



BURNOUT- UMA AMEAÇA À INTEGRIDADE DO TRABALHADOR COM SÉRIOS PREJUÍZOS ÀS ORGANIZAÇÕES

**Anna Thais Cantoni Fritche*

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo averiguar a incidência da síndrome de “burnout” em funcionários da área administrativa de uma empresa alimentícia na cidade de Londrina. Participaram 36 funcionários, de ambos os sexos, faixa etária entre 17 e 50 anos e grau de escolaridade variando entre 2º grau completo e superior. Para a obtenção dos dados foi aplicado o Inventário Maslachi de Burnout que foi entregue a todos os participantes. O prazo dado para preenchimento do mesmo foi de três dias, período em que foram esclarecidas as dúvidas existentes. A análise dos dados indicou que a dimensão ‘despersonalização’ se acha comprometida e os dois outros componentes desta síndrome, embora com índices inferiores a 50%, demonstram possibilidade de comprometimento futuro. Concluiu-se que existem fatores específicos nos cargos administrativos que estão relacionados à incidência da síndrome de “burnout”

PALAVRAS-CHAVE: Síndrome de “Burnout”; Estresse Laboral; Desgaste Psicológico; Saúde Psicológica.

ABSTRACT

This research aims at checking the incidence of the “burnout syndrome” in employees who work in the managing department of a food company located in Londrina. Thirty-six employees of both sexes, aged between seventeen and fifty years, with high school or university degree participated in this research. To collect the data, the Maslachi Burnout test was applied. The participants had three days to answer the questionnaire; during this time their doubts were clarified. The data analysis has shown that the ‘depersonalization’ dimension causes

*Psicóloga graduada pela UniFil.
Psicóloga clínica em Londrina.
E-mail: anatais@pop.com.br



psychological damage; in addition, the two other components of this syndrome, although with rates inferior to 50%, show the possibility of future labor stress. To sum up, the conclusion drawn was that there are specific factors in the managing positions which are related to the incidence of the burnout syndrome.

KEY-WORDS: Burnout Syndrome; Labor Stress; Psychological Damage; Psychological Health.

INTRODUÇÃO

Estamos numa época moderna, progressista, onde a sucessão dos fatos externos acontecem rapidamente, refletindo-se no ritmo interno do homem e dificultando a elaboração de seus conflitos. Esta era é marcada por grandes realizações e conquistas. Isso tem tornado o homem excessivamente preocupado com sua profissão, afetando sua saúde emocional, em função da necessidade de ter que ser competitivo, dar o melhor de si e ir além de seus limites para atingir suas metas. Tais fatos podem gerar no indivíduo medo, insegurança e desproteção, relacionados a seu futuro, causando-lhe sentimento de impotência emocional e cansaço (CARVALHO e SERAFIM, 1995).

O nível de tensão que todos experimentam atualmente provoca um desgaste físico e psicológico que conhecemos como estresse. Segundo CARVALHO e SERAFIM (1995), o estresse não é recente. Ao retomarmos a história da evolução do homem, veremos que em seu habitat natural, o homem ficava exposto a grandes perigos da selva. E quando o homem se via em situações que ameaçavam sua vida, entrava em alerta, fazendo surgir o medo. Neste momento, sua musculatura se contraía e aumentavam seus batimentos cardíacos, caracterizando um estado de tensão. A repetição constante destes momentos certamente instalaria um quadro de estresse. Sendo assim, o estresse tem acompanhado o indivíduo nas diversas fases de sua evolução: saída de casa em busca de alimentos para sobrevivência, trabalho no campo, revolução industrial, guerras e tecnologia.

Hans Selye, médico endocrinologista da Universidade de Montreal, foi quem primeiramente estudou o estresse e o denominou de “síndrome do estar”. Esta síndrome envolve uma série de sintomas que a pessoa desenvolve quando é submetida a situações que exigem do indivíduo adaptação para poder enfrentá-la (LIPP e LÚCIA, 1998; CARVALHO e SERAFIM, 1995).

Segundo FRANÇA e RODRIGUES (1997), o termo estresse deve ser definido como uma relação particular entre uma pessoa, seu ambiente e as



circunstâncias às quais está submetido, que são avaliadas pela pessoa como uma ameaça ou algo que exige dela mais do que suas próprias habilidades ou recursos podem dar, e que põe em perigo seu bem estar.

Já ARROBA (1988) define estresse como a forma em que cada ser responde a um nível de pressão inadequada. Desta forma, faz-se necessário distinguir pressão de estresse.

Segundo ALBRECHT (1990), o termo pressão refere-se às características de uma situação que pode ser problemática para o indivíduo e que exige adaptação. Já o estresse refere-se a um conjunto específico de condições bioquímicas do corpo da pessoa que refletem a tentativa de ajuste do organismo.

Existem vários processos psicofísicos que entram em ação, visando preservar nosso equilíbrio durante a vivência e a superação de ameaças e desafios. Quando a homeostase é perturbada, ocorrem respostas específicas e ou generalizadas de ajustamento, que visam recuperar o equilíbrio e fornecer meios adequados para o enfrentamento das pressões que provocam desajuste. Tais respostas podem envolver componentes comportamentais, afetivos, cognitivos e fisiológicos. Em conjunto, essas respostas adaptativas são chamadas estresse. A forma e intensidade com que o estresse pode aparecer irá depender dos processos que interpretam a magnitude dos estímulos (PIRES, 1996).

Conforme CARVALHO e SERAFIM (1995), o estresse também está ligado a questões psicológicas. Assim, o estressado não se dá conta da carga emocional que recebe, entrando num estado de confusão mental que provoca descontrolo das funções normais de seu organismo, fazendo com que este perca o ritmo de suas reações psicológicas. Dependendo da predisposição orgânica do indivíduo, o estresse pode causar, além dos transtornos psicológicos - falta de vontade de fazer as coisas, ansiedade – manifestações físicas, como: úlcera, infarto, e até mesmo manifestações mentais, como o suicídio.

As origens do estresse estão nas fontes internas e externas. As fontes internas dizem respeito às características pessoais, mitos, crenças e formas de interpretar as situações do dia-a-dia. As causas externas referem-se às situações que enfrentamos no cotidiano, tais como: doença em família, viagens, perda de emprego, problemas financeiros, entre outros (LIPP e LÚCIA, 1998).

O estresse compreende três fases: alarme, resistência e exaustão.

A primeira fase é denominada 'alarme'. O indivíduo entra em contato com o agente estressor e reage, formando sintomas como os de sudorese, taquicardia, respiração ofegante, entre outros, ou seja, perde seu equilíbrio interno quando se prepara para enfrentar uma situação à qual tem que se adaptar. Tais situações são necessárias para que o organismo possa reagir, sendo, portanto, fundamentais para sua sobrevivência. Esta fase é caracterizada pelos seguintes fatores:



aumento da frequência cardíaca e da pressão arterial, para permitir que o sangue circule mais rapidamente e, assim, cheguem mais oxigênio e mais nutrientes aos tecidos; contração do baço, levando mais glóbulos vermelhos à corrente sanguínea, acarretando mais oxigênio ao organismo; o fígado libera o açúcar armazenado na corrente sanguínea para ser utilizado como alimento e, conseqüentemente, mais energia é levada aos músculos; redistribuição sanguínea, com diminuição do fluxo para a pele e vísceras e aumento para os músculos e cérebro; aumento da frequência respiratória e dilatação dos brônquios, para que o organismo possa captar e receber mais oxigênio; dilatação da pupila, com a exoftalmia, para aumentar a eficiência visual; aumento do número de linfócitos na corrente sanguínea, para prevenir possíveis danos aos tecidos e ansiedade.

A segunda fase é chamada 'resistência'. Nela, o organismo tenta compensar os danos produzidos na primeira fase e perde muita energia, por isso, surgem sinais de falhas na memória, úlceras, irritabilidade, insônias, etc. A recuperação ocorre quando são eliminados os estressores e alcançado o reequilíbrio do corpo. Caso este não consiga se restabelecer, a pessoa entrará na última fase, a chamada 'exaustão', na qual ocorre uma falha do mecanismo de adaptação, pelo fato do organismo não ter mais recursos adaptativos. Tal falha faz com que alguns sintomas retornem à fase de alarme e, posteriormente, se o estímulo estressor permanecer potente, doenças crônicas se instalam, consistindo em um risco à vida da pessoa.

A fase de resistência é caracterizada pelo aumento do córtex e da supra renal, atrofia do timo, baço e de todas as estruturas linfáticas, hemodiluição, aumento do número de glóbulos brancos, diminuição do número de eosinófilos e ulceração no aparelho digestivo, aumento da concentração de cloro na corrente sanguínea, além de sintomas como irritabilidade, insônia, mudanças no humor, diminuição do desejo sexual. Já na fase de exaustão, reaparecem sintomas da primeira fase, só que mais agravados e há maior comprometimento físico em forma de doenças, tais como: hipertensão arterial, psoríase, diabetes; e no nível psicológico, depressão, irritação, incapacidade para o trabalho, entre outros (LIPP e LÚCIA, 1998; FRANÇA e RODRIGUES, 1997).

Dentre as conseqüências do estresse, observa-se uma baixa auto-estima proveniente das limitações presentes na vida do indivíduo naquele momento. O tratamento visa restabelecer o equilíbrio do indivíduo e pode ser feito através de relaxamento, terapia visando não somente um alívio do estresse, mas desenvolvendo estratégias de enfrentamento mais efetivas (LIPP e LÚCIA, 1998).



RELAÇÃO ENTRE ESTRESSE E TRABALHO

SECMAN (1974) *in* CARVALHO e SERAFIM (1995) aponta que a experiência da vida cotidiana mostra que o trabalho é de importância primordial para o homem: toma metade de sua vida desperta, guiando-o para determinados círculos sociais, gera dificuldades ou triunfos e define ainda interesse e identidade pessoal.

O estresse relacionado ao trabalho é definido como aquelas situações em que a pessoa percebe seu ambiente de trabalho como ameaçador às suas necessidades de realização pessoal e profissional e/ou sua saúde física e mental, prejudicando a interação dela com o trabalho e com o seu ambiente, na medida em que este ambiente contém demandas excessivas para ela, ou que ela não contém recursos adequados para enfrentar tais situações (FRANÇA e RODRIGUES, 1997). Esta síndrome afeta a organização em três níveis: pessoal, grupal e organizacional.

Conforme os autores mencionados, os prejuízos causados pelo estresse no nível pessoal são: comprometimento da saúde emocional e física, queda de eficiência, ausências repetidas, insegurança nas decisões, uso abusivo de medicamentos, irritabilidade constante e grande nível de tensão.

No nível grupal, dizem respeito a desconfianças, sabotagem, vínculos empobrecidos, baixo nível de esforço, “politicagem”, comportamentos hostis para com outras pessoas, perda de tempo com discussões inúteis, pouca contribuição ao trabalho, grande dependência do líder e isolamentos.

Já no nível organizacional, os males correspondem a altas taxas de absenteísmo, rotatividade, altos índices de acidentes no trabalho, atrasos constantes, sabotagem, vínculos empobrecidos, rivalidade entre funcionários, desconfiança, greves, desrespeito e desqualificação entre os colaboradores.

Portanto, torna-se evidente o alto custo que a organização deverá arcar enquanto não for estabelecido o equilíbrio do indivíduo com o trabalho e suas condições.

Dentre os fatores que levam o indivíduo ao estresse no trabalho estão: instabilidade no trabalho, problemas financeiros, pressões psicológicas, carga excessiva de trabalho, incompreensão da chefia, ambiente desconfortável, função não adequada ao indivíduo, apoio insuficiente, longas e insociáveis horas, *status* baixo, falta de perspectivas de melhor remuneração e de promoção, rituais e procedimentos desnecessários, incertezas e insegurança; especificações de cargo indefinidas, conflitos de cargos, perfeccionismo, incapacidade para influenciar a tomada de decisões, choques com superiores, falta de apoio dos colegas, pressões de prazos, falta de variedade, deficiência na



comunicação, liderança inadequada, conflitos com os colegas, treinamento insuficiente, responsabilidades do cargo, incapacidade para ajudar e agir de forma eficaz (FONTANA, 1994; DELBONI, 1997).

Para que as organizações possam combater a síndrome, necessitam realizar adequações dos profissionais aos cargos, checar o nível de satisfação no trabalho e o grau de comunicação entre os membros da equipe, implantar programas de acompanhamento de funcionários, planos de cargos e salários, avaliação de desempenho e programa de integração para os novos funcionários, ter clareza na comunicação e transparência em seus objetivos.

É investindo no material humano que a empresa encontrará retorno no nível de qualidade e produtividade (DELBONI, 1997). Portanto, antes de mais nada, é necessário que a empresa assuma uma filosofia que resgate a natureza e a saúde do ser humano em todos os aspectos.

NATUREZA DO TRABALHO, ESTRESSE E “BURNOUT”

Conforme demonstrados em outros parágrafos do texto, o trabalho faz parte da identidade do indivíduo, mas tem contribuído efetivamente para o surgimento do estresse nas organizações e estas pagam um alto custo por ele.

Dentro do contexto do trabalho, é importante ressaltar que o trabalhador não é uma máquina, mas possui sua história pessoal, com aspirações, desejos, motivações, necessidades psicológicas, e interage com sua história passada. A saúde e a doença são estados que resultam do equilíbrio harmônico ou da desregulação do corpo, da mente ou do mundo externo. “Quando uma pessoa reage aos impactos do cotidiano, carrega nesse processo uma volta ao equilíbrio. Tais impactos modificam seu corpo e geram sintomas” (FRANÇA e RODRIGUES, 1997).

Segundo esses autores, a desumanização do trabalho, presente na produção em larga escala, atenta contra as necessidades individuais de satisfação e realização do homem. O trabalhador perde o ritmo de seu trabalho e o poder de decisão sobre ele. A modernização das empresas que buscam competitividade nacional e internacional tem levado os empresários e administradores a implementarem mudanças radicais na estrutura empresarial. Tal condição se reflete no ritmo dos trabalhadores, que precisam estar mais fortes, devido às pressões que se tornam maiores, gerando o estresse. Pode-se dizer, então, que o mesmo trabalho que motiva e realiza pode gerar desgaste físico e mental e comprometer a qualidade de vida do trabalhador. O estresse profissional, decorrente das insatisfações e pressões exercidas, faz com que o trabalhador esgote-se no trabalho. A isso, denominamos “burnout”.



O "burnout" representa uma forma de adaptação às fontes de estresse e não deve ser compreendido como sinônimo desta síndrome.

O novo termo surgiu nos Estados Unidos em meados da década de 1970, visando justificar a deteriorização dos cuidados e da atenção profissional dispensada aos trabalhadores no âmbito das organizações, passando a ser empregado com o sentido de "estar esgotado"; ou "fogueira que não se apaga".

Alguns autores explicam o "burnout" como sendo uma resposta ao estresse laboral crônico, acrescido por condutas e sentimentos negativos, mas o novo termo ainda se encontra em discussão. Fica claro, no entanto, que a desmotivação, desinteresse, mal-estar interno e insatisfação ocupacional fazem parte desta síndrome.

Aqueles que vêem o "burnout" como sendo diferente do estresse, alegam que o primeiro termo envolve atitudes e condutas negativas relacionadas a usuários, clientes, organização e trabalho; já o segundo (estresse) aparece como um esgotamento pessoal com interferência na vida do sujeito, não estando diretamente relacionado ao trabalho.

A síndrome de "burnout" é uma experiência subjetiva, que agrupa sentimentos e atitudes, implicando em alterações, problemas e disfunções psicofisiológicas, com conseqüências nocivas para a pessoa e a organização, afetando diretamente a qualidade de vida do indivíduo (AMORIM e TURBAY, 1998).

Esta síndrome é comum em pessoas que são apaixonadas pelo trabalho que fazem, e que demandam contato direto com público (usuários ou clientes), tais como: médicos, professores, vendedores, enfermeiros. Hoje, entretanto, as observações já se estendem a todos os profissionais que interagem de forma ativa com pessoas, que cuidam e/ou solucionam problemas de outras pessoas, que obedecem técnicas e métodos mais exigentes, fazendo parte de organizações de trabalho submetidas a avaliações.

Segundo CODO (1999), o "burnout" compromete, em nível prático e emocional, tanto a empresa quanto o trabalhador. Quanto mais o trabalho envolver carga mental, maiores serão as chances do trabalhador apresentar a síndrome.

A carga mental é comum em trabalhos rotineiros, repetitivos, fragmentados, que envolvam atrasos, recusas, apoio insuficiente, horas excessivas, falta de promoção, remuneração baixa, ameaças de demissões, perfeccionismo, choques com superiores, prazos curtos, rotina excessiva, ausência de treinamentos, entre outros, que se tornam altamente desgastantes para a pessoa que os executa.



Os prejuízos que o “burnout” pode levar às organizações dizem respeito aos altos índices de rotatividade e absentéismo, baixa no nível de satisfação com o trabalho, aumento das condutas de risco, inconstâncias no emprego, repercussão na esfera familiar do trabalhador, além de interferir negativamente nas relações sociais que, segundo CODO (1999), são fundamentais a qualquer trabalhador, pois, poder contar com um suporte social no trabalho aumenta a possibilidade do trabalhador ser capaz de enfrentar situações estressantes. Se, por outro lado, as relações sociais forem tensas, conflituosas e prolongadas, o sentimento de “burnout” pode aumentar.

Tal síndrome possui três fases:

A primeira é denominada de **exaustão emocional**. Nota-se um sentimento de total esgotamento, as forças se acabam e tudo perde o sentido de ser. Na segunda fase, chamada de **despersonalização**, evidenciam-se sentimentos e atitudes negativas e de cinismo às pessoas (clientes/usuários) e a relação torna-se coisificada. A última fase é chamada de **falta de envolvimento pessoal no trabalho**, pois o indivíduo manifesta sentimento de falta de realização pessoal relacionada ao trabalho, o que conseqüentemente afeta sua habilidade para realizá-lo CODO (1999).

Fernandez RIOS (1991) diferencia as fases do “burnout” de três maneiras: num primeiro momento, as demandas de trabalho são maiores que os recursos materiais e humanos, o que gera um estresse laboral no indivíduo. Neste momento, nota-se sobrecarga de trabalho, tanto qualitativa quanto quantitativa. No segundo momento, evidencia-se um esforço do indivíduo em adaptar-se e produzir uma resposta emocional ao desajuste percebido, fazendo emergir sinais de fadiga, tensão, irritabilidade e até mesmo de ansiedade. Assim, essa etapa exige uma adaptação psicológica do sujeito, a qual se reflete no seu trabalho, reduzindo o seu interesse e a responsabilidade pela sua função. E, num último momento, ocorre o enfrentamento defensivo, ou seja, o sujeito produz uma troca de atitudes e condutas com a finalidade de defender-se das tensões experimentadas, ocasionando comportamentos de distanciamento emocional, retirada, cinismo e rigidez. Tais sintomas produzem conseqüências negativas ao indivíduo e às organizações.

Levando em consideração os prejuízos causados pela síndrome, cabe ressaltar a necessidade de viabilizar recursos de enfrentamento que ajudem a reduzir os danos por ela causados.

As formas de prevenção de “burnout” devem envolver: aumento na variedade de rotinas para evitar a monotonia, prevenção do excesso de horas extras, melhora no suporte social às pessoas e nas condições sociais e físicas de trabalho, investimento no aperfeiçoamento profissional e pessoal dos trabalhadores,



estabelecimento de parâmetros e objetivos, participação em programas de combate ao estresse, busca do apoio grupal, além de redirecionamento das estratégias individuais e grupais para que estas sejam eficazes no contexto organizacional (FRANÇA e RODRIGUES, 1997; PHILLIPS, 1984).

Levando-se em consideração os efeitos negativos de ambas as condições, estresse e “burnout”, o presente trabalho teve como objetivos :

- Constatar a incidência da síndrome de “burnout” em funcionários de alguns setores de uma indústria alimentícia; e
- Identificar os fatores do trabalho e da organização relacionados à síndrome.

METODOLOGIA

Participantes: 36 funcionários de ambos os sexos com escolaridade variando entre 2º grau completo e superior, faixa etária entre 17 e 50 anos, pertencentes a cinco setores da indústria.

Local: Indústria alimentícia localizada na cidade de Londrina.

Instrumentos: Inventário Maslachi de Burnout - IMB

Procedimento: O critério de seleção dos participantes baseou-se em cargos que tivessem maior relacionamento com funcionários, clientes e fornecedores, visto que são os mais atingidos pela síndrome de “burnout”. Após a escolha e composição dos participantes, foi constatada a impossibilidade de poder conversar individualmente com os funcionários em seu horário de trabalho. Dessa forma, decidiu-se que as chefias atuariam como elementos de ligação entre os funcionários e a pesquisadora. Portanto, inicialmente, os objetivos da coleta de dados sobre o tema foram expostos a cada uma das chefias dos setores envolvidos, justificando-se pela impossibilidade já citada.

Embora sabendo dos possíveis comprometimentos na obtenção dos dados, mas dado o fato de não haver uma outra forma disponível, decidiu-se por manter as chefias como elos de ligação. Assim, explicações e orientações detalhadas sobre o preenchimento do Inventário Maslachi de “Burnout” foram fornecidas aos chefes para que eles, em momentos julgados mais oportunos, informassem os funcionários.

Cada funcionário deveria responder o Inventário Maslachi de “Burnout” individualmente, num prazo máximo de três dias, sendo que sua privacidade estaria resguardada pelo fato do mesmo não ter dados de identificação do participante.



Após este prazo, todos os inventários foram recolhidos pessoalmente pela pesquisadora, o que possibilitou o esclarecimento das dúvidas existentes, e relatadas por alguns funcionários.

Depois de os questionários preenchidos, foi realizada a compilação dos dados de forma quantitativa para se constatar o número de funcionários que apresentavam os sintomas característicos das três fases que comporta a síndrome de “burnout”; a seguir, o resultado global foi analisado de forma qualitativa, visando identificar quais setores apresentavam aspectos mais desgastantes no trabalho e repercussões dessa condição sobre o bem-estar psicológico dos trabalhadores.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nos cargos que foram pesquisados sobre a incidência de “burnout” no trabalho, observou-se que, em relação ao fator ‘exaustão emocional’, apenas 26% denotam a sensação de esgotamento, de excesso de trabalho e frustração. Em relação à ‘despersonalização’, constatou-se que mais de 50% acham que os clientes os culpam por alguns de seus problemas. Este aspecto foi o mais relevante neste fator componente do “burnout” no trabalho. Ainda neste item, observou-se uma mudança emocional dos participantes da dimensão ‘sensibilidade’ para ‘insensibilidade’. Tais aspectos, conforme CODO (1999), afetam diretamente a produtividade, uma vez que o comprometimento e a responsabilização pelas suas atribuições não são mais vistas como suas. Evidencia-se uma atitude clara de não se importar com os resultados do seu trabalho.

Em relação ao terceiro elemento componente do “burnout”, o ‘envolvimento pessoal no trabalho’, de maneira geral as pessoas aparentaram estar contribuindo de forma positiva para com seu trabalho, os problemas da clientela e, inclusive, os problemas emocionais pessoais. Apenas 30% dos participantes demonstraram falta de energia e de estímulos após um dia de trabalho.

A partir da análise desses dados, pode-se afirmar que a população estudada não se acha comprometida com a síndrome de “burnout”, embora a dimensão ‘despersonalização’ tenha apresentado um percentual significativo. Tal dado pode indicar a possibilidade da dimensão ‘exaustão emocional’ vir a tornar-se comprometida em função das condições de realização dos respectivos trabalhos nos setores investigados. Ressalta-se aqui a natureza repetitiva de tarefas rotineiras, apoio insuficiente, ausência de treinamento e horas excessivas de trabalho, impossibilitando ao trabalhador conciliar a vida familiar com a profissional. O conflito ‘trabalho X família’ é pior em casais novos com filhos pequenos, como é o caso de nossa amostra.



De acordo com CODO (1999), se o trabalhador sente-se roubado de um tempo no qual poderia dedicar-se à sua família, os fatores ‘exaustão emocional’ e ‘despersonalização’ demonstrariam nítido comprometimento. Estudos apontam que essa síndrome, além de trazer conseqüências negativas à esfera familiar, contribui para o consumo elevado de álcool e drogas ilegais e o distanciamento afetivo, que assim formam um círculo vicioso que comprometerá a qualidade da relação familiar.

Acrescenta-se a isso ainda a vivência de uma tensão mais elevada gerada por decisões e busca de solução de conflitos em decorrência dos cargos ocupados, o que exige um elevado nível de concentração e atenção. Isso confirma o que o CODO (1999) diz sobre o trabalho que exige excesso de carga mental, como aquele em que os trabalhadores necessitam interagir de forma ativa com pessoas que cuidam e/ou solucionam problemas de outras pessoas, que obedecem técnicas e métodos mais exigentes, fazendo parte de equipes cujo trabalho é constantemente submetido a avaliações.

Cabe ressaltar que o resultado da presente pesquisa pode ter sido comprometido pela forma adotada na aplicação dos questionários, pois os mesmos não puderam ser realizados individualmente e em local reservado. Tal condição pode ter propiciado um clima de desconfiança entre os participantes que, até por questões de precaução quanto à ameaça de demissão, teriam deixado de assinalar itens que correspondessem à sua condição real.

CONCLUSÕES

O trabalho faz parte da vida do homem. Quando realizado de forma sadia e satisfatória, o trabalho promove reconhecimento social, identidade e auto-estima, necessários ao indivíduo, e propicia alta produtividade e qualidade, essenciais à empresa. Mas, quando realizado sob pressão, o trabalho pode trazer sérios comprometimentos à saúde do trabalhador, o que vai refletir diretamente no seu desempenho profissional. A produtividade e a qualidade de vida no trabalho estão diretamente relacionadas. De acordo com FRANÇA e RODRIGUES (1997), a qualidade de vida no trabalho implica em uma compreensão abrangente e comprometida das condições da vida no trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, garantia de saúde física e mental, integração social e capacidade para solucionar as adversidades com segurança, além do bom uso da energia pessoal.

Portanto, as empresas deveriam estimular a implementação de projetos e programas voltados ao desenvolvimento pleno e saudável de seu quadro funcional, entendendo que a repetitividade e o trabalho parcelado também são fatores de insalubridade.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMORIM, C.; TURBAY, J. Qualidade de vida no trabalho e síndrome de burnout. **Anais do VII Encontro Regional Sul da ABRAPSO**, p.70. Curitiba, 18-20 de setembro, 1998.
- ARROBA, Tanya; JAMES, Klim. **Pressão no trabalho-stress: um guia de sobrevivência**. 2.ed. São Paulo: Mc Graw- Hill, 1988.
- CODO, Wanderley. **Educação: carinho e trabalho: Burnout, a síndrome da desistência do educador, pode levar à falência da educação**. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.
- DELBONI, Thaís Helena. **Vencendo o stress: como melhorar as relações de trabalho para viver melhor**. São Paulo: Makron Books, 1997.
- FONTANA, David. **Estresse - faça dele um aliado e exercite a auto-defesa**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 1994.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho – guia básico com abordagem psicossomática**. São Paulo: Atlas, 1997.
- SIQUEIRA, Eduardo de; NUNES, Sandra Odebrechet Vargas. **A emoção e as doenças**. Londrina: UEL, 1998.
- LIPP, Marilda Novaes; LÚCIA, Emmanuel Novaes, **O stress**. São Paulo: Contexto, 1998.
- RIOS, Fernandez, file://C:\Meus documentos\BURNOUT UM DESAFIO À SAÚDE DO TRABALHADOR.htm. Acessado em 26/10/02.
- RIO, Rodrigo Pires do. **O fascínio do stress: vencendo desafios num mundo em transformação**. Rio de Janeiro: Dunya, 1996.