interpessoal intenso e constante.

Destacam que muitas profissões exigem interações frequentes, seja com clientes, colegas, supervisores ou em equipes de trabalho. Atualmente, percebe-se que, pela natureza dos cargos, há profissões de risco e alto risco de burnout, enquanto poucas são consideradas de baixo risco.

De tal forma, o burnout tem sido analisado a partir de quatro enfoques principais ao longo de seu desenvolvimento.

A primeira abordagem foi à clínica, introduzida por Herbert Freudenberger em 1974. Ele observou que o burnout ocorre quando uma pessoa trabalha intensamente sem atender às suas próprias necessidades, resultando em um estado de exaustão. Para ele, o burnout era o preço que se pagava por se dedicar profundamente a ajudar outras pessoas.

Christina Maslach (1976), por sua vez, trouxe uma visão social-psicológica. Ela destacou que o ambiente de trabalho e o tipo de atividades realizadas são os principais fatores que levam ao burnout. O estresse, nesse caso, surge do papel desempenhado pela pessoa, agravado pela sobrecarga de tarefas.

Cary Cherniss (1980) ampliou essa visão ao focar na perspectiva organizacional. Ele argumentou que as características das empresas e suas estruturas organizacionais são grandes responsáveis pelo burnout. Além disso, Cherniss (1980) apontou que as três dimensões do burnout, exaustão emocional, despersonalização e baixa realização são mecanismos que as pessoas desenvolvem para lidar com o estresse e a frustração no ambiente de trabalho.

E por fim a psicóloga Christina Maslach é uma das pioneiras no estudo do burnout, com uma abordagem que ressalta a influência dos fatores sociais e organizacionais no desenvolvimento da síndrome, considerando o impacto das relações interpessoais e do ambiente de trabalho no desgaste emocional dos profissionais (Maslach & Leiter, 1997). Essa abordagem indica que a sociedade contemporânea, com seu foco em valores individualistas e pouco incentivo ao comunitarismo, não facilita o envolvimento dos profissionais em carreiras dedicadas ao cuidado de outras pessoas Farber (1991); Byrne (1999).

2.2 CONTEXTUALIZAÇÕES SOBRE A SÍNDROME DE BURNOUT

Apesar de ainda não existir um consenso sobre a definição de burnout, a proposta de Maslach e seus colaboradores é a mais aceita entre pesquisadores. O burnout é visto como um fenômeno multidimensional, composto por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização profissional no trabalho. Essas dimensões foram discutidas em diversos estudos ao longo dos anos, dentre os autores que articulam um pensamento sobre essas três dimensões da síndrome, podemos destacar Maslach (1976), Maslach e Jackson (1981), Leiter e Maslach (1988 e 1997), Maslach (1993), Maslach e Golberg (1998).

Com esse olhar, a exaustão emocional é caracterizada pela falta de energia e um profundo esgotamento emocional. Esse estado pode ser acompanhado por frustração e tensão, especialmente entre trabalhadores que sentem que não têm mais condições de atender seus clientes ou colegas como faziam anteriormente.

A principal causa da exaustão no trabalho é a sobrecarga e os conflitos pessoais nas relações. Dessa forma a despersonalização, ou desumanização, se refere ao tratamento de clientes, colegas e da organização como objetos, resultando em insensibilidade emocional. Nesse estado, os vínculos afetivos são substituídos por uma abordagem racional, levando a sentimentos de cinismo e dissimulação emocional. Os indivíduos nessa condição tendem a experimentar ansiedade, irritabilidade, perda de motivação, diminuição das metas de trabalho e comprometimento, além de uma redução do idealismo e um comportamento mais voltado para si mesmo.

A diminuição da realização pessoal no trabalho é marcada por uma autoavaliação negativa. Os trabalhadores se sentem insatisfeitos com seu desenvolvimento profissional e infelizes consigo mesmos, experimentando uma queda na percepção de competência e sucesso no trabalho, bem como dificuldades em interagir com outros, como clientes, pacientes, alunos ou colegas.

A Síndrome de Burnout é reconhecida como uma forma de estresse ocupacional que afeta profissionais envolvidos em atividades de cuidado, como serviços, tratamentos ou educação Maslach e Leiter (1999). Essa síndrome se manifesta em profissões que exigem atenção e cuidado contínuo com outras pessoas Maslach e Jackson, (1981; 1984a, 1984b); Leiter e Maslach, (1988), Maslach, (1993), Essa experiência se desenvolve em um contexto social complexo Maslach e Goldberg, (1998). O burnout reflete uma crise do indivíduo em relação ao seu trabalho, mas não necessariamente nas relações com os colegas. Maslach, Jackson e Leiter (1996).

De acordo com Maslach e Leiter (1997 p.18) o burnout não é apenas um problema individual, mas está relacionado ao ambiente social em que a pessoa trabalha.

Embora haja um crescente consenso sobre o conceito de burnout, é crucial diferenciá-lo do estresse. Muitos autores consideram estresse e burnout como sinônimos, mas essa visão é inadequada, pois, apesar de suas semelhanças, esses conceitos não são idênticos Farber, (1991). O burnout é



frequentemente visto como uma forma de estresse relacionado ao trabalho Maslach e Jackson, (1982); Cordes e Dougherty, (1993) ou como uma intensificação dos sintomas típicos do estresse Kyriacou e Sutcliffe (1978).

O aspecto temporal e relacional do burnout é o que o distingue do estresse. Essa base relacional se origina da tensão emocional e dos recursos que o indivíduo utiliza para lidar com as interações em diferentes situações de trabalho Maslach (1993). Além disso, a natureza negativa ou inadaptada do burnout também o diferencia do estresse. Segundo Byrne (1993), o burnout representa a fase final das tentativas frustradas do indivíduo para enfrentar o estresse causado por condições de trabalho adversas.

É relevante notar que a despersonalização pode ser uma estratégia de enfrentamento válida, permitindo um certo distanciamento interpessoal do profissional em relação ao cliente. No entanto, essa dimensão se torna negativa quando está ligada à exaustão emocional, gerando sentimentos que são difíceis de controlar e que afetam o desempenho e a percepção de competência do profissional.

Conforme Bregalda e Valle Filho (2020) a Síndrome de Burnout (SB) emerge como um distúrbio psíquico de caráter depressivo, ganhando destaque como um estado de esgotamento físico e mental intrinsecamente ligado a jornadas laborais exaustivas. Sua relevância é reconhecida como um problema de saúde pública aprovado pelo status de diagnóstico médico legítimo pela Classificação Internacional de Doenças, CID-11, da Organização Mundial da Saúde (OMS). No Brasil, a SB atinge aproximadamente 30% dos mais de 100 milhões de trabalhadores, sendo particularmente alarmante entre os profissionais de saúde, alcançando uma prevalência surpreendente de 78,4%.

Yu et al. (2019) No contexto dos docentes médicos coreanos, foi identificado que as características individuais do autoconceito têm influência na percepção geral. O estudo revelou que um autoconceito profissional mais positivo está correlacionado a uma maior autoestima na profissão, e há uma tendência de menor incidência de Burnout entre esses profissionais.

2.3 A SÍNDROME DE BURNOUT NO AMBIENTE EMPRESARIAL E SUAS CONSEQUÊNCIAS

Diversas variáveis estão ligadas ao burnout, assim, Cordes e Dougherty (1993), em sua análise de vários estudos, classificaram os fatores que contribuem para o burnout em três categorias. A primeira refere-se às características e funções do cargo, destacando que a relação entre o profissional e seus clientes é a mais significativa. Nessa categoria, aspectos como sobrecarga, ambiguidade e conflito são importantes.

A segunda categoria abrange características organizacionais, que incluem fatores contextuais e sistemas de recompensas e punições. Por fim, a terceira categoria envolve características pessoais, como idade, gênero, tempo de trabalho e suporte social.

Os pesquisadores Leiter e Maslach (1988) Maslach e Jackson, (1984^a); Maslach e Leiter, (1997); Leiter e Harvie, (1996); Layman e Guyden, (1997); Maslach e Godberg, (1998), argumentam



que a síndrome de burnout resulta tanto de fatores pessoais quanto ambientais, mas a maioria dos estudos indica que os fatores ambientais, especialmente as características do trabalho, estão mais associados a altos níveis de burnout do que fatores pessoais, demográficos ou de personalidade.

2.4 AS CONSEQUÊNCIAS DO BURNOUT NO AMBIENTE DE TRABALHO

O que se sabe atualmente sobre as possíveis consequências do burnout destaca a importância de registrar seu impacto, considerando a quantidade, a gravidade potencial, os domínios afetados e, em muitos casos, a irreversibilidade das consequências. O burnout geralmente resulta em deterioração do bem-estar físico e emocional. Os profissionais afetados frequentemente se sentem exaustos, adoecem com frequência e enfrentam problemas como insônia, úlceras e dores de cabeça Maslach, (1976; 1978), além de questões relacionadas à pressão arterial, tensão muscular e fadiga crônica Maslach e Leiter, (1997). Estudos também indicam uma relação entre burnout e alcoolismo, doenças mentais, conflitos conjugais e suicídio.

Para lidar com os problemas físicos, muitos profissionais recorrem ao uso excessivo de tranquilizantes, drogas e álcool. Outros problemas de saúde associados ao burnout incluem gripes, resfriados, cefaleias, ansiedade e depressão, conforme apontado por Aluja (1997). Os principais efeitos psicológicos incluem depressão, ansiedade e distúrbios psicossomáticos, acompanhados de sentimentos de inferioridade, resignação e infelicidade. Indivíduos com altos níveis de burnout tendem a contar as horas até o final do expediente, pensam frequentemente nas próximas férias e utilizam atestados médicos para aliviar o estresse e a tensão do trabalho (Wisniewski e Gargiulo, 1997).

Do ponto de vista organizacional, a síndrome de burnout está fortemente relacionada à baixa moral dos funcionários, absenteísmo e rotatividade Maslach, (1978). A intenção de deixar a empresa e o que se chama de "saída psicológica" do trabalho são consequências significativas, representando algumas das estratégias que os indivíduos adotam para lidar com a exaustão emocional Lee e Ashforth, (1993, 1996). Embora o pedido de demissão não seja comum devido às restrições do mercado de trabalho, o "desligamento psicológico" é um problema mais sério.

Isso se refere a uma despersonalização e a um baixo envolvimento com as metas e resultados da equipe e da organização. O indivíduo pode permanecer no emprego, mas seu desempenho diminui, resultando em um aproveitamento muito abaixo de seu potencial, o que pode agravar seu bem-estar físico e psicológico, afetando também a qualidade dos resultados organizacionais. Cordes e Dougherty (1993) associam o burnout a desfechos organizacionais negativos e diversas disfunções pessoais. Além disso, Maslach e Leiter (1997) afirmam que o burnout pode causar uma deterioração significativa no desempenho no trabalho, impactando também as relações familiares e sociais do indivíduo.

A importância do trabalho significativo, relacionamentos sólidos, estruturas de equipe positivas e conexões sociais são cruciais para o bem-estar tanto profissional quanto pessoal.



Fatores que antecedem o Burnout, especialmente no contexto dos professores, têm impactos que afetam tanto estados pessoais quanto situações de vida, podendo intensificar desafios negativos. Relatos frequentes destacam o agravamento de quadros de depressão e ansiedade devido ao estresse profissional.

Desse modo, ao considerar aspectos do cotidiano pessoal dos professores como influências no estresse e na saúde mental, é essencial analisar hábitos saudáveis e sua manutenção. Estudos de Padilla e Thompson (2016) exploram como a exaustão dos professores está relacionada à sua rede social, família, sono e lazer. Pfeffer (2018) observa que as pessoas muitas vezes não compreendem suas reações ao estresse no trabalho, resultando em falhas nas habilidades emocionais para lidar com tais situações.

3 METODOLOGIA

A presente análise sobre a Síndrome de Burnout foi realizada por meio de uma revisão da literatura. O objetivo foi examinar alguns estudos e artigos científicos já publicados que abordam as causas, efeitos e intervenções relacionadas ao Burnout no ambiente de trabalho.

Foi realizada uma seleção de artigos de periódicos acadêmicos e livros que abordam o tema. As fontes foram acessadas por meio do Google Acadêmico, com critérios de inclusão consistindo em estudos que apresentaram dados empíricos ou revisões teóricas relevantes sobre a Síndrome de Burnout.

A avaliação dos dados foram realizadas de maneira qualitativa, permitindo a identificação e a classificação dos principais tópicos abordados nos estudos, incluindo fatores de risco, efeitos na saúde mental e estratégias de prevenção.

A pesquisa seguiu rigorosamente as diretrizes éticas, assegurando que todas as fontes fossem corretamente citadas e reconhecidas. As limitações incluem a dependência das pesquisas disponíveis e a possível falta de concordância sobre as definições e métricas da síndrome.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES: UM OLHAR PARA BURNOUT E O AMBIENTE EMPRESARIAL

O estudo da Síndrome de Burnout no ambiente empresarial revela um cenário preocupante, onde o esgotamento emocional, a despersonalização e a sensação de baixa realização pessoal afetam diretamente os colaboradores e a produtividade das organizações. Esses sintomas são frequentes em ambientes de alta pressão e onde há uma sobrecarga de responsabilidades, o que pode levar a sérios problemas de saúde física e mental, conforme observado na literatura revisada.



4.1 FATORES CONTRIBUINTES PARA O BURNOUT

A partir dos dados coletados e da análise bibliográfica, identificou-se que o Burnout é impulsionado por uma combinação de fatores pessoais e organizacionais. Fatores como sobrecarga de trabalho, falta de reconhecimento, falta de suporte social, e a ambiguidade de papéis foram recorrentes nas discussões. Profissionais que enfrentam altas demandas emocionais e têm pouco controle sobre suas tarefas são mais suscetíveis à síndrome. Esse resultado está de acordo com estudos de Chiavenato (2008), que aponta que ambientes de trabalho estressantes podem, inicialmente, promover um nível saudável de estresse, mas, em excesso, resultam em eustresse – o estresse negativo e prejudicial.

Além disso, a literatura destaca a influência da estrutura organizacional sobre o Burnout. Como Cherniss (1980) aponta, o tipo de gestão e a cultura corporativa têm um impacto direto no bem-estar dos colaboradores. Organizações que priorizam a produtividade em detrimento da qualidade de vida dos funcionários tendem a apresentar maiores índices de Burnout, algo particularmente exacerbado no cenário pós-pandêmico, onde muitos profissionais enfrentaram novas formas de pressão e isolamento no trabalho remoto.

4.2 IMPACTOS DO BURNOUT NO AMBIENTE EMPRESARIAL

Os dados analisados apontam para diversos impactos negativos do Burnout tanto para o colaborador quanto para a organização. Entre eles, destacam-se:

Aumento do absenteísmo e turnover: Colaboradores com altos níveis de exaustão emocional e despersonalização frequentemente utilizam mais atestados médicos e, em alguns casos, acabam deixando a empresa. Isso acarreta custos adicionais para a organização, como a necessidade de contratação e treinamento de novos funcionários; **Queda de produtividade e desempenho:** A exaustão emocional diminui a capacidade dos colaboradores de se concentrarem em suas tarefas e de manterem um desempenho de alta qualidade. Profissionais afetados pela síndrome demonstram menos motivação e engajamento, o que afeta diretamente os resultados da equipe e da organização como um todo; **comprometimento da saúde mental e física:** Sintomas como insônia, ansiedade, depressão e problemas cardiovasculares são comuns entre aqueles que sofrem de Burnout. Estes efeitos, conforme Maslach e Leiter (1997), não apenas impactam o indivíduo, mas também aumentam o custo com planos de saúde e a necessidade de intervenções terapêuticas para a organização.

4.3 ESTRATÉGIAS DE MITIGAÇÃO E PREVENÇÃO DO BURNOUT

Com base nas referências utilizadas, é possível delinear algumas práticas que podem ajudar a reduzir a incidência de Burnout nas empresas. O conceito de liderança transformacional, conforme destacado por Souza et. al. (2023), desempenha um papel crucial na motivação dos funcionários, pois uma liderança inspiradora e empática pode criar um ambiente de trabalho mais saudável. Outro ponto



relevante é a promoção de um ambiente físico e psicológico seguro, conforme apontado por Gary Evans (2005), onde o ambiente físico afeta diretamente o comportamento e o bem-estar dos colaboradores.

Investir em programas de apoio psicológico e suporte social pode ajudar os colaboradores a enfrentarem situações de estresse de maneira mais positiva. Além disso, políticas que incentivem o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, como jornadas de trabalho flexíveis e pausas regulares, são fundamentais para prevenir o esgotamento emocional.

4.4 COMPARAÇÃO COM ESTUDOS ANTERIORES

Em comparação com os estudos iniciais de Freudenberg (1974) e os avanços na década de 1980, que focavam principalmente em profissionais da saúde, percebe-se hoje que o Burnout é um fenômeno mais abrangente. Profissionais de todos os setores podem ser afetados, especialmente aqueles que estão em constante contato interpessoal e que ocupam cargos de alta responsabilidade. Os achados deste estudo corroboram a visão de Maslach e Jackson (1981), que sustentam que o Burnout é multidimensional, variando em gravidade de acordo com o ambiente de trabalho e as características da função desempenhada.

4.5 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA FUTUROS ESTUDOS

Embora o estudo forneça uma visão abrangente dos fatores que contribuem para o Burnout e seus impactos no ambiente empresarial, reconhece-se que o uso de dados secundários representa uma limitação. Para investigações futuras, recomenda-se a realização de estudos empíricos com dados primários, como entrevistas e questionários aplicados diretamente aos profissionais em diferentes setores. Tais pesquisas podem aprofundar a compreensão das nuances do Burnout e das estratégias que melhor se adaptam a contextos específicos.

Em síntese, a análise dos resultados reforça a importância de um ambiente de trabalho saudável, capaz de minimizar os riscos de Burnout e maximizar o potencial produtivo dos colaboradores. Investir no bem-estar físico e mental dos funcionários não apenas melhora a qualidade de vida dos trabalhadores, mas também contribui para um clima organizacional mais produtivo e sustentável.

4.6 OS DESAFIOS E AÇÕES DAS EMPRESAS

A Síndrome de Burnout tem um impacto significativo nas empresas, afetando a produtividade dos colaboradores, aumentando o absenteísmo e a rotatividade, o que gera custos extras de recrutamento e treinamento. O Burnout também resulta em despersonalização, criando um ambiente de trabalho tóxico e prejudicando as relações interpessoais, o que pode afetar a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente, além de comprometer a reputação da empresa.



Financeiramente, as empresas sofrem com a perda de negócios, aumento dos custos com saúde, redução de lucros e necessidade de contratação de mão de obra temporária. A criatividade e a inovação também são prejudicadas, limitando a capacidade competitiva da organização.

Para mitigar esses impactos, é crucial implementar medidas preventivas, como promover o bem-estar dos colaboradores, gerenciar adequadamente a carga de trabalho e criar um ambiente que valorize a saúde mental e o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

4.7 SOLUÇÕES PARA PROMOVER O BEM-ESTAR MENTAL DOS COLABORADORES.

Equilíbrio entre Trabalho e Vida Pessoal: Incentivar limites claros, flexibilidade de horários e desconexão após o expediente para evitar exaustão; Apoio Social: Promover a colaboração entre colegas e programas de fortalecimento de relacionamentos interpessoais para aumentar a resiliência emocional; Autonomia e Participação: Dar mais autonomia e envolver os funcionários nas decisões sobre suas tarefas para aumentar o senso de realização e controle; Avaliação das Cargas de Trabalho: Avaliar e redistribuir tarefas regularmente para evitar sobrecarga e esgotamento; Ambiente de Trabalho Positivo: Criar uma cultura que valorize o bem-estar reconheça realizações e ofereça oportunidades de crescimento, melhorando a satisfação e reduzindo o Burnout.

A Síndrome de Burnout requer uma abordagem ampla para sua prevenção e mitigação. Estratégias como equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, apoio social, gerenciamento de estresse, maior autonomia, redistribuição de cargas de trabalho e um ambiente de trabalho positivo são essenciais para enfrentar o Burnout.

Refletindo dizerem empresarias tais como: “tudo é urgente e os prazos estão apertados” ilustra a pressão constante da rotina no século XXI, onde a busca por velocidade muitas vezes leva ao esgotamento. Embora o afastamento do trabalho seja uma forma de tratamento para a Síndrome de Burnout, é crucial que o departamento de Recursos Humanos e a coordenação estejam envolvidos na reintegração do profissional, identificando e eliminando fatores estressores no ambiente de trabalho.

Ajustes na jornada de trabalho e redistribuição de tarefas podem ser necessários para aliviar a carga. Cada vez mais, as empresas devem proporcionar acompanhamento psicológico regular, já que colaboradores saudáveis tendem a ter um desempenho melhor, desenvolvendo habilidades como inteligência emocional, promovendo a saúde mental e melhorando a qualidade de vida.

4.8 PREVENÇÃO DA SÍNDROME DE BURNOUT NAS EMPRESAS

Para prevenir a Síndrome de Burnout, é essencial que as empresas adotem medidas baseadas em modelos organizacionais de interação social e cognição. O primeiro passo deve ser o treinamento e a conscientização sobre a síndrome. Assim, algumas práticas importantes incluem:



Revisão de Objetivos de Trabalho: Avaliar a realismo e a viabilidade das metas da equipe, além de revisar métodos de avaliação de desempenho e cargas de trabalho com a participação dos colaboradores; Recrutamento Seguro: Implementar mecanismos de recrutamento que promovam segurança no emprego e capacitar os funcionários, oferecendo clareza nas funções, feedback, treinamento e autonomia; Clareza nas Autoridades: Estabelecer linhas claras de autoridade e responsabilidade, além de fomentar a criatividade e a autonomia no trabalho.; Análise do Estresse: Avaliar níveis de estresse e carga mental nas tarefas, distribuindo responsabilidades de forma equilibrada e monitorando horas extras.; Mecanismos de Medição: Criar ferramentas para avaliar a equidade no ambiente de trabalho e fortalecer o espírito de equipe e os laços sociais; Avaliação do Clima Organizacional: Monitorar constantemente o clima e a cultura de trabalho, considerando aspectos relacionados ao Burnout.

Os mecanismos de feedback, como avaliações de satisfação e desempenho, são cruciais para identificar comportamentos de risco. Entre as ferramentas psicométricas, o Maslach Burnout Inventory (MBI) é amplamente utilizado.

A implementação sistemática dessas práticas, combinada com uma análise específica de cada caso e diálogo com os colaboradores, pode auxiliar os Recursos Humanos na prevenção da síndrome.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste momento, partimos para as considerações finais, pelo qual destacamos a relevância do estudo da Síndrome de Burnout no ambiente empresarial, tema que se mostra cada vez mais pertinente no cenário atual. O objetivo principal de demonstrar a presença do Burnout e seus desdobramentos nas organizações foi alcançado por meio de uma análise detalhada dos fatores que contribuem para o desenvolvimento da síndrome, bem como das consequências para os colaboradores e para as empresas.

Observa-se que o Burnout, caracterizado por exaustão emocional, despersonalização e redução da realização pessoal, afeta profissionais de diferentes áreas, especialmente aqueles em funções de contato direto e contínuo com outras pessoas. Os impactos vão desde a queda de produtividade até problemas de saúde física e mental, como insônia, depressão e ansiedade. Nesse contexto, a promoção de ambientes de trabalho saudáveis e sustentáveis, que contemplem tanto o bem-estar físico quanto emocional dos colaboradores, se torna imprescindível.

Este estudo reforça a importância de práticas de gestão que valorizem o capital humano e promovam uma liderança transformacional, que fomente o senso de pertencimento e a motivação dos funcionários. Além disso, a pesquisa aponta que um ambiente físico adequado e um clima organizacional positivo têm influência direta sobre a qualidade de vida no trabalho e sobre a produtividade das empresas.



Por fim, ao refletir sobre os resultados obtidos, conclui-se que a conscientização e a prevenção da Síndrome de Burnout são fundamentais para promover um ambiente de trabalho mais produtivo e equilibrado. Ao implementar práticas de gestão voltadas para a saúde e bem-estar, as empresas não apenas reduzem o turnover e o absenteísmo, mas também contribuem para o fortalecimento de uma cultura organizacional saudável, na qual o colaborador é visto como o principal ativo da organização.

AGRADECIMENTOS

Quando nos propomos a realizar um trabalho desta dimensão, deparamo-nos com diferentes obstáculos, motivações, aprendizagens, frustrações, mas sobretudo momentos que nos permitem amadurecer, enquanto pessoas e profissionais. Ao longo de todo o processo, inicialmente na parte curricular e posteriormente na realização do estudo empírico e revisão bibliográfica, não podemos deixar de agradecer a algumas entidades e personalidades, não menosprezando todos aqueles que aqui não forem referidos.

Em especial, meu profundo agradecimento ao Professor Doutor Adauto Luiz Carrino, pela orientação, paciência e comprometimento ao longo da realização deste trabalho. Sua dedicação, conhecimento e incentivo foram fundamentais para o desenvolvimento deste projeto. Sua orientação não apenas guiou este estudo, mas também ampliou minha compreensão acadêmica, reforçando a importância da pesquisa e do compromisso com a excelência e aqui expresso a minha sincera gratidão.



REFERÊNCIAS

AZEVEDO, V. A. Z.; KITAMURA, S. Stress, Trabalho e Qualidade de Vida <https://www.fef.unicamp.br/fef/sites/uploads/deafa/qvaf/fadiga_cap10.pdf> Acesso em: 26 set. 2023.

ALUJA, A. Burnout profesional en maestros y su relación com indicadores de salud mental. Boletín de Psicología, 55, p.47-61, 1997. Disponível em< <https://psycnet.apa.org/record/1997-04982-003>> Acesso em: 20 nov. 2024.

BREGALDA, L., & VALLE FILHO, J. G. C. do. (2020). Síndrome De Burnout Um Alerta Na Área Da Saúde. Revista Multidisciplinar Em Saúde, 1(3), 77. Disponível em <<https://editoraime.com.br/revistas/index.php/remss/article/view/453>> Acesso em: 16 out. 2024.

BYRNE, B. (1999). The nomological network of teacher burnout: A literature review and empirically validated model. In: R. VANDERBERGUE, M. A. HUBERMAN (Eds.) Understanding and preventing teacher burnout: A source book of international practice and research. Cambridge: Cambridge University Press, 1999. p.15-37. Disponível em < <https://psycnet.apa.org/record/1999-02578-001>> Acesso em: 06 out. 2024.

CHERNISS, C. (1980). Staff Burnout: Job Stress in the Human Services. Disponível em: <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/staff-burnout-job-stress-human-services#related-topics> Acesso em: 29 set. 2024.

CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

_____. Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações, Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CARLOTTO, Mary Sandra; GOBBI, Maria Dolores. Síndrome de Burnout: um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho. Aletheia, v. 10, p. 103-114, 1999. Disponível em:< <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/smi.2661>>. Acesso em: 29 set. 2024.

CORDES, C. L., E DOUGHERTY, T.W. A review and integration of research on job burnout. Academy of Management Review, 18 , 4, p.632- 636, 1993. Disponível em: < <https://psycnet.apa.org/record/1994-11709-001>>. Acesso em: 20 out. 2024.

EVANS, Gary, A Importância do Ambiente Físico, Psicologia USP, 2005. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/psup/a/qtvp7Dbdkdj3MgvCcFkGM7g/?lang=pt>> Acesso em: 27 out. 2024.

FRANÇA, H. H. A síndrome de "burnout". Revista Brasileira de Medicina, 44, 8, p.197-199, 1987. Disponível em:< <https://doi.org/10.1590/S1413-73722002000100005>> Acesso em: 20 out 2024.

FARBER, B. A. Crisis in education. Stress and burnout in the american teacher. São Francico: Jossey-Bass, 1991. Disponível em: < <https://psycnet.apa.org/record/1991-97643-000>>. Acesso em: 16 out. 2024.

FREUDENBERGER, H. J. Staff burnout. Journal of Social Issues, v. 30, p. 159-165, 1974. Disponível em: <<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>>. Acesso em: 20 out. 2024.

FERREIRA, Elizabete C.;PEZUK, Julia A. Síndrome de Burn-out: um olhar para o esgotamento profissional do docente universitário, Campinas; Sorocaba, SP, v. 26, n. 02, p. 483-482, jul. 2021 Disponível em: <



<https://www.scielo.br/j/aval/a/tyRLWxv9pLPf6RcBFxqmgDk/?format=pdf&lang=pt>> Acesso 16 out. 2024.

MATOS, J. J.; MENEZES, T. D.; NUNES, A L. P. Uma Abordagem sobre a Síndrome de Burnout e seus Reflexos na Rotina das Empresas. Id on Line. Revista de Psicologia, v. 17, n. 69, 2023. Disponível em: <<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/3924/5936> acesso em 05/10/2024> Acesso em: 20 out. 2024.

KYRIACOU, C., SUTCLIFFE, J. (1978). Teacher stress: Prevalence, causes, and coping. London: Wiley. Disponível em: < <https://doi.org/10.1111/j.2044-8279.1978.tb02381.x>> Acesso em 20 out. 2024.

LAUTERT, L. O desgaste profissional do enfermeiro. Tese de Doutorado – Universidad de Salamanca, 1995. Disponível em: < <http://repositorio.ufc.br/handle/riufc/8011>>. Acesso em 24 out. 2024.

LAYMAN, E., GUYDEN, J. A. Reducing risk of burnout. The Health Care Supervisor, 15, 3, p.57-69, 1997. Disponível em: < https://journals.lww.com/healthcaremanagerjournal/Abstract/1997/03000/Reducing_Your_Risk_of_Burnout.10.aspx>. Acesso em: 27 nov 2024.

LEE, R.T., ASHFORTH, B. E. A Further examination of managerial burnout: Toward na integrated model. Journal of Organizational Behavior, 14, p.3-20, 1993. Disponível em: < <https://psycnet.apa.org/record/1993-23741-001>> Acesso em: 19 out. 2024.

LEITER, M. P., HARVIE, P. L. Burnout among mental health workers: A review and a research agenda. The International Journal of Social Psychiatry, 42, 2, p.90-111, 1996. Disponível em: < <https://doi.org/10.1177/002076409604200203> Abstract Reviews studies of burnout relating to mental health workers and proposes directions for future research.> Acesso em 19 out. 2024.

LEITER, P. M. E MASLACH, C. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. Journal of Organizational Behavior, 9, p.297-308, 1988. Disponível em: < <https://doi.org/10.1002/job.4030090402>> Acesso em: 19 out. 2024.

MASLACH, C. "Burned-out". Human Behavior, 5, 9, p.26-22, 1976. Disponível em: < <https://doi.org/10.1590/S0102-71822014000500012>> Acesso em: 20 out. 2024.

MASLACH, C. E JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, 2, p.99-113, 1981. Disponível em: < <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>> Acesso em: 20 out. 2024.

MASLACH, C. Burnout: a multidimensional perspective. In: SCHAUFELI, W.B., MASLACH, C., MAREK, T. (Eds.) Professional burnout: Recent developments in theory and research. New York: Taylor & Francis, 1993. Disponível em: < <https://psycnet.apa.org/record/1993-97794-000>> Acesso em: 19 out. 2024.

MASLACH, C., LEITER, M. P. The truth about burnout: how organization cause, personal stress and what to do about it. San Francisco: Jossey-Bass, 1997. Disponível em: < <https://psycnet.apa.org/record/1997-36453-000>>. Acesso em: 20 out. 2024.

MASLACH, C., GOLDBERG, J. Prevention of burnout: news perspectives. Applied & Preventive Psychology, 7, p.63-74, 1998. Disponível em: < <https://psycnet.apa.org/record/1997-38974-004>> Acesso em: 18 out. 2024.



MASLACH, C., JACKSON, S. E., LEITER, M. P. Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto, C.A: Consulting Psychologist Press, 1996. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual> Acesso em: 20 out 2024.

PADILLA, Miguel. A.; THOMPSON, Julia. N. Burning out faculty at doctoral research universities. *Stress and Health, Sussex Occidental*, v. 32, n. 5, p. 551-558, 2016. Disponível em: <<https://doi.org/10.1002/smi.2661>> Acesso em: 19 out. 2024.

PFEFFER, J. (2018). *Dying for a Paycheck: How Modern Management Harms Employee Health and Company Performance—and What We Can Do About It*. Harper Business. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1679-395120200091> Acesso em: 20 out. 2024.

SOUZA, Igor S., NOGUEIRA, Kétylla O., NOVAES, Adriana E. G. SAMPAIO, Rinaldo J. *Revista Foco. Curitiba (PR)*, 2023 v.16.n.1 e 663, 01-18p. Disponível em: <<https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/663>> Acesso em: 28 out 2024.

YU, Jihye, LEE, Sukyung, KIM, Miran, LIM, Kiyoung, CHANG, Kihong, CHAE, Sujin Professional self-concept and Burnout among medical school faculty in South Korea: A cross-sectional study. *BMC Medical Education*, Londres, v. 19, n. 1, p. 1-6, 2019. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6612083/>>. Acesso em: 20 out. 2024.

PERLMAN, B., HARTMAN A. E. Burnout: summary and future research. *Human Relations*, 35, 4, p.283-305, 1982. Disponível em: < <https://psycnet.apa.org/record/1982-26870-001>>. Acesso em: 20 out 2024.

WISNIEWSKI, L, GARGIULO, R.M. Occupational stress and burnout among special educators: A review of the literature. *The Journal of Special Education*, 31, 3, p.325 349, 1997. Disponível em: < <https://doi.org/10.1177/002246699703100303>>. Acesso em: 20 out. 2024.