

INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E O DESENVOLVIMENTO DA SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO REALIZADO COM PROFESSORES DE UMA UNIDADE ACADÊMICA DA REDE FEDERAL DE EDUCAÇÃO

ALLISSON SILVA DOS SANTOS

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB)

GIULLIANE OHANA CASSIANO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB)

MARIA LUIZA DA COSTA SANTOS

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA (IFPB)

Agradecimento à órgão de fomento:

Ao IFPB - Campus João Pessoa

INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E O DESENVOLVIMENTO DA SÍNDROME DE BURNOUT: UM ESTUDO REALIZADO COM PROFESSORES DE UMA UNIDADE ACADÊMICA DA REDE FEDERAL DE EDUCAÇÃO

1 INTRODUÇÃO

A Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios (UAG) é uma área de ensino do Campus João Pessoa do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB, que abriga, atualmente, cursos de diversas modalidades e complexidades acadêmicas e curriculares, a qual tem como objetivo oferecer um processo de aprendizagem completo, dinâmico e eficiente por intermédio de todos os recursos humanos, materiais e tecnológicos necessários à sua proposta de expansão e modernização.

Fato observado é que os cursos ofertados pela UAG já não comportam mais a linguagem de educação se utilizando apenas de aulas tradicionais, atendendo a um estilo convencional de ensino aprendizagem sem permissão em tempo real de intervenções práticas e, nesse contexto, os professores atuantes nessa área de ensino têm sido confrontados cotidianamente com a disseminação e avanço das tecnologias da informação e da comunicação e a expansão e massificação das tecnologias digitais e das redes de computadores, intranet e internet. Saber utilizar essas tecnologias passou a ser um elemento determinante nos processos de inserção social e profissional e as relações e os processos de trabalho docente não ficaram alheios a esse desenvolvimento tecnológico.

No caso particular do professor, as novas exigências e a constante ameaça advinda das novas metodologias educacionais oriundas dos recursos tecnológicos, como o *e-learning*, a videoconferência e o ensino à distância, quando associadas a uma rotina exaustiva e incorporada às demais dimensões e papéis assumidos pelos professores no âmbito profissional e de sua vida privada, parece predispor ao surgimento da Síndrome de *Burnout*, considerando a utilização plena de suas forças psíquicas, que precisam ser continuamente alimentadas por meio do repasse da informação e da aquisição de conhecimentos/atitudes/habilidades que agreguem valor às atividades da organização.

Os progressos contínuos nas tecnologias de comunicação e de informação estão promovendo um grande impacto no local de trabalho e principalmente nos trabalhadores. Os principais impactos sobre o "mundo do trabalho" são: a introdução de tecnologias, particularmente da automação e da robótica substituindo o trabalho humano; o declínio das atividades de manufatura e o crescimento do setor de serviços; e o desenvolvimento de novos processos de produção e gestão do trabalho. Para os trabalhadores da atualidade, as consequências diretas do uso da tecnologia da informação é que eles passam a depender também deste elemento, pois além da capacitação para utilizar as tecnologias, os trabalhadores precisam ser mais ágeis e dinâmicos (PACHECO et al., 2005).

Para Lino e Dias (2018), todas estas modificações também estão relacionadas com o aumento da competição global pelo mercado, que exige do trabalhador um aumento da intensidade e duração do trabalho, levando ao aumento de patologias ocupacionais, dentre elas, o estresse e as doenças dele decorrentes; aumento do trabalho realizado no domicílio, do trabalho em tempo parcial e sazonal, levando a precarização do trabalho; e diminuição dos níveis de remuneração pelo trabalho realizado.

O estresse, caracterizado como uma reação do organismo com componentes psicológicos, físicos, mentais e hormonais, ocorre quando surge a necessidade de uma grande adaptação a um evento ou situação de importância. O evento pode ser considerado negativo quando acontece da pessoa ultrapassar seus limites e esgotar sua capacidade de adaptação, oriundo de uma dependência de computadores, celulares, dentre outros equipamentos. Sob dependência constante da tecnologia, a pessoa pode sofrer com falta de concentração e manifestar até mesmo sintomas físicos (LIPP, 2009).

Do ponto de vista social, esta pesquisa pretendeu gerar conhecimentos acerca de como as inovações tecnológicas podem ser fatores potenciais para o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* nos docentes de uma instituição de ensino multidisciplinar, e com isso, disseminar os resultados deste estudo para as demais sociedades acadêmicas, contribuindo para estudos que enfoquem a relação entre as variáveis e trazendo um feedback à instituição, para que a mesma possa perceber como os professores estão se sentindo diante das novas exigências na execução das suas atividades.

2 PROBLEMA DE PESQUISA E OBJETIVO

Partindo-se da constatação de que os professores transitam em um ambiente de constante modernização tecnológica e que realizam suas atividades de maneira contínua, sob um clima de pressão e cobranças, como os professores da Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios percebem os efeitos das inovações tecnológicas no desempenho de suas funções, e, essa rotina de trabalho pode ser capaz de desencadear a Síndrome de *Burnout*?

O objetivo geral dessa pesquisa baseou-se em analisar os efeitos das inovações tecnológicas no cotidiano dos professores como fonte desencadeadora da Síndrome de *Burnout*. E para chegar nos resultados pretendidos deste objetivo geral, tem-se os objetivos específicos: a) Construir o perfil dos professores da UAG; b) Descrever a organização do trabalho bem como os sintomas da Síndrome de *Burnout*; c) Verificar a tendência das 4 dimensões da Síndrome de *Burnout* nos professores da UAG; e d) Avaliar a concepção dos professores diante dos recursos tecnológicos usados nas atividades de ensino e as reações frente a esses recursos.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A seguir, abordam-se alguns subtópicos que serviram de base teórica para o desenvolvimento da pesquisa.

3.1 Inovação Tecnológica e seus Impactos no Ambiente de Trabalho

No contexto organizacional a introdução da tecnologia computadorizada acelerou consideravelmente o ritmo e o fluxo da atividade no ambiente de trabalho, forçando os trabalhadores a se adaptarem à cultura do nanossegundo. Percebe-se que neste novo processo de produção, houve uma substituição da atividade laborativa de caráter manual para a atividade de caráter cognitivo (BRIDI, 1997; RIFKIN, 2004).

Com os avanços tecnológicos, as atividades laborais se modificaram, tornando-se mais complexas, fazendo com que os trabalhadores sentissem a necessidade de se adequarem a estes novos processos com o objetivo de se manterem ativos no mercado de trabalho. De acordo com Pacheco et al. (2005) as mudanças psicossociais e os avanços dos processos administrativos da atualidade deixaram os trabalhadores expostos a processos exaustivos, fazendo com que os mesmos se adequem às novas situações de forma contínua para poder se manter equilibrado e saudável.

A Terceira Revolução Industrial trouxe vantagens competitivas para as organizações no que diz respeito ao uso de máquinas que permitem automatização do ambiente de trabalho, aceleração do ritmo de produção e consequentemente aumento da carga de trabalho. Diante deste processo de transformação do sistema produtivo, o ser humano vem sendo substituído por máquinas na execução de operações rotineiras e padronizadas com a finalidade de torná-las mais rápidas e eficazes. Porém, a redução do risco do trabalho físico tem promovido um aumento dos riscos do trabalho mental, além do que esta tecnologia tem promovido um aumento do número de trabalhadores alienados, que vivenciam altos níveis de estresse no ambiente de trabalho de alta tecnologia, além de conviver constantemente com a insegurança no trabalho (BRIDI, 1997; RIFKIN, 2004).

No caso específico dos docentes, que necessitam estar de forma frequente fazendo uso das tecnologias para alimentar os sistemas com informações pertinentes às suas atividades, o uso demasiado das tecnologias pode ocasionar sobrecargas mentais aos mesmos, trazendo riscos à saúde como estresse ou outras patologias. A era da tecnologia da informação e comunicação exige do trabalhador uma maior intelectualidade e como consequência disto, sobrecargas em seus processos mentais são cada vez mais recorrentes (PACHECO et al., 2005)

Nos antigos processos de trabalho, os fatores de estresse se apresentavam na forma da monotonia, tarefas repetitivas, eliminando a capacidade de inovação e criação dos trabalhadores. Já no que se refere aos impactos desta nova organização do trabalho sobre a saúde e segurança dos trabalhadores, apesar de todo o processo inovador e tecnológico (FRIZON, 2015), é possível constatar algumas patologias do trabalho, tais como as Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e Síndrome de *Burnout*, decorrentes das novas exigências impostas aos trabalhadores e solicitação de mais atenção, da exigência de velocidade na tomada de decisão, do contínuo aperfeiçoamento e do medo do desemprego, da disponibilidade e responsabilidade por toda uma linha de produção, além de outros fatores estressantes: a insegurança e a competição (FERREIRA; REIS; PEREIRA, 2002; LINO; DIAS, 2018).

De acordo com Reinhold (2004), há diferentes tipos de estresse e, dentre eles, o chamado “estresse ocupacional”, referente às atividades profissionais do indivíduo, que ocupa hoje lugar de destaque. Uma forma extrema de estresse ocupacional é o chamado *Burnout*, que se constitui em um estado de fadiga ou frustração causado pela devoção a uma causa, um estilo de vida, ou por um relacionamento que deixou de produzir a recompensa esperada. Assim, *Burnout* não resulta necessariamente de trabalho excessivo, mas de uma lacuna entre esforço e recompensa.

3.2 Síndrome de *Burnout*

Segundo Ballone (2008), a Síndrome de *Burnout* é considerada uma das consequências mais marcantes do estresse ocupacional, caracterizando-se por exaustão emocional, avaliação negativa de si mesmo, depressão e insensibilidade com relação a tudo e a todos. Abreu et al. (2002) defendem que *Burnout* é uma forma de adaptação que pode causar efeitos negativos tanto para a própria pessoa como para o seu local de trabalho. Sendo, então, uma consequência da tentativa de adaptação própria das pessoas que não dispõem de recursos para lidar com o estresse no trabalho.

Sentimentos presentes no dia a dia de grande parte das pessoas, tais como ciúme, raiva, inveja, frustração e medo são vivenciados e podem gerar situações de estresse intenso ou *Burnout*. Outros sentimentos, como ansiedade, melancolia, tristeza, euforia, mágoa, baixa autoestima e sentimento de perda, além dos decorrentes de situações traumáticas, são apontados como sintomas que desestabilizam o indivíduo e prejudicam o bem-estar, o que vem como resposta pela mudança de hábitos de vida (LIPP, 2009).

Esses sentimentos quando vivenciados de forma contínua e intensa acabam por desencadear o surgimento de sintomas característicos da Síndrome de *Burnout*. Conforme Garcia e Benevides-Pereira (2018), os principais sintomas da Síndrome de *Burnout* são: sintomas psicossomáticos (enxaquecas, insônia, úlceras; diarreias, palpitações, hipertensão e etc); sintomas comportamentais (absenteísmo, isolamento, violência, uso de drogas, mudanças de humor); sintomas emocionais (impaciência, solidão, alienação, irritabilidade, ansiedade, dificuldade de concentração, entre outros); sintomas defensivos (negação das emoções, ironia, atenção seletiva, hostilidade, apatia e desconfiança).

A Síndrome de *Burnout* possui 4 dimensões, que são elas: a) Ilusão pelo trabalho, onde consiste o desejo do trabalhador em alcançar suas metas para gerar prazer pessoal; b) Desgaste psíquico, definido como o esgotamento físico e emocional advindo do tratamento diário com colegas de trabalho que causam problemas; c) Indolência, que considera a presença de indiferença e cinismo nas atitudes do colaborador perante às necessidades dos clientes e dos

parceiros laborais; e d) Culpa, que se configura no profissional se sentindo culpado com suas ações negativas relacionadas ao trabalho e às pessoas envolvidas nele (GIL-MONTE, 2005). Essas dimensões são dignas de maior atenção pelas organizações, para que seja evitado o aparecimento de sintomas de *Burnout* em seus colaboradores.

Essa síndrome aponta 2 perfis diferenciados. O primeiro perfil é formado por sentimentos e comportamentos ligados pelo estresse no trabalho, causando mal-estar moderado no indivíduo, mas que não impossibilita que o trabalhador desempenhe suas atividades organizacionais. Já o segundo perfil consiste num cenário clínico de desgaste, acrescido do sentimento de culpa que gera maiores interferências na execução de tarefas laborais. Nos 2 perfis, a indolência é considerada como uma alternativa para enfrentar a síndrome. Na visão de alguns profissionais essa estratégia de enfrentamento é aceitável para gerenciar o estresse, e para outros é considerada como ineficaz, sendo o provocador do sentimento da culpa (DIEHL; CARLOTTO, 2015).

Constantes evidências vêm surgindo, de que as Instituições de ensino não oferecem o baixo nível de estresse como antes. Nos últimos anos, foi percebida a diminuição de recursos do governo destinados à educação (WINEFIELD et al., 2003), e o trabalho acadêmico se modificou de maneira forte nos dias atuais, gerando mudanças no estilo de trabalho anteriormente vivenciado pelos professores (SILVA, 2011), podendo estes casos serem causadores de estresse também. Nessa área educacional, o estresse e *Burnout* foram amplamente investigados em realidades culturais variadas. O professor, em todos os níveis, está sujeito a considerável número de estressores que, quando percebidos e interpretados como tais, tornam-no uma categoria profissional de risco. Pelas características inerentes ao seu trabalho, parece que o professor exerce um trabalho que, ao mesmo tempo, pode ser muito gratificante e muito desgastante (REINHOLD, 2004).

Um dos estudos sobre estresse de professores, realizado na Grã-Bretanha, resumiu em sete áreas os fatores no contexto educacional que podem desencadear estresse e *Burnout* de professores: alunos com atitudes negativas e falta de motivação em relação ao trabalho acadêmico, indisciplina dos alunos, mudanças rápidas nas exigências curriculares e organizacionais, condições de trabalho negativas, pressões de tempo e excesso de trabalho, conflitos com colegas, desvalorização pela sociedade. Esses são essencialmente os mesmos estressores apontados por estudos realizados na Alemanha, que a partir de pesquisa com 111 professores, resumem os fatores encontrados em nove áreas responsáveis pelo *Burnout*, em ordem decrescente de importância: alunos problema; política educacional; condições ambientais (horário de aulas, ambiente físico, falta de recursos, falta de tempo, excesso de atividades); problemas pessoais; relacionamento com colegas; relacionamento com pais; instâncias administrativas (pouca autonomia e participação dos professores, excesso de burocracia); imagem negativa do professor na sociedade; falta de qualificação do professor (REINHOLD, 2004).

Considerando o modelo e a realidade brasileira, muitos desses fatores estão presentes na rotina de trabalho dos professores e são agravados quando se verifica o fato de que muitas são as atribuições impostas ao professor, as quais muitas vezes vão além de seu interesse e de sua carga horária. O cotidiano destes profissionais é permeado por correria; conflitos nas relações professor-aluno; sobrecarga de tarefas (SILVEIRA et al., 2014). Além do que, somam-se outras atividades como a participação em comissões, a pressão institucional por publicação e pesquisa, a aprendizagem de novos recursos tecnológicos, e a submissão a normas e regras técnicas da própria instituição de ensino e as governamentais. Estas atividades, no entanto, levam a uma rotina exaustiva, que deve ser administrada e incorporada às demais dimensões e papéis assumidos pelos professores no âmbito de sua vida privada, predispondo-os à síndrome de *Burnout* (CARLOTTO, 2011; GARCIA; BENEVIDES-PEREIRA, 2018).

Entre as inúmeras demandas enfrentadas pelos professores, destaca-se a sobrecarga mental e a emocional. A função docente se caracteriza pela exigência de altos níveis de concentração, precisão e atenção diversificada. Do ponto de vista emocional, lhe é exigido envolvimento com os alunos, pais ou responsáveis, colegas e equipe técnica, relações estas que, em muitas ocasiões, podem ser ou tornar-se conflitivas, uma vez que estas não são escolhidas por ele e com frequência não aceitam beneficiar-se ou reconhecer seus esforços (CARLOTTO, 2011).

Existem teorias, tais como a de Guglielmi e Tatrow (1998) citados por Carlotto (2011) que defende a ausência de autonomia do professor, a presença do processo de alienação, desumanização e apatia no trabalho decorrentes das constantes mudanças dos objetivos institucionais e pedagógicos, das inovações necessárias para produção das aulas e do manuseio e controle do aparato tecnológico (FRIZON, 2015). Entretanto, essas observações registradas de forma empírica parecem não ser significativas cientificamente, já que como apontado por Garcia e Benevides-Pereira (2018) a maioria das pesquisas não tem demonstrado as consequências das mudanças tecnológicas no trabalho sobre o desempenho profissional dos professores e, principalmente, sobre a saúde física, psíquica e emocional. Cabe destacar que na divisão social do trabalho, separando o trabalho manual de trabalho intelectual, os professores foram diferenciados em relação aos outros trabalhadores, por exercerem um trabalho intelectual.

Mas na análise da função de professores é comum verificar que a categoria apresente um desgaste da saúde física, psíquica e emocional em decorrência do sofrimento de muitas críticas, uma vez ser extremamente cobrados em seus fracassos e raramente ser reconhecidos por seu sucesso (MERCADO, 2018).

Por fim, um aspecto, entretanto, que merece ser mais detalhadamente estudado se refere a citação de Farber (1991) ao afirmar que professores com Síndrome de *Burnout* estão emocional e fisicamente exaustos. Também a Organização Internacional do Trabalho (OIT) afirma que a profissão docente é considerada como uma das mais estressantes, com forte incidência de elementos que conduzem à síndrome de *Burnout*. Esse fenômeno, que atinge professores de diferentes países, parece portar um caráter epidêmico mundial que extrapola as fronteiras nacionais (CARLOTTO, 2011).

4 METODOLOGIA

O presente projeto de pesquisa, quanto aos fins, corresponde a uma pesquisa descritiva e exploratória. Conforme Gil (2017), a pesquisa exploratória proporciona um maior conhecimento para o pesquisador acerca do assunto, a fim de que esse possa formular problemas mais precisos ou criar hipóteses que possam ser pesquisadas por estudos posteriores e, a pesquisa descritiva busca proporcionar a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis, levantamento de opiniões, atitudes e crenças.

Quanto aos meios, a pesquisa pode ser caracterizada como estudo de caso, pois se limitará aos professores de uma Instituição Pública de ensino localizada em João Pessoa, Paraíba. Tem em sua abordagem um estudo de natureza quantitativa. De acordo com Richardson (2017), a pesquisa quantitativa caracteriza-se pela utilização da quantificação tanto na coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas simples e/ou complexas.

O universo da pesquisa foi composto por 51 professores, e como critério de inclusão, os sujeitos da pesquisa tinham que atuar como professor há pelo menos 01 ano, por se entender ser esse o período mínimo necessário para permitir descrições confiáveis a respeito das atividades inerentes ao exercício da profissão.

Os dados foram coletados através de um formulário aplicado a cada professor, no período de 18/02/2019 até 23/02/2019, fazendo uso da plataforma digital online *Google Forms*, contendo 46 questões em escala de Likert que levantou informações sobre o perfil sociodemográfico dos sujeitos da amostra, o processo das inovações tecnológicas no cotidiano da profissão do professor, e o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, a partir de quatro variáveis: Ilusão do Trabalho, Desgaste Psíquico, Indolência e Culpa. No total, houveram 38 respondentes.

O desenvolvimento da seção “Inovações tecnológicas” do formulário se baseou nas informações oferecidas pelos autores Lipp e Lipp, através do questionário sobre Stress Tecnológico, que abrange situações referentes ao uso de ferramentas tecnológicas para a realização das atividades do cotidiano. E para a seção “Síndrome de *Burnout*” do questionário foi utilizado as informações do instrumento validado pelos autores Gil-Monte, Carlotto e Câmara (2010).

Para descrição dos dados, foi utilizada a estatística descritiva, que segundo Corrêa (2003) é conceituada como um conjunto de técnicas que tem como objetivo: coletar, organizar, apresentar, analisar e sintetizar os dados numéricos de uma população ou amostra. Dessa forma, foram adotados procedimentos de organização e análise por meio de tabelas e gráficos, que contou com o apoio do software Excel, envolvendo a parte descritiva da pesquisa, bem como o auxílio do software estatístico IBM SPSS 21.0, com utilização de estatística inferencial, em que foram realizados os testes de normalidade (Kolmogorov-Smirnov), análises de correlação de *Spearman* e de comparação de médias (Teste U de Mann-Whitney) com o intuito de verificar possíveis associações entre as variáveis do estudo.

Por fim, cabe destacar que antes do início da pesquisa, o trabalho foi submetido ao Comitê de Ética de Pesquisa, levando em consideração os princípios éticos em pesquisa envolvendo seres humanos, preconizado pela Resolução nº 466/2012 e 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que regulam as pesquisas com seres humanos, assegurando todas as garantias à pessoa humana, inclusive em relação ao anonimato, a privacidade, sigilo das informações, obrigatoriedade do consentimento livre e esclarecido e a desistência em qualquer etapa da pesquisa sem prejuízos de assistência.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 Perfil dos Respondentes

Com base nos dados apresentados na Tabela 1, é perceptível que 57,89% dos professores pertencem ao sexo feminino e os outros 42,11% do sexo masculino. Em suma, a maioria possui doutorado com 47,37% de representatividade, e 71,05% são casados ou moram com um(a) companheiro(a) e possuem nenhum ou 1 filho(a).

Em relação aos dados vinculados à instituição de trabalho, 92,11% são professores efetivos, 42,11% trabalham durante os 3 turnos (manhã, tarde e noite), 94,74% dos respondentes atuam como professor por 5 anos ou mais e 63,16% atuam na instituição entre 5 e 10 anos.

Tendo em vista as informações cuja temporalidade é diária, 31,58% dos professores atendem mais que 50 alunos, e considerando o total da carga horária semanal de trabalho, sendo de 40 horas, 81,58% ministram entre 8 e 17 horas/aula e 39,47% têm entre 11 e 20 horas para realizar outras atividades acadêmicas.

Esses dados demonstram a dinamicidade do trabalho efetuado pelos professores da UAG, visto que além de ministrar aula, eles podem estar envolvidos com orientações de TCC (Trabalho de Conclusão de Curso), bancas de TCC, projetos de pesquisa e de extensão, exercício de cargos de chefia em setores do IFPB, entre outras atividades, precisando de atenção para que não se torne uma rotina exaustiva e estressante, capaz de desencadear a Síndrome de *Burnout* nos docentes.

Tabela 1: Perfil dos respondentes

Categoria	Respostas	Frequência	(%)
Gênero	Masculino	16	42,11%
	Feminino	22	57,89%
Nível de Escolaridade	Especialização Completa	7	18,42%
	Mestrado Completo	12	31,58%
	Doutorado Completo	18	47,37%
	Pós doutorado Completo	1	2,63%
Estado Civil	Solteiro (a)	9	23,68%
	Casado (a) / Moro com um(a) companheiro(a)	27	71,05%
	Divorciado	2	5,26%
Quantidade de filhos:	0	14	36,84%
	1	13	34,21%
	2	10	26,32%
	3	1	2,63%
Situação empregatícia	Professor efetivo	35	92,11%
	Professor substituto	3	7,89%
Turno(s) em que trabalha	Manhã	2	5,26%
	Noite	4	10,53%
	Manhã, Noite	14	36,84%
	Tarde, Noite	2	5,26%
	Manhã, Tarde, Noite	16	42,11%
Tempo de atuação como professor	entre 1 e 4 anos	2	5,26%
	entre 5 e 10 anos	18	47,37%
	acima de 10 anos	18	47,37%
Tempo que atua nesta instituição	há menos de 1 ano	2	5,26%
	entre 1 e 4 anos	5	13,16%
	entre 5 e 10 anos	24	63,16%
	acima de 10 anos	7	18,42%
Quantidade de alunos que atende diariamente	até 10 alunos	6	15,79%
	entre 11 e 20 alunos	4	10,53%
	entre 21 e 30 alunos	6	15,79%
	entre 31 e 40 alunos	6	15,79%
	entre 41 e 50 alunos	4	10,53%
	mais de 50 alunos	12	31,58%
Horas/aula ministradas durante a semana	Entre 8 e 17 horas	31	81,58%
	Entre 18 e 27 horas	5	13,16%
	Entre 28 e 37 horas	2	5,26%
Horas semanais para as outras atividades acadêmicas da instituição	entre 2 e 10 horas	8	21,05%
	entre 11 e 20 horas	15	39,47%
	entre 21 e 30 horas	13	34,21%
	entre 31 e 40 horas	2	5,26%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

5.2 Inovações Tecnológicas

Os resultados deste subtópico revelam a percepção dos respondentes a respeito dos impactos das inovações tecnológicas, sendo demonstrados os percentuais através da Tabela 2, em que as situações adaptadas do questionário sobre Stress Tecnológicos foram elencadas em tópicos, para melhor apreciação dos dados.

Tabela 2: Percepção sobre inovação tecnológica

Abordagem	Absolutamente não me importo e tento mais tarde	Um pouco aborrecido	Bastante frustrado	Muitíssimo frustrado
Falha de conexão com a internet para envio de mensagens urgentes	7,90%	39,50%	13,20%	39,50%
Erro na conexão de internet no navegador	18,40%	36,80%	31,60%	13,20%
Impossibilidade de comunicação com colegas de trabalho	39,50%	39,50%	13,20%	7,90%
Perda de trabalho redigido em computador devido a erro de <i>software</i>	2,60%	7,90%	21,10%	68,40%
Conexão de internet lenta para elaboração de atividades acadêmicas	2,60%	44,70%	26,30%	26,30%
Falha na utilização e execução de <i>software</i>	18,40%	15,80%	31,60%	34,20%
Exigência por maior conhecimento na utilização de ferramentas tecnológicas	71,10%	21,10%	7,90%	0,00%
Problemas na utilização de computador	7,90%	28,90%	28,90%	34,20%
Dificuldade na utilização de um novo <i>software</i>	23,70%	52,60%	15,80%	7,90%
Inconveniência de terceiros em momentos inapropriados	23,70%	34,20%	15,80%	26,30%
Constrangimento em público devido a erros de sistema	7,90%	26,30%	36,80%	28,90%
Dificuldade de comunicação por meio de telefone	21,10%	26,30%	39,50%	13,20%
Dificuldade na utilização de um novo <i>smartphone</i>	26,30%	42,10%	28,90%	2,60%
Impossibilidade de comunicação com empresas objetos de estudo	15,80%	23,70%	18,40%	42,10%
Pouca prática na utilização de aparelhos eletrônicos domésticos	26,30%	39,50%	28,90%	5,30%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

De acordo com a amostra pesquisada, percebe-se um empate de 39,5% entre os parâmetros “um pouco aborrecido” e “muitíssimo frustrado” no que se refere a problemas de conexão com a internet para envio de mensagens urgentes, o que reflete um resultado insatisfatório por parte dos docentes, podendo ocasionar no aumento do estresse e consequentemente potencializar o desenvolvimento da Síndrome de *Burnout*, corroborando com a teoria de Pacheco (2005) onde o autor revela que devido aos avanços dos processos administrativos, o trabalhador acaba sendo exposto a atividades exaustivas trazendo a necessidade de uma adequação a esta nova realidade.

Se tratando de conexão de internet lenta para elaboração de atividades acadêmicas e erro na conexão de internet no navegador, os resultados apontam o elemento “um pouco aborrecido” com maior percentual da amostra pesquisada, representando 44,7% e 36,8% respectivamente, o que demonstra certa insatisfação por parte dos docentes.

Relativo ao elemento impossibilidade de comunicação com colegas de trabalho, este apresentou empate de percentuais para “absolutamente não me importo e tento mais tarde” e

“um pouco aborrecido” apresentando 39,5% cada um, demonstrando um equilíbrio entre as respostas e conseqüentemente pouco estresse para este item.

Com relação ao elemento perda de trabalho redigido em computador devido a erro de software, este apresentou o maior percentual da tabela para o item “muitíssimo frustrado”, representando 68,4% dos respondentes, deduzindo que a maioria dos docentes estão expostos a grandes níveis de estresse podendo afetar seu desempenho no ambiente laboral. O uso em grande quantidade das tecnologias de modo geral pode ocasionar sobrecargas mentais trazendo riscos à saúde como estresse e outras patologias (PACHECO et al., 2005)

Relativo a falha na utilização e execução de softwares, a grande maioria dos respondentes relatam que estariam muitíssimos frustrados caso acontecesse a situação, representando 34,2% da amostra para este elemento, o que demonstra a exposição dos docentes a altos níveis de estresse, que podem desencadear a Síndrome de *Burnout*.

Se tratando da categoria “exigência por maior conhecimento na utilização de ferramentas tecnológicas”, esta apresentou o maior percentual para o item “absolutamente não me importo e tento mais tarde” representando cerca de 71,1% dos respondentes, o que demonstra um resultado satisfatório, pois, embora sejam exigidos maiores conhecimentos em novos métodos tecnológicos no ambiente organizacional, os docentes estão dispostos a aprender e colocar em prática o conhecimento adquirido a fim de otimizar seu desempenho dentro das suas funções.

Para o item “problemas na utilização de computador”, os resultados apontam como maioria dos percentuais para “muitíssimo frustrado” e “bastante frustrado” representando 34,2% e 28,9% respectivamente, sendo um total de frustração dos docentes de 63,1%, e neste sentido, pode-se compreender que este item pode ser elemento potencial para aumento de estresse no ambiente organizacional e conseqüentemente desencadear a Síndrome de *Burnout*. As conseqüências diretas para o trabalhador diante das constantes alterações da tecnologia é que os mesmos passam a depender diretamente deste elemento para a execução das suas atividades laborais, exigindo maior capacitação por parte do trabalhador, sobrecarregando-o (PACHECO et al., 2005).

No que diz respeito à “dificuldade na utilização de um novo software”, os resultados apontam como “um pouco aborrecido” o item com maior percentual de respondentes, representando cerca de 52,6% dos docentes. Embora o resultado aponte pouco aborrecimento, é importante salientar que se caso esta dificuldade se intensifique poderá estimular o aumento do estresse, e conseqüentemente o desenvolvimento da patologia estudada.

No que concerne o item “inconveniência de terceiros em momentos inapropriados”, os resultados apontam para “um pouco aborrecido” com o percentual de maior valor, sendo 34,2% dos respondentes. A facilidade da tecnologia na comunicação criou uma grande urgência na resolução de problemas que em algumas ocasiões não são assuntos de prioridade, causando uma situação de inconveniência para quem é solicitado, e desta forma, os resultados demonstram que, além de uma rotina docente que exige atenção e demasiada dedicação, os professores estão expostos a este tipo de atitude desagradável, o que pode atrapalhar seu desempenho e causar estresse no seu ambiente de trabalho.

Para o elemento “constrangimento em público devido a erros de sistema”, a maioria dos respondentes, cerca de 36,2%, relatam se sentir “bastante frustrado”, expondo o docente a um grande nível de estresse. Se tratando dos itens “dificuldade de comunicação por meio de telefone” e “dificuldade na utilização de um novo smartphone”, os percentuais de resultados apontam que a grande maioria se sente “bastante frustrado”, representando 39,5% e “um pouco aborrecido” com 42,1% de forma respectiva, constatando que os docentes da UAG estão expostos a níveis de estresse.

No que diz respeito a “impossibilidade de comunicação com empresas objetos de estudo”, a maioria dos respondentes, representando 42,1% dos docentes, alega estar

“muitíssimo frustrado” para este item. Além das atividades educacionais em sala de aula, os professores atuam em atividades extras a fim de assimilar os conteúdos ministrados em sala de aula com o ambiente objeto de estudo e em muitos casos, se faz necessário a comunicação com organizações para a realização de estudos, pesquisas ou visitas técnicas e neste sentido, em algumas ocasiões, este contato não é possível, estimulando a preocupação, aumento da ansiedade e o estresse dos docentes, podendo ser um fator preponderante para o desenvolvimento da patologia estudada.

Quanto ao elemento “pouca prática na utilização de aparelhos eletrônicos domésticos”, os resultados demonstram como maior percentual para “um pouco frustrado”, representando 39,5% dos respondentes. O fato de os docentes estarem expostos a uma variedade de tecnologias, seja dentro ou fora do seu ambiente de trabalho, e a dificuldade na utilização das tecnologias pode potencializar o estresse dos mesmos, e conseqüentemente gerar a síndrome de *Burnout*.

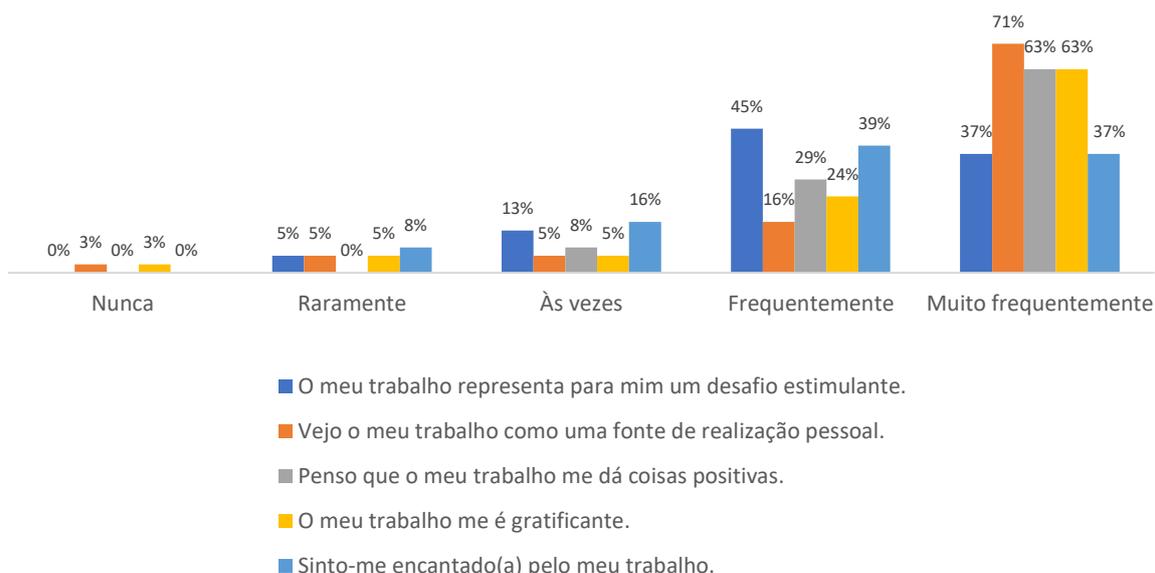
5.3 Síndrome de *Burnout* nos Professores da UAG

Neste subtópico serão apresentados os percentis relacionados aos quatro estágios da Síndrome de *Burnout*, sendo primeiramente externados os resultados da variável ilusão do trabalho através do Gráfico 1.

Os resultados apresentados demonstram que os professores afirmaram, com predominância, que frequentemente ou muito frequentemente estão presentes diversos aspectos favoráveis perante o trabalho que realizam, evidenciando que o exercício laboral é um desafio estimulante, é visto como uma fonte de realização pessoal, é gratificante, tem gerado coisas interessantes para os mesmos e se sentem encantados com o trabalho.

De acordo com Gil-Monte (2005), a Ilusão do Trabalho significa o gosto do trabalhador em atingir seus objetivos, visando sentir prazer pessoal. Com isso, os professores estabeleceram respostas harmônicas à essa variável, consubstanciando para uma boa perspectiva deles de que o ambiente de trabalho e seus recursos os apoiam a atingir suas metas, fazendo com que os mesmos se considerem “abraçados” pela UAG.

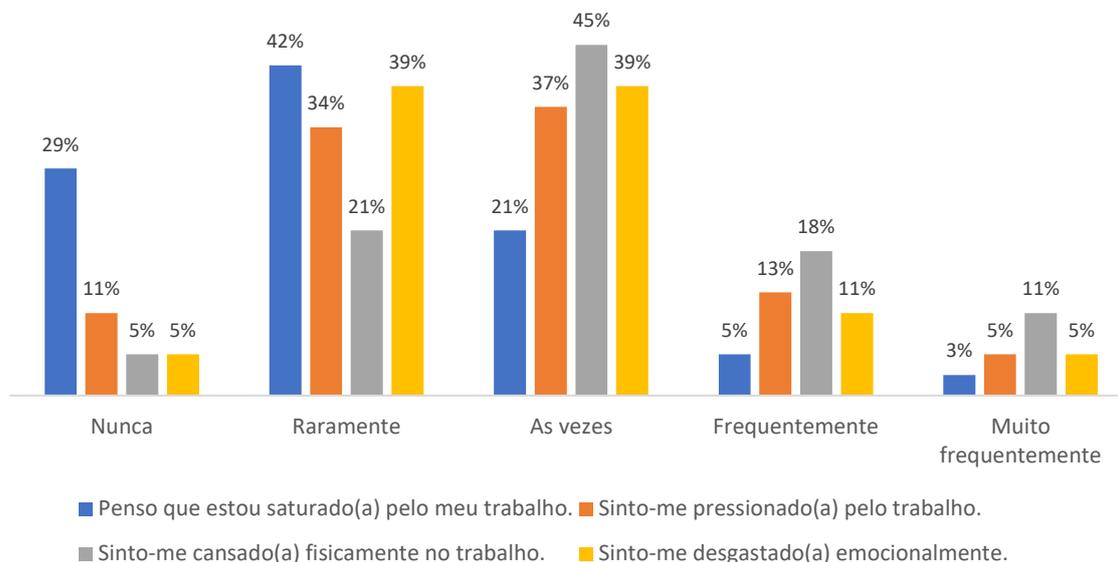
Gráfico 1: Resultados de Ilusão do Trabalho



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Já para a variável desgaste psíquico, que se baseia no esgotamento físico e emocional ocasionado pelo tratamento diário com os colegas de trabalho que causam problemas (GIL-MONTE, 2005), houve maior representatividade entre as afirmativas as opções de “Raramente” ou “Às vezes”, conforme Gráfico 2.

Gráfico 2: Resultados de Desgaste Psíquico



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Nessa perspectiva, tem-se uma frequência consideravelmente baixa em relação aos professores se sentirem saturados pelo trabalho, e frequência mediana em relação a se sentirem pressionados e cansados fisicamente por conta do trabalho. É importante ressaltar que houve um empate de 39% entre as opções “Às vezes” e “Raramente” no quesito de se sentir desgastado emocionalmente. Então, tem-se que os respondentes trouxeram à tona dados representativos que expressam, em sua maioria, o não estímulo pelo trabalho a ocorrências do estado de desgaste psíquico. Caso o cenário mude, e os sentimentos de desgaste psíquico recebam maior frequência, se faz necessário fazer uma investigação vasta entre os professores para descobrir as causas, e assim solucioná-las com o objetivo de não gerar casos de Síndrome de *Burnout* entre a população pesquisada.

Em relação aos resultados da variável indolência, tem-se que as respostas predominantes foram de “Raramente” ou “Nunca”, significando a tendência de que muitas vezes os professores gostam de atender os alunos, julgam eles e os familiares como suportáveis, os tratam com interesse, não são irônicos com eles e também não os caracterizam conforme o seu comportamento. Esses resultados podem ser melhor visualizados na Tabela 3.

A indolência consiste na indiferença e no cinismo presente nas atitudes do trabalhador perante as necessidades dos clientes e dos colegas (GIL-MONTE, 2005). Baseando-se na fala do autor e nos dados coletados, tem-se que os professores da Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios não possuem hábitos indolentes, e por isso, não distribuem sentimentos de indiferença aos estudantes, familiares e parceiros de trabalho.

Tabela 3: Resultados de Indolência

Afirmativas	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Muito frequentemente
Não gosto de atender alguns alunos.	29%	47%	21%	0%	3%
Acho que muitos alunos são insuportáveis.	37%	50%	11%	3%	0%
Acho que os familiares dos alunos são uns chatos.	76%	16%	8%	0%	0%
Penso que trato com indiferença alguns alunos.	74%	18%	5%	3%	0%
Gosto de ser irônico(a) com alguns alunos.	45%	32%	11%	13%	0%
Rotulo ou classifico os alunos segundo o seu comportamento.	37%	37%	13%	11%	3%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

No que condiz à dimensão culpa, tem-se que a mesma se constitui no profissional pelo sentimento de culpa por suas ações negativas relacionadas ao trabalho e às pessoas envolvidas nele (GIL-MONTE, 2005). Para diagnosticar esse sentimento, as afirmativas da Tabela 4 foram respondidas pela amostra do estudo.

Pelos percentuais, percebe-se a predominância na opção “Raramente”, em que os respondentes se sentem culpados mínimas vezes por suas falas, comportamentos e atitudes. Acredita-se que o que venha a corroborar com a ocorrência desse resultado preponderante sejam os percentuais expressos nas dimensões anteriores. Sendo assim, pode-se afirmar a quase inexistência do sentimento de culpa entre os professores da UAG.

Tabela 4: Resultados de Culpa

Afirmativas	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Muito frequentemente
Preocupa-me a forma como tratei algumas pessoas no trabalho.	13%	42%	26%	8%	11%
Sinto-me culpado(a) por alguma das minhas atitudes no trabalho.	18%	50%	21%	5%	5%
Tenho remorsos por alguns dos meus comportamentos no trabalho.	39%	42%	18%	0%	0%
Penso que deveria pedir desculpas a alguém pelo meu comportamento no trabalho.	13%	66%	8%	11%	3%
Sinto-me mal por algumas coisas que disse no trabalho.	24%	63%	5%	8%	0%

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Com base nos dados e informações apresentados nesse subtópico, tem-se que os respondentes da pesquisa não se encaixam nem no perfil 1, e nem no perfil 2 da Síndrome de *Burnout*, visto que os resultados foram positivos no que concerne na tendência de não existência de meios que causem a Síndrome de *Burnout* nos professores da Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios. Segundo Diehl e Carlotto (2015) o primeiro perfil é formado por sentimentos e

comportamentos ligados pelo estresse laboral, causando mal-estar moderado, mas que não impossibilita que o colaborador realize suas atividades organizacionais. Já o segundo perfil consiste num cenário clínico de desgaste, acrescido do sentimento de culpa que gera maiores interferências na execução de tarefas laborais.

Por fim, é importante salientar que os resultados das situações que envolvem inovações tecnológicas, apresentados no 2º subtópico desta análise, são merecidos de atenção, visto que as mudanças tecnológicas estão cada vez mais contribuindo para casos de estresse e frustração, e caso, não sejam percebidos, futuramente poderão existir casos expressivos de Síndrome de *Burnout* com causa já conhecida que poderia ser minimizada.

5.4 Relação entre Inovações Tecnológicas e a Síndrome de *Burnout*

Primeiramente os dados foram submetidos ao teste de normalidade com o intuito de verificar o tipo mais adequado de teste na execução das análises posteriores. O resultado do teste Kolmogorov-Smirnov se mostrou significativo [$D(38) = 0,14$; $p < 0,001$], demonstrando que os dados não possuem distribuição normal. Sinalizando assim o uso de testes não-paramétricos nas análises futuras.

As estatísticas descritivas entre as variáveis inovações tecnológicas e as quatro dimensões da Síndrome de *Burnout* foram realizadas inicialmente com o número total de participantes. E em seguida, foi verificado se existia diferenças entre as médias dos participantes quanto ao gênero e a amostra foi dividida em sexo feminino e masculino (variável dummy: 0 e 1, respectivamente). Os resultados estão sumarizados na Tabela 5.

Tabela 5: Comparação entre Inovações Tecnológicas, Síndrome de *Burnout* e Gênero

		IT	IPT	DP	I	C
Amostra	M	1,48	3,32	1,64	0,74	1,17
	DP	0,49	0,7	0,8	0,55	0,57
Feminino	M	1,70**	3,36	1,75	0,78	1,2
	DP	0,3	0,64	0,75	0,63	0,63
Masculino	M	1,17**	3,26	1,5	0,67	1,13
	DP	0,55	0,8	0,87	0,41	0,5
	r	0,51	0,06	0,15	0,1	0,06

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Como visto, apesar das médias entre os participantes do sexo feminino serem maior que as do sexo masculino em todas as variáveis, essa diferença se mostrou significativa apenas na variável Inovações Tecnológicas $U = 75,5$; $p = 0,002$.

Para analisar a correlação entre as inovações tecnológicas, síndrome de *Burnout* e gênero, foram realizadas correlações de *Spearman* bivariadas para se conhecer as relações entre as variáveis. Os resultados são apresentados na Tabela 6.

Tabela 6: Correlatos entre Inovação Tecnológica, Síndrome de *Burnout* e Gênero.

	IT	IPT	DP	I	C	Gênero
IT						
IPT	0,42					
DP	0,39*	-0,23				
I	0,12	-0,48**	0,19			
C	-0,19	-0,13	-0,15	0,16		
Gênero	-0,48**	-0,06	-0,2	-0,03	-0,05	

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

A partir dos resultados das correlações, observa-se uma correlação positiva entre a variável Inovações Tecnológicas e a dimensão Desgaste Psíquico ($\rho = 0,39$, $p < 0,05$). Quanto ao Gênero também ficou evidente uma correlação negativa com as Inovações Tecnológicas.

6 CONTRIBUIÇÕES

Dentro de toda entidade organizacional, as inovações precisam estar presentes para conseguir driblar os conflitos existentes diante de um mercado competitivo e criar uma cultura de atualização e preocupação com as novas solicitações dos clientes, visando atender suas demandas, a fim de agilizar e organizar seus processos de forma eficiente e eficaz, e, para isso acontecer, as inovações tecnológicas ganharam e estão ganhando cada vez mais espaço fundamental nos processos e projetos empresariais, pois a cada instante eles estão sendo otimizados com a contribuição delas. Porém, é preciso tomar ciência das consequências que elas podem gerar no mundo do trabalho e em seus envolvidos.

Diante do contexto pesquisado neste trabalho, notou-se resultados significativos, em sua maioria, que caracteriza a não predominância das dimensões da Síndrome de *Burnout* entre os professores da UAG, mas foi comprovada estatisticamente a relação positiva entre desgaste psíquico e inovações tecnológicas, significando que quanto mais problemas forem encontrados através das inovações tecnológicas mais os professores estarão propensos a se sentirem cansados psicologicamente.

Uma missão considerável para os gestores de unidades como essa é preparar a mão-de-obra para as novidades do mundo tecnológico, evitando que os colaboradores tenham sentimentos ruins, como: frustração, tristeza, ansiedade, e outros, que venham a ocasionar em doenças laborais. E através dessa preparação, barrar as possibilidades de que emoções dessa tipologia sejam repassadas aos usuários dos serviços executados.

Como limitações para a pesquisa, tem-se que o estudo não abrangeu as 4 demais unidades acadêmicas do IFPB/JP, acarretando na ausência de uma análise global de todo corpo docente da instituição, e de uma possível comparação de cenários diante da natureza diferenciada de cada uma delas. Assim, sugere-se para realização de uma futura pesquisa, a incorporação de todas unidades acadêmicas da instituição, seguindo rumos metodológicos semelhantes a esta obra durante o seu desenvolvimento.

REFERÊNCIAS

ABREU *et al.*, **Estresse ocupacional e síndrome de *Burnout* no exercício profissional da Psicologia**. *Psicol. cienc. Prof.* v. 1.22 no. 2 Brasília. Junho, 2002.

BALLONE, G. J. **Estresse e Trabalho**. In: *PsiquWeb*. *Psiquiatria Geral*. 2008.

BRIDI, V. L. **Organização do trabalho e psicopatologia: um estudo de caso envolvendo o trabalho em telefonia**. Dissertação, Universidade Federal da Santa Catarina, Departamento

de Engenharia de Produção, Florianópolis, 1997. Disponível em: <http://www.saudeetrabalho.com.br/>. Acesso em: 25.09.2017.

CARLOTTO, M. S. Síndrome de *Burnout* em professores: prevalência e fatores associados. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. vol.27 no.4. Brasília, Dec.2011

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. Ministério da Saúde. **Resolução N° 466**, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012 e **Resolução N° 510** DE 07 DE ABRIL DE 2016.

DIEHL, Liciane; CARLOTTO, Mary Sandra. Síndrome de *Burnout*: indicadores para a construção de um diagnóstico. **Psicologia Clínica**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 2, p.161-179, 07. 2015.

FARBER, B. A. Crisis in education. **Stress and burnout in the American teachers**. San Francisco: Jossey-Bass Inc., 1991.

FERREIRA, A. A.; REIS, A. C. F.; PEREIRA, M. I. **Gestão empresarial**: de Taylor aos nossos dias – evolução e tendências da moderna administração de empresas. São Paulo: Thomson Learning, 2002.

FRIZON, V. et al. **A formação de professores e as tecnologias digitais**. XII Congresso Nacional de Educação- EDUCERE. PUCPR. 2015.

GARCIA, L. P.; BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Investigando o *Burnout* em professores universitários**. Disponível em: <http://www.dpi.uem.br/Interacao/Numero%201/PDF/Artigos/Sumario.pdf>. Acesso em: 21.04.2018.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6.ed. São Paulo: Atlas. 2017.

GIL-MONTE, Pedro R. **El síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*): Factores antecedentes y consecuente**. In: JORNADA “EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO EN SERVICIOS SOCIALES”, Valencia: Diputació de València, 2005. p. 11 - 25.

GIL-MONTE, Pedro R; CARLOTTO, Mary Sandra; CÂMARA, Sheila Gonçalves. Validação da versão brasileira do “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” em professores. **Revista de Saúde Pública**, [s.l.], v. 44, n. 1, p.140-147, fev. 2010. FapUNIFESP (SciELO).

LINO, D.; DIAS, E. C. **A globalização da economia e os impactos sobre a saúde e segurança dos trabalhadores**. Disponível em: <http://www.instcut.org.br/art03.htm>. Acesso em: 18.03.2018.

LIPP, M. **Sentimentos que causam estresse**: como lidar com eles. 3. Ed. São Paulo: Papirus, 2009.

LIPP, M; LIPP, L. M. **Estresse Tecnológico**. Disponível em: < http://www.estresse.com.br/auto_avaliacao-online/stress-tecnologico/>. Acesso em: 12.03.2018.

MERCADO, L. P. L. **Formação docente e novas tecnologias.** Disponível em: www.url.edu.gt. Acesso em: 22.03.2018.

PACHECO et al. A era da tecnologia da informação e da comunicação e a saúde do trabalhador. **Revista Brasileira de medicina do Trabalho.** 3(2):p. 114-122, Jan. 2005

REINHOLD, H. H. O sentido da vida: prevenção de stress e *burnout* do professor. **Tese.** Campinas: PUC-Campinas, 2004.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social:** métodos e técnicas. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2017.

RIFKIN, J. **O fim dos empregos:** o declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho. São Paulo: Makron Books, 2004.

SILVA, Ana Célia Bahia. **Ser professor universitário em tempos de mudança:** a profissão acadêmica e suas reconfigurações. 2011. 395 f. Tese (Doutorado) - Curso de Educação, Universidade de Lisboa, 2011.

SILVEIRA, K.A. et al. Estresse e enfrentamento em Professores: uma análise da literatura. **Educação em Revista.** Belo Horizonte, v.30, n.04, p. 15-36 Outubro-Dezembro 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/edur/v30n4/02.pdf>. Acessado em: 13.03.2018.

WINEFIELD, Anthony H. et al. Occupational Stress in Australian University staff: Results from a National Survey. **International Journal Of Stress Management,** out. 2003.