

SÍNDROME DE BURNOUT: Um estudo com trabalhadores estudantes do ensino superior do noroeste do Estado do Rio Grande do Sul

ALESSANDRA CRISTINA CIMAROSTI

UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (UNIJUI)

alessandra_cimarosti@hotmail.com

ADRIANE FABRICIO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

adrianefabricio@yahoo.com.br

VANESSA HASPER DESSBESELL

UNIVERSIDADE REGIONAL DO NOROESTE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL (UNIJUI)

vanessahasper@hotmail.com

KARINE SCHILLING ALVARENGA DOS SANTOS

FACULDADE TRÊS DE MAIO (SETREM)

karine_schilling@hotmail.com

LUIS FELIPE DIAS LOPES

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA (UFSM)

lflopes67@yahoo.com.br

SÍNDROME DE *BURNOUT*: Um estudo com trabalhadores estudantes do ensino superior do noroeste do Estado do Rio Grande do Sul

1 INTRODUÇÃO

O contexto social está gradativamente mais competitivo e exigente com os profissionais de diferentes áreas. O grande desafio destes indivíduos é obter alta produtividade sem causar danos a sua saúde. A busca incessante em atingir metas, muitas vezes exorbitantes e irreais, impulsionam o ambiente das organizações. Dessa forma, o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional fica cada vez mais difícil, pois quando não há harmonia entre estes dois âmbitos, acaba por prejudicar a qualidade de vida do indivíduo.

O trabalho tem importância essencial na vida das pessoas, tanto como fonte de renda para a manutenção de suas necessidades básicas, bem como para a sua satisfação e realização pessoal. Atualmente, o ambiente de trabalho está exposto a diversas situações que ocasionam o estresse ocupacional, que por sua vez afeta o bem-estar dos funcionários. Concernente a isso, a síndrome de *burnout* está relacionada ao esgotamento profissional, sendo um distúrbio psíquico retratado na década de 1970 por Freudenberger, um médico americano. O conceito mais aceito na atualidade é o fundamentado por Maslach e colaboradores, sendo formado por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional (BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

Este artigo tem por objetivo identificar se as dimensões da síndrome de *burnout* estão presentes nos trabalhadores estudantes do ensino superior, que residem no Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Vale ressaltar, que não foi localizado nenhuma pesquisa que retratasse este tema com o foco nos trabalhadores estudantes. Dessa forma, se caracteriza de suma relevância, pois possibilitou conhecer melhor os sujeitos da pesquisa e sua relação com as dimensões da síndrome de *burnout*, bem como servirá de subsídio inicial para o desenvolvimento de novos estudos.

Os resultados do estudo são apresentados em quatro partes além desta introdução. No referencial teórico é apresentado a síndrome de *burnout*. Na segunda parte são apresentados os procedimentos metodológicos do estudo empírico. Nas terceiras e quarta partes constam os dados empíricos e as análises, discussões dos dados, bem como as conclusões.

2 SÍNDROME DE *BURNOUT*

A síndrome de *burnout* é um distúrbio psíquico que ocasiona ao esgotamento profissional, que começou a ser estudada a partir da década de 1970 pelo psicanalista americano, Herbert Freudenberger. Posteriormente, os estudos se desenvolveram através da psicóloga social Christina Maslach, no qual analisou a forma como os indivíduos encaravam a estimulação emocional em seu trabalho, chegando a conclusões similares de Freudenberger. Concernente a isso, Limongi-França e Rodrigues (2012) afirmam que Maslach e Freudenberger apresentam o *burnout* como uma síndrome que advém de situações no ambiente de trabalho em profissionais que exercem funções assistenciais. Assim, a exposição a situações de estresse devido as relações intensas com outras pessoas, bem como as altas expectativas em relação ao desenvolvimento e desempenho profissional podem levar os indivíduos a terem a síndrome de *burnout*.

Segundo Benevides-Pereira (2010, p. 21) a síndrome de *burnout* “se refere àquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia”. Ou seja, está relacionado ao estresse ocupacional no ambiente de trabalho, gerando desgaste físico e mental dos indivíduos. Além disso, a autora expõe que o *burnout* é um processo que ocorre em resposta ao estresse crônico ocupacional, que gera situações negativas no nível individual, profissional, familiar e social. De acordo com Maslach, Schaufeli e Leiter (2001 *apud* Moreno-Jimenez et al., 2002), os primeiros estudos realizados sobre síndrome de *burnout* tratavam exclusivamente de

profissões que exerciam funções assistenciais (médicos, enfermeiros, professores, etc.), mas atualmente há uma visão mais ampla e este conceito se expandiu para todo tipo de profissionais e grupos ocupacionais. O conceito mais aceito na atualidade é o fundamentado por Maslach e colaboradores, sendo formado por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e reduzida realização profissional.

Conforme apresenta Benevides-Pereira (2010) a exaustão emocional está relacionada ao desgaste físico e mental do indivíduo, no qual apresenta desânimo e pouca energia para realizar suas atividades. O indivíduo se mostra pouco tolerante, ficando facilmente irritado no ambiente de trabalho e até mesmo no convívio familiar e social. Ainda, Limongi França e Rodrigues (2012), apontam que o indivíduo acaba por se tornar pouco generoso, insensível e com resistência a flexibilidade das rotinas diárias. O profissional apresenta uma postura de imparcialidade e mantém o máximo de distância de qualquer tipo de envolvimento, seja com clientes e/ou colegas de trabalho.

No que diz respeito a dimensão despersonalização, segundo Benevides-Pereira (2010), está se refere a alteração de comportamento para com o próximo, no qual passa a ter atitudes de indiferença, cinismo e ironia. Complementando, Limongi-França e Rodrigues (2012, p. 54) retratam que “o profissional que assume atitude desumanizada deixa de perceber os outros como pessoas semelhantes a ele, com sentimentos, impulsos, pensamentos e processos que ele também pode ter.” Logo, o indivíduo perde a capacidade de empatia com o próximo e o trata não mais como ser humano, mas como “coisas”. E todas as atividades do trabalho são vistas como um problema a ser resolvido, pois lhe gera um sentimento de incomodo e perturbação. Assim, o contato com outras pessoas será tolerado e suas atitudes de modo geral, serão de intolerância, irritabilidade e ansiedade.

De acordo com Benevides-Pereira (2010), a reduzida realização profissional, refere-se ao sentimento de insatisfação e desmotivação com as atividades realizadas, bem como com o seu desenvolvimento profissional. Conforme retrata Limongi-França e Rodrigues (2012), há a busca constante dos profissionais por reconhecimento e alcance de uma satisfatória situação econômica. Entretanto, muitos têm a sensação de estarem andando em círculos, sem ter êxito naquilo que almejam, o qual acabam por desenvolver intensos sentimentos de decepção e frustração. Dessa forma, juntamente com todas as consequências da exaustão emocional e da despersonalização, o indivíduo se sente deslocado e com um sentimento de que se tornou outra pessoa. Consequentemente, apresenta queda de autoestima, que pode evoluir para um quadro de depressão.

Segundo Benevides-Pereira (2010), a síndrome de *burnout* se caracteriza pela presença de sintomas físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos. Em relação aos sintomas físicos há presença de fadiga constante e progressiva, dores musculares e cardiovasculares, distúrbios do sono, enxaquecas, perturbações gastrointestinais, imunodeficiência, distúrbios do sono e do sistema respiratórios, disfunções sexuais, e ainda alterações menstruais nas mulheres. Os sintomas psíquicos são: a falta de concentração, lentificação de pensamento, sentimento de alienação e impotência, impaciência, labilidade emocional, baixa autoestima, desânimo e desconfiança. No que diz respeito aos sintomas comportamentais, há negligência ou escrúpulo excessivo, irritabilidade, incremento da agressividade, dificuldade de aceitação de mudanças, perda de iniciativa, aumento do consumo de substâncias (licitas ou ilícitas), comportamento de alto risco e suicídio. No âmbito dos sintomas defensivos se pode citar a tendência ao isolamento, sentimento de onipotência, perda do interesse pelo trabalho, absenteísmo, ímpetos de abandonar o trabalho, ironia e cinismo. Ainda, vale ressaltar que um indivíduo com *burnout* não irá apresentar necessariamente todos os sintomas apresentados acima. No qual, é necessário analisar os fatores individuais, ambientais e a etapa em que a pessoa se encontra no desenvolvimento da síndrome, para assim poder identificar sua verdadeira situação.

O processo do *burnout* segundo Rudow (1999 *apud* Moreno-Jimenez et al., 2002) é individual, podendo levar muitos anos e até mesmo décadas para se desenvolver. Ainda, França (1987 *apud* Moreno-Jimenez e et al., 2002, p. 23) descreve que o surgimento do *burnout* é “paulatino, cumulativo, com incremento progressivo em severidade, não sendo percebido pelo indivíduo, que geralmente se recusa a acreditar estar acontecendo algo de errado com ele”.

Além disso, Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) afirmam que apesar de haver algumas divergências em relação as definições da síndrome de *burnout*, todas apresentam no mínimo cinco elementos em comum, são eles:

1) existe a predominância de sintomas relacionados a exaustão mental e emocional, fadiga e depressão; 2) a ênfase nos sintomas comportamentais e mentais e não nos sintomas físicos; 3) os sintomas do *burnout* são relacionados ao trabalho; 4) os sintomas manifestam-se em pessoas “normais” que não sofriam de distúrbios psicopatológicos antes do surgimento da síndrome; 5) a diminuição da efetividade e desempenho no trabalho ocorre por causa de atitudes e comportamentos negativos. (MASLACH, SCHAUFELI E LEITER 2001 APUD MORENO-JIMENEZ ET AL., 2002, p. 23-24).

A síndrome de *burnout* muitas vezes acaba por ser confundida com o estresse, mas vale ressaltar que existem algumas diferenças pontuais a serem consideradas. Conforme apresenta Benevides-Pereira (2010), o *burnout* é a resposta a um estado prolongado de estresse, que se manifesta cronicamente, a partir do momento em que os métodos utilizados para enfrentar essa situação foram insuficientes. O estresse pode se manifestar de forma positiva ou negativa no indivíduo, enquanto que o *burnout* sempre se apresentará de forma negativa (distresse). Ainda, o *burnout* está ligado ao ambiente de trabalho e a atividade laboral desenvolvida. No qual, envolve uma dimensão, social, inter-relacional, por meio da despersonalização, o que não ocorre necessariamente no estresse ocupacional. Além disso, Kurowski (1999 *apud* Benevides-Pereira, 2010) afirma que, o que difere o estresse ocupacional do *burnout* é o sentido relacional que existe no *burnout*. Logo, um profissional poderá ter estresse por sobrecarga de trabalho ou dedicação excessiva, mas não irá apresentar atitudes defensivas como as que estão presentes na despersonalização. Dessa forma, Benevides-Pereira (2010, p. 47), expõe que “no *burnout* a qualidade do trabalho é comprometida não só pela desatenção e negligência, mas especialmente pela relação entre o profissional e a pessoa a quem presta atendimento ou serviços, com o distanciamento, falta de empatia e hostilidade evidenciados”.

Para os autores Lazarus e Folkman (1984 *apud* Benevides-Pereira, 2010, p. 26), “o estresse sobrevém quando os recursos disponíveis estão aquém das demandas, isto é, a pessoa avalia que aquilo que lhe é solicitado, seja no plano físico, emocional ou social, está além de suas capacidades”. Logo, conforme apresenta Benevides-Pereira (2010), o estresse é um processo temporário, no qual o indivíduo se adapta as alterações físicas e mentais. Tal termo, teve grande difusão e acabou se transformando em sinônimo de qualquer tipo de alteração negativa sentida pelo indivíduo, mas ao contrário disso, ele se configura tanto como o elemento desencadeante como o resultado da evolução. É importante ressaltar, que há diferenças entre o agente estressor e o estresse. O agente estressor pode apresentar caráter físico, cognitivo ou emocional, já o estresse é a resposta a tais estímulos. O estresse tem a função de equilibrar a homeostase e manter estável a situação do indivíduo, garantindo-lhe sobrevivência. Ou seja, a homeostase é a condição de estabilidade que o organismo necessita para poder realizar suas funções de forma adequada para o equilíbrio do corpo.

Concernente a isso, Benevides-Pereira (2010) retrata que o agente estressor pode se manifestar por meio de aspectos positivos e negativos. No qual, o que o caracteriza como

estressor é a maneira de adaptação que ocasiona. Em relação aos agentes físicos, estes são oriundos do ambiente externo (ruído, frio, fome, dor, etc.) ou pela prática excessiva de alguma atividade, bem como na ingestão de algum produto. Os estressores cognitivos, envolvem situações de ameaça à integridade física do indivíduo ou de seu patrimônio (físico ou psicossocial), como por exemplo situações de assalto, discussão, provas, entre outros. Já os estressores emocionais estão ligados aos sentimentos de perda, dor, raiva, etc., ou a algum acontecimento como, casamento, divórcio, mudanças, etc., no qual o elemento afetivo é predominante. Logo, a reação de um indivíduo frente ao agente estressor será distinta, uma vez que cada ser humano é único e possui suas particularidades (personalidade, genética, experiências, etc.), alterando assim a reação de estresse.

Quando o indivíduo fica diante de um agente estressor (físico, cognitivo ou emocional), o organismo reage de duas maneiras: ou enfrenta ou foge. No qual, o organismo cria mecanismos em todo o corpo para buscar a melhor alternativa para contornar a situação. E a partir da sua escolha, há a ação de escolher se é realizado o enfrentamento ou a retirada. Esse processo ocorre em fração de segundos e toda a atividade que despenda energia é suprimida, como o crescimento e a reprodução. Dessa forma, há três fases no processo de estresse: a reação de alarme, etapa de resistência e etapa de esgotamento (BENEVIDES-PEREIRA, 2010).

A reação de alarme ocorre a partir do momento em que o organismo é exposto ao agente estressor, se ativando o estado de alerta. Segundo Sandin (1995 *apud* Benevides-Pereira, 2010, p. 29), “esta etapa tem dois ciclos: o primeiro seria a fase de choque, constituído pelo momento de aparição do agente sentido como nocivo ou ativador e, o segundo, o que ele denominou de fase de contrachoque, quando o organismo põe em funcionamento suas defesas”. A próxima etapa é a de resistência, no qual o organismo se mantém ativado, mas para conseguir manter a fase de alarme no mesmo nível ocasionaria ao organismo rapidamente à exaustão, podendo levar à morte. Logo, se constatada a eliminação do estressor no indivíduo e reestabelecimento do equilíbrio do organismo, o processo de estresse chega ao fim. Entretanto, caso não se tenha êxito em se restaurar o equilíbrio do organismo, o processo continua e vai para a terceira etapa, que é a de esgotamento. Nessa fase, se persistir o agente estressor, o mecanismo que o organismo criou para se adaptar é rompido e surgem novamente os sintomas da etapa de alarme, trazendo prejuízos ao organismo. Vale ressaltar, que o indivíduo não precisa necessariamente estar vivenciando os agentes estressores de fato, basta que se antecipe e imagine os fatos, para que o mesmo entre em processo de estresse.

Segundo Maslach e Leiter (1999 *apud* Garcia e Benevides-Pereira 2003, p. 79), “o *burnout* não é um problema do indivíduo e sim do ambiente social onde seu trabalho é desenvolvido”. Quando as organizações não estão atentas a essas possibilidades e não levam em consideração o lado humano de qualquer atividade, tratando o seu capital humano como máquinas de produção, acaba por gerar ao indivíduo um alto desgaste no desempenho de suas tarefas. Ocasionalmente impactos negativos na vida pessoal, profissional, social e organizacional, atingindo todos que estão a sua volta.

De acordo com Carlotto e Câmara (2008, p. 154), a síndrome de *burnout* “tem sido considerada um problema social de grande relevância e vem sendo investigada em diversos países, uma vez que se encontra vinculada a grandes custos organizacionais”. Concernente a isso, as autoras apontam que alguns destes custos organizacionais estão relacionados a rotatividade, absenteísmo, baixa produtividade e qualidade das tarefas executadas pelos funcionários.

O instrumento mais utilizado para avaliar a síndrome de *burnout* é o MBI - *Maslach Burnout Inventory*, segundo Gil-Monte e Peiró (1999 *apud* Carlotto e Câmara, 2004), o qual foi elaborado por Christina Maslach e Susan Jackson em 1978. Ainda, segundo o autor esse

instrumento avalia o *burnout* independente das características ocupacionais da amostra, bem como as de sua origem. Além disso, conforme apresenta Carlotto e Câmara (2004, p.501), o MBI “avalia como o trabalhador vivencia seu trabalho, de acordo com três dimensões conceituais: exaustão emocional, despersonalização e realização profissional”.

Existem três versões do MBI, o HSS – *Human Services Survey*, sendo sua aplicação voltada para profissionais que realizam serviços humanos (médicos, enfermeiros, psicólogos, etc.); a ED – *Educators Survey*, destinados a profissionais da área da educação (professores e educadores em geral); e a GS – *General Survey*, o qual pode ser aplicado aos trabalhadores em geral (BENEVIDES-PEREIRA, 2010) e, este último utilizado no presente estudo.

3 METODOLOGIA

Este estudo se classifica como uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa. Para tanto, a estratégia empregada foi do tipo *survey* com aplicação de instrumento (questionário) para gerar dados estatísticos. Inicialmente foi realizada pesquisa bibliográfica por meio da seleção de estudos nacionais e internacionais de relevância na temática. Esta fase teve como intuito proporcionar sustentação a discussão do fenômeno estudado.

Paralelo a isto, verificou-se que existem alguns instrumentos já desenvolvidos e validados na literatura. Optou-se assim, por trabalhar com o *Maslach Burnout Inventory – General Survey* (MBI-GS), formada por 16 questões com uma escala *Likert* de 7 pontos que varia de 0 (nunca) a 6 (sempre). Conforme retrata Demerouti *et al.* (2003 *apud* Dias *et al.*, 2013) a ferramenta *Maslach Burnout Inventory - General Survey* (MBI-GS) foi desenvolvida em 1996 por Schaufeli *et al.* expandindo o entendimento de exaustão emocional, despersonalização e realização pessoal para além da característica de domínio interpessoal aos serviços humanos, alterando para três dimensões genéricas, sendo elas: exaustão emocional, cinismo e eficácia no trabalho, o qual inclui diferentes itens que se referem a aspectos mais gerais, não-sociais do trabalho.

Após a escolha do modelo MBI-GS o instrumento foi aplicado em uma amostra de 226 trabalhadores que estudam em instituições de ensino superior na região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. A população estudada foi escolhida a partir de amostra aleatória por conveniência, em vista disso, não probabilística. Durante o período de coleta de dados foram enviados 1.200 e-mails contendo o *link* para acesso ao questionário estruturado no *Google Docs*, destes, 290 pessoas acessaram o *link* e 226 responderam a todo o questionário, pois havia uma pergunta filtro, a qual solicitava que fosse respondido se a pessoa trabalhava e estudava, em caso afirmativo a mesma era direcionada para as demais questões, caso contrário o questionário era finalizado. A análise deste estudo se constitui a partir da interpretação das informações coletadas dos sujeitos da pesquisa, as quais foram organizadas em tabelas no programa Microsoft Excel (Microsoft©) e, posteriormente os dados foram analisados estatisticamente através do programa SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Foram realizadas análises do Alfa de Cronbach do instrumento e seus constructos, análises descritivas simples (frequências, médias e desvios-padrão) e a verificação de correlações entre as médias dos constructos (Coeficiente de Pearson).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A amostra do estudo foi composta por 226 estudantes que desenvolvem atividades remuneradas e estudam em instituições de ensino região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. Ressalta-se que, primeiramente, buscou-se identificar o perfil da amostra e, em segundo momento, procurou-se analisar as três dimensões da síndrome de *burnout*.

4.1 Perfil da amostra

Para caracterizar o perfil dos respondentes, utilizou-se a tabela de frequência e medidas descritivas (DANCEY e REIDY, 2006). A Tabela 1 exibe os dados do perfil da amostra do estudo, sendo ela composta com predominância por 54,87% do sexo feminino, faixa etária de 21 a 35 anos com um total de 80,09% de respondentes, em sua maioria são solteiros 69,47% dos respondentes. Em relação a renda, 65,49% dos indivíduos tem renda de 1 a 3 salários mínimos. No que se refere ao setor de atuação (Tabela 2), quase metade dos respondentes são do setor de serviços com um total de 45,58%, seguido do comércio com 26,55%, outros 14,60% e 13,27% do setor da indústria.

Tabela 1 – Perfil da amostra

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual (%)
Gênero	Feminino	124	54,88%
	Masculino	102	45,13%
Faixa etária	Até 20 anos	35	26,32%
	De 21 a 35 anos	35	26,32%
	De 36 a 51 anos	18	23,68%
Estado civil	Solteiro (a)	157	69,47%
	Casado (a)/União estável	69	30,53%
Renda	Ate 1 salário min.	25	11,06%
	De 1 a 3 salários min.	148	65,40%
	De 3 a 6 salários min.	44	19,47%
	De 6 a 9 salários min.	6	2,65%
	Acima de 9 salários min.	3	1,33%

Fonte: Autores, 2017.

Quando questionados se ocupavam cargo de liderança na empresa de atuação, 69,47% responderam que não e, 30,53% que sim. Apesar do maior percentual ser de indivíduos que não ocupam cargo de liderança, 30,53% se apresenta como um dado significativo nesta amostra, pois mostra que cada vez mais indivíduos jovens estão ocupando cargos de liderança nas empresas.

Tabela 2 – Perfil profissional

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual (%)
Setor de atuação	Comércio	60	26,55%
	Indústria	30	13,27%
	Serviços	103	45,58%
	Outros	33	14,60%
Cargo de liderança	Sim	69	30,53%
	Não	157	69,47%

Fonte: Autores, 2017.

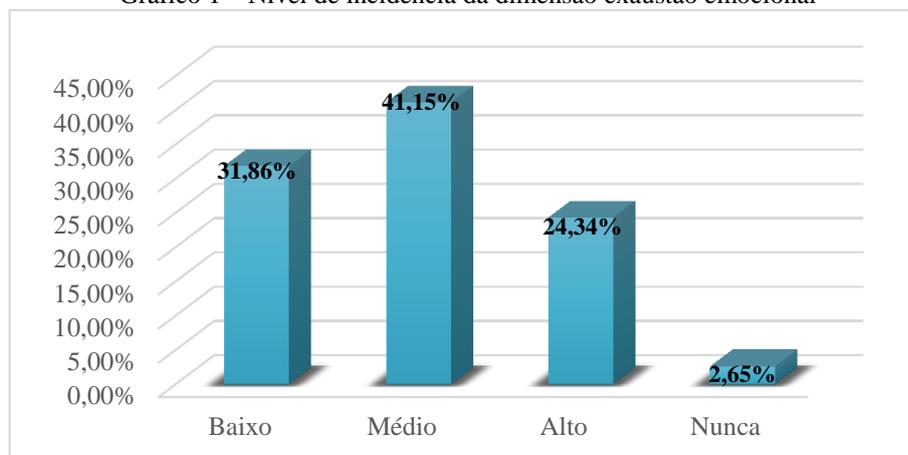
Na sequência, após realizar essa etapa do trabalho, que visou a caracterizar o perfil dos trabalhadores estudantes que exercem alguma função remunerada, passa-se para a discussão dos constructos do instrumento apresentando o *Alfa de Cronbach*, as análises descritivas simples (frequências, médias e desvios-padrão) e a verificação de correlações entre as médias dos constructos (*Coefficiente de Pearson*).

4.2 Análise das dimensões da síndrome de *burnout*

O gráfico 1 demonstra o nível de incidência da dimensão exaustão emocional, o classificando como baixo, médio, alto ou nunca. Nesta dimensão, a amostra obteve um total, 2,65% que nunca tiveram exaustão emocional, 65,49% apresentam combinações de índices alto e médio de exaustão emocional e 31,86% de baixa, ou seja, a maioria já está com a dimensão exaustão emocional em desenvolvimento. De modo geral, a partir dos dados obtidos, os respondentes possuem baixa incidência da exaustão emocional, mas o percentual de nível médio apresentou um resultado significativo, podendo evoluir para um alto nível se

não tratado. Sendo que, apenas 2,65% da amostra não apresentou exaustão emocional, o qual pode representar um alerta a esses profissionais e empresas.

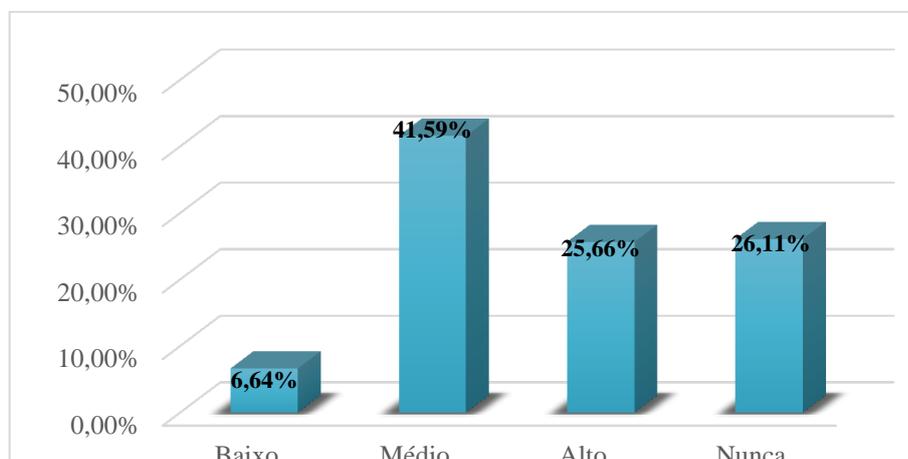
Gráfico 1 – Nível de incidência da dimensão exaustão emocional



Fonte: Autores, 2017.

O gráfico 2 apresenta o nível de incidência da dimensão cinismo, a classificando em baixo, médio, alto e nunca. O maior percentual foi o do nível médio, com 41,59% de existência da dimensão, seguido de 26,11% que nunca apresentaram tais sentimentos que envolvem a dimensão cinismo. E ainda, 25,66% estão com alto nível e apenas 6,64% estão com baixo nível de incidência. A análise média geral dessa dimensão, demonstra que 73,89% dos trabalhadores estudantes que fizeram parte do estudo apresentam combinações de baixo, médio e alto nível de cinismo. Sendo que 26,11% nunca apresentaram cinismo.

Gráfico 2 – Nível de Incidência da dimensão cinismo

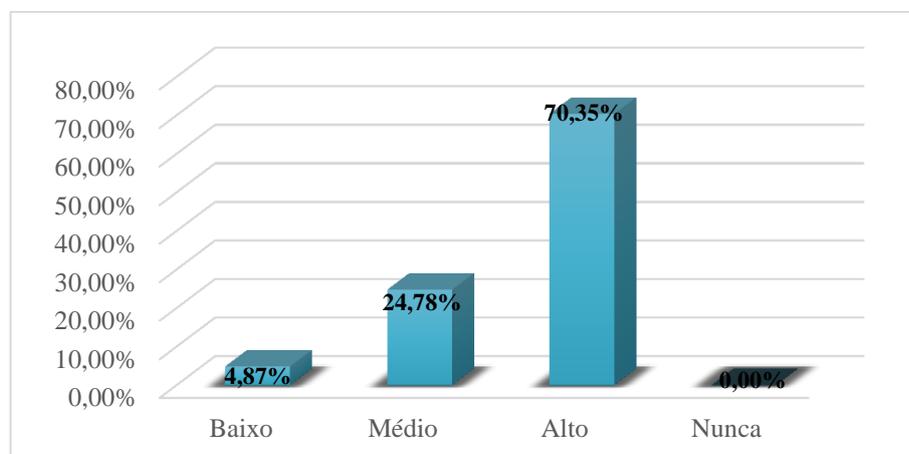


Fonte: Autores, 2017.

O gráfico 3 retrata o nível de incidência da dimensão eficácia no trabalho, sendo classificado como baixo, médio, alto e nunca. O nível alto apresentou um resultado significativo, com um total de 70,35% de incidência. Seguido de 24,78% que estão com nível médio, 4,87% com nível baixo e 0% nunca apresentaram tais sentimentos dessa dimensão. Como se pode observar, essa amostra apresenta alto nível de eficácia no trabalho.

Dessa forma, a maior parte dos respondentes desta pesquisa sentem-se entusiasmados e compreendem o significado do trabalho que é realizado na organização que atuam. E também se sentem confiantes, bem como acreditam que as atividades são realizadas de forma eficiente e eficaz.

Gráfico 3 – Nível de incidência da dimensão eficácia no trabalho



Fonte: Autores, 2017.

Conforme retrata Benevides Pereira (2010, p. 21) a síndrome de *burnout* “se refere àquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia”. Ou seja, os sentimentos negativos gerados, conduzem o funcionário a se sentir esgotado fisicamente e emocionalmente, bem como demonstrar atitudes de desinteresse e ironia com todos aqueles que estão que fazem parte da sua rotina de trabalho. Logo, a eficácia no trabalho acaba por ser prejudicada, pois o indivíduo não se sente motivado e nem reconhecido profissionalmente.

Dessa forma, para consolidar as afirmações anteriores, a seguir é apresentado na tabela 3 a média e desvio padrão da síndrome de *burnout*. Segundo Mendenhall (1985), o desvio padrão é caracterizado como uma medida de dispersão estatística comumente utilizada, o mesmo exibe o quanto de dispersão ou variação há em relação à média. Um alto desvio padrão indica que os dados estão dispersos por uma gama de valores, já quando se apresenta com um baixo desvio padrão, o mesmo indica que os dados podem estar mais próximos da média.

Tabela 3 – Média e desvio padrão das dimensões da síndrome de *burnout*

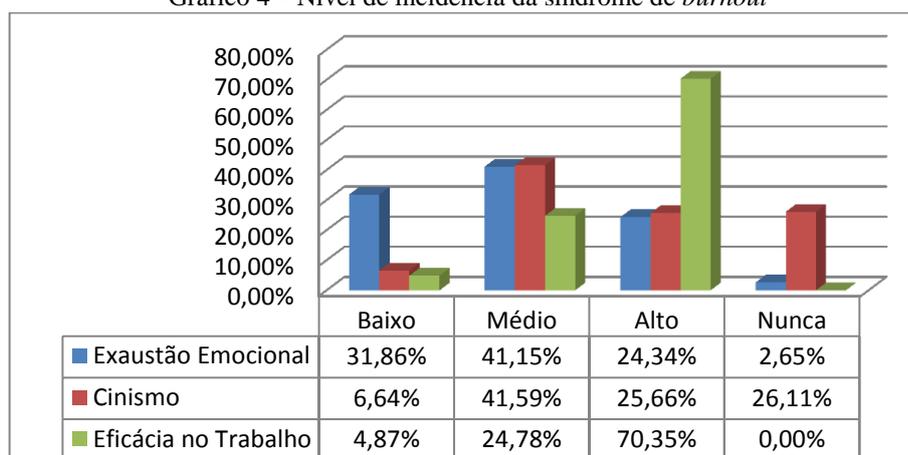
Dimensão	Média	Desvio Padrão
Exaustão Emocional	3,31	1,66
Cinismo	2,79	1,61
Eficácia no Trabalho	4,57	1,39
Geral	3,79	1,70

Fonte: Autores, 2017.

Ao observar a tabela 3, pode-se dizer que a média geral síndrome de *burnout* foi de 3,79 e desvio padrão de 1,70. A dimensão que obteve a maior média foi a eficácia no trabalho (ET) com 4,57 e desvio padrão de 1,39, o qual apresenta-se consideravelmente acima da média geral. A dimensão exaustão emocional (EE) ficou com 3,31 de média e 1,66 de desvio padrão. E a dimensão cinismo (CI) foi a que apresentou a menor média, com 2,79 e 1,61 de desvio padrão. Dessa forma, os dados apresentados confirmam que a dimensão eficácia no trabalho apresenta-se de forma positiva, demonstrando que os trabalhadores estudantes sentem-se motivados no ambiente em que atuam.

No gráfico 4, é apresentado o resultado geral da síndrome de *burnout*, o qual demonstra o percentual de cada uma das três dimensões, bem como o seu nível, sendo este caracterizado como baixo, médio, alto e nunca.

Gráfico 4 – Nível de incidência da síndrome de *burnout*



Fonte: Autores, 2017.

Como se pode observar no gráfico 4, na primeira dimensão 24,34% da amostra apresenta incidência caracterizada como nível alto de exaustão emocional, relacionada ao desgaste físico e mental, devido ao estresse constante, bem como sobrecarga de trabalho. Seguido de 41,15% com média exaustão emocional e 31,86% baixa. Ou seja, 73,01% da amostra apresentou exaustão emocional em algum dos graus e apenas 2,65% nunca apresentou.

Na segunda dimensão, 25,66% estão com nível alto de cinismo, o qual está relacionado ao comportamento, ocasionando atitudes negativas como indiferença, ironia e ausência de empatia. Em seguida, 41,59% estão com nível médio de cinismo e 6,64% com baixo nível, o qual representa que 48,23% da amostra apresentou cinismo e 26,11% nunca apresentou. Na terceira dimensão, observa-se que 70,35% estão com nível alto de eficiência no trabalho, ou seja, significativamente mais da metade da amostra se sente útil e importante na execução de suas atividades na organização em que trabalham. No nível médio 24,78% da amostra está com eficácia no trabalho, seguido de 4,87% com nível baixo. Ou seja, 29,65% da amostra apresentou eficácia no trabalho no nível baixo e médio e 0,00% que nunca apresentou tais sentimentos relacionados a essa dimensão.

A partir dos resultados obtidos, considera-se que a amostra em questão não apresenta a incidência da síndrome de *burnout*, pois conforme retrata Maslach e Jackson (1986 *apud* Carlotto e Câmara, 2004) altos escores em exaustão emocional e despersonalização (cinismo) e baixos escores em realização profissional (eficácia no trabalho) indicam alto nível de *burnout*. Em contrapartida, a amostra obteve um nível baixo de incidência da exaustão emocional e cinismo e um alto nível de incidência da dimensão eficácia no trabalho, fato esse que evidencia que a amostra não apresenta alta incidência da síndrome. Entretanto, vale ressaltar que a amostra apresenta combinações de baixo, médio e alto nível nas dimensões exaustão emocional e cinismo (negativas), revelando que a maior parte da amostra possui a síndrome em desenvolvimento.

Na aplicação da pesquisa foi inserida uma pergunta aberta, a qual questionava se eles acreditam que conciliar trabalho e estudo é estressante. Os resultados obtidos demonstraram que sim, pois 87,61% considera estressante conciliar as duas atividades, enquanto que apenas 12,39% respondeu que não, conforme apresentado na tabela 4.

Tabela 4 – A influência do estresse na conciliação do trabalho e estudo

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual (%)
Conciliar trabalho e estudo é estressante?	Sim	198	87,61%
	Não	28	12,39%

Fonte: Autores, 2017.

Os dados acima demonstram que mesmo a amostra sendo predominantemente de indivíduos jovens e que possuem agilidade e disposição para realizar diversas tarefas, a correria do dia a dia e a sobrecarga de atividades acabam por gerar insatisfação aos mesmos, e por consequência levar ao estresse em diversos níveis, o que pode ocasionar a síndrome de *burnout*. Pois, apesar de não ser possível afirmar que a amostra apresenta a síndrome de *burnout*, é possível perceber que combinações entre alta, média e baixa incidência de exaustão emocional e cinismo são representativas em relação as pessoas que nunca apresentaram tal sentimento.

Como justificativa, o principal motivo relatado pelos respondentes que ocasiona o estresse é a falta de tempo. O trabalho é o local onde se passa a maior parte do tempo e após a carga diária há o deslocamento do indivíduo para sua casa, seguido do deslocamento para instituição de ensino superior para estudar. Segundo Filho (2007), o estudante do ensino superior noturno que trabalha durante o dia, na maioria das vezes, se desloca do seu local de trabalho direto para a instituição de ensino, dessa forma, chega cansado para a realização das atividades acadêmicas. Logo, esses intervalos de deslocar-se de um lugar a outro, por muitas vezes se torna extremamente curto e corrido, o que gera desgaste físico e emocional, ainda mais naqueles indivíduos que fazem tal rotina diariamente.

Os respondentes apontam também que outro fator que ocasiona o estresse em conciliar o trabalho com o estudo é a sobrecarga no ambiente de trabalho, o qual as organizações exigem cada vez mais de seus funcionários e estes assumem inúmeras responsabilidades e compromissos. Ainda, foi possível identificar a partir das respostas abertas, que a maioria dos respondentes sente falta de conseguir dar a atenção adequada aos estudos e que gostariam de conseguir se dedicar mais para ter um melhor aproveitamento.

Não somente as atividades advindas do ambiente de trabalho, se precisa executar aquelas que envolvem os estudos, realizando tarefas que envolvem o aprendizado, provas, participações em eventos acadêmicos e elaboração de trabalhos extracurriculares. Referente a isso, Carelli e Santos (1998), retratam que no ambiente acadêmico, nota-se um rendimento muitas vezes deficitário por parte do aluno que trabalha e sustenta sua família em relação as atividades do estudo. Em muitos casos ocorre insuficiência de tempo para os estudos, justamente com desânimo, cansaço, falta de sono e estresse. Além disso, os hábitos destes indivíduos também podem acabar por prejudicar o seu rendimento, tais como dormir pouco e alimentação inadequada.

E como relatam os respondentes, sempre uma das atividades fica prejudica, sendo esta na maioria das vezes, o estudo. Fato esse que se justifica pela dependência financeira que os indivíduos têm com o trabalho, por ser fonte geradora de renda para sua sobrevivência, bem como para poder arcar com as despesas oriundas do estudo. Concernente a isso, Filho (2007) retrata que o ensino superior noturno norteia cerca de 60% dos estudantes do país, no qual o aluno pode exercer atividade remunerada durante os anos de graduação, obtendo recurso financeiro e podendo assim realizar o curso e custear suas despesas pessoais e familiares.

Além disso, muitos destacam que além de conciliar o trabalho e o estudo, há as tarefas domésticas e educação dos filhos. Logo, acaba por gerar ainda mais correria e no tempo que poderia ser de lazer com a família e de descanso, muitas vezes acaba sendo utilizado para realizar pendências de atividades acumuladas, bem como para o desenvolvimento de trabalhos.

Pode-se perceber que a conciliação dessas duas atividades gera certa insatisfação, pois os mesmos sentem-se sobrecarregados e cansados com a exaustiva rotina. Isso, por vezes impulsiona o aparecimento do estresse no indivíduo, acarretando em baixa qualidade de vida e impactando negativamente na produtividade, tanto no ambiente de trabalho, como em sala de aula no ambiente acadêmico.

Portanto, apesar da amostra não apresentar a síndrome de *burnout*, existe uma significativa parte dos respondentes que apresentam indícios dos sintomas de *burnout*. Ou seja, a maior parte dos respondentes possuem combinações de baixo, médio e alto nível, apresentando a síndrome em desenvolvimento. É de suma importância que as organizações fiquem atentas, pois a exposição constante a situações de estresse, quando não tratadas, direcionam para o aparecimento dos sintomas de *burnout*.

Com o intuito de constatar a confiabilidade ou o grau de consistência interna entre os indicadores de um fator, utilizou-se o alpha Cronbach. Segundo Field (2009), os valores que se apresentam entre $0,7 \leq \alpha < 0,8$ representam índices aceitáveis, $0,8 \leq \alpha < 0,9$, representam um bom índice e $> 0,9$, diz respeito a um ótimo índice. Já os valores que são $< 0,6$ indicam uma escala não confiável. Na tabela 5 são apresentados os valores do alpha Cronbach da síndrome de *burnout*.

Tabela 5 – Alpha de Cronbach das dimensões da síndrome de *burnout*

Exaustão Emocional	Cinismo	Eficácia no Trabalho	Média Geral
0,906	0,854	0,877	0,814

Fonte: Os autores (2017).

Como pode-se observar, as dimensões de cinismo (0,854) e eficácia no trabalho (0,877) apresentaram índices aceitáveis do *alpha de Cronbach*. Já a dimensão exaustão emocional (0,906) apresentou um bom índice. De modo geral, o *alpha* obteve um índice de 0,814, sendo considerado um índice aceitável de confiabilidade e consistência interna entre as três dimensões da síndrome de *burnout*. Ou seja, o *alpha* de cada dimensão e o total, apresentou uma consistência considerada aceitável conforme determina os parâmetros estatísticos.

Para responder ao objetivo deste estudo, o qual buscou analisar a possível incidência das dimensões da síndrome de *burnout* em estudantes trabalhadores do Ensino Superior do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, utilizou-se do cálculo do coeficiente de correlação de Pearson, o qual indica a força de associação entre as variáveis.

Nesta amostra, há uma associação estatisticamente positiva entre a maioria dos fatores, o qual estão descritos na sequência (Tabela 6).

Tabela 6 – Correlação de Pearson entre as dimensões da síndrome de *burnout*

	Exaustão Emocional	Cinismo	Eficácia no Trabalho	Síndrome de <i>Burnout</i>
Exaustão Emocional	1.00000	0.50355	-0.12335	0.85078
Cinismo	0.50355	1.00000	-0.11605	0.65207
Eficácia no Trabalho	-0.12335	-0.11605	1.00000	0.26799
Síndrome de <i>Burnout</i>	0.85078	0.65207	0.26799	1.00000

Fonte: Os autores (2017).

Os resultados obtidos através da correlação de Pearson, demonstram que quanto mais o trabalhador estudante apresentar exaustão emocional (0.85078) e Cinismo (0.65207), maior será a incidência da síndrome de *burnout*, pois apresentam uma forte relação. Cinismo e exaustão emocional (0.50355) apresentam uma relação moderada, indicando também que quanto maior incidência de cinismo, maior probabilidade de aumentar a exaustão emocional.

Respondendo ao objetivo geral, pode-se afirmar que há uma relação direta e forte entre as dimensões exaustão emocional (0.85078) e cinismo (0.65207) com a síndrome de *burnout*.

5 CONCLUSÃO

O trabalho exerce papel de suma importância na vida humana, é através dele que o homem constrói o mundo e se constrói, formando sua própria identidade e subjetividade. A

realização do trabalho poderia parecer em primeiro momento como algo prazeroso, entretanto, em muitos casos, ainda tal atividade é sentida como um sacrifício e desencadeadora de sofrimento e adoecimento. Isso não acontece pelo trabalho em si, mas pelo clima organizacional e emocional em que o indivíduo está inserido no ambiente de trabalho (SOARES, 2008).

Ao finalizar este estudo, pode observar que a amostra pesquisada não apresentou a síndrome de *burnout*, pois conforme retrata Schaufeli et al. (2002 *apud* Brito et al., 2016) quando se tem níveis médios de exaustão e despersonalização, e altos níveis de realização profissional, não representam indicativo de *burnout*. A amostra obteve um nível baixo de incidência da exaustão emocional e cinismo e um alto nível de incidência da dimensão eficácia no trabalho, fato esse que evidencia que a amostra não apresenta alta incidência da síndrome. É necessário salientar, que a mesma apresenta combinações de baixo, médio e alto nível das dimensões exaustão emocional e cinismo demonstrando que a maior parte da amostra possui a síndrome em desenvolvimento.

Quanto as relações existentes entre as dimensões da síndrome de *burnout* e o perfil sociodemográfico da amostra, não se identificou resultados significativos quanto a relação, visto que em todas as variáveis do perfil apresentaram nível médio em relação a *burnout*. Concernente a isso, ressalta-se que não somente as variáveis de sexo, faixa etária, estado civil, renda e setor de atuação podem ser facilitadores para o desencadeamento de *burnout*, mas também as características do trabalho, organizacionais e sociais que envolvem o indivíduo.

Ainda, na aplicação da pesquisa perguntou-se aos respondentes se conciliar o trabalho e o estudo é estressante, sendo esta uma questão de resposta descritiva, 87,61% responderam que acham estressante conciliar o trabalho e o estudo, vale ressaltar, que a amostra apresentou mais de 70,35% de eficácia no trabalho, ou seja, mesmo afirmando que conciliar as duas atividades é estressante, mais da metade se sente motivado no ambiente de trabalho em que atua. E mesmo com um alto índice, a maioria dos entrevistados está com nível médio de exaustão emocional e cinismo, sendo de suma importância ficar alerta a tais resultados, uma vez que se não tratados podem evoluir para altos níveis, ocasionando o surgimento da síndrome de *burnout*.

No que diz respeito às limitações da pesquisa, devido ao tema ser relativamente novo, há poucos materiais sobre *burnout* e a maioria em língua estrangeira. Além disso, não foi encontrado nenhum estudo específico sobre a incidência da síndrome em trabalhadores estudantes. Como sugestão de estudos futuros, indica-se que seja aplicado em uma ou mais empresas de grande porte, a fim de analisar a percepção dos funcionários que estudam e trabalham. E também, pode-se realizar um novo estudo segmentando por tipo de setor de atuação (comércio, indústria e serviços) realizando comparações entre os mesmos. E por último, sugere-se um estudo comparativo com estudantes trabalhadores de instituições privadas e públicas.

A realização deste estudo possibilitou compreender sobre a relação de conciliação dos indivíduos que trabalham e estudam, entendendo sobre suas angústias e frustrações, que acabam ocasionando ao estresse no âmbito pessoal e profissional. E mesmo enfrentando situações desgastantes, estes continuam persistindo na busca pela qualificação profissional e de modo geral sentem-se eficientes nas atividades que realizam na organização de atuação.

A partir da realização deste estudo, pode-se concluir que a síndrome de *burnout* tem efeitos negativos para a organização, para o indivíduo e para sua profissão. É um grave problema de saúde pública, sendo indispensável a sua divulgação para a população em geral, visto que o conhecimento é o pontapé inicial e crucial para se implementar medidas de prevenção e/ou minimização de suas consequências. Ainda, é necessário salientar que a síndrome de *burnout* pode ser evitada, mas para isso a cultura da organização deve ser favorável para a execução de medidas preventivas do estresse. Além disso, a prevenção

também depende do profissional que precisa querer mudar, buscando continuamente a melhora da sua qualidade de vida dentro e fora do trabalho.

Os resultados obtidos neste estudo corroboram a importância da gestão de pessoas eficiente e eficaz nas organizações, no qual as mesmas precisam realizar a busca constante por um ambiente humanizado e com qualidade de vida. É também, sendo indispensável que as lideranças engajem suas equipes, e incentivem o desenvolvimento acadêmico, bem como possibilitem condições favoráveis para a geração de conhecimento com qualidade, ocasionando benefícios para ambas as partes. Este trabalho teve como objetivo principal contribuir para o campo do comportamento organizacional, bem como expandindo o conhecimento sobre esse tema que está cada vez mais presente na vida dos profissionais de diferentes áreas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. 4 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010.

BRITO, Lucas Charão et al. Abordagem Biopsicossocial e Síndrome de *Burnout*: Em Busca da Associação dos Constructos. **Rev. Adm. UFSM**, v. 9, n. 3, p. 408-424, 2016.

CARELLI, M. J. G.; SANTOS, A. A. A. Condições temporais e pessoais de estudo em universitários. **Psicologia Escolar e Educacional**, Campinas, v. 2, n.3, p. 265-278, 1998.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 9, n. 3, p. 499-505, 2004.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Análise da produção científica sobre a Síndrome de *Burnout* no Brasil. **PSICO**, Porto Alegre, PUCRS, v. 39, n. 2, p. 152-158, 2008.

DANCEY, C. P.; REIDY, J. **Estatística sem matemática para psicologia**. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DIAS, Valéria da Veiga et al. Inventário de *Burnout* de Maslach e sua Aplicação General Survey no Serviço Público. **XVI SEMEAD Seminários em Administração**. EaD FEA USP, 2013.

FIELD, Andy. **Discovering Statistics Using Sps**. Third edition. Sage, 2009.

FILHO, Armando Terribili. **Educação Superior no Período Noturno**: Impacto do Entorno Educacional no Cotidiano do Estudante. 2007. 186 f. Tese (doutorado) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Programa de Pós-Graduação em Educação – Políticas Públicas e Administração da Educação Brasileira, 2007.

GARCIA, L. P; BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. Investigando o *Burnout* Em Professores Universitários. **Revista Eletrônica InterAção Psy**. Maringá, v. 1, nº 1, p. 76-89, 2003.

LIMONGI FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. L. **Stress e Trabalho**: uma abordagem psicossomática. 4. Ed. 5.reimp. São Paulo: Atlas, 2012.

MENDENHALL, William. **Probabilidade e Estatística**. Traduzido por: José Fabiano da Rocha. Rio de Janeiro: Campus, 1985.

MORENO-JIMENEZ, B. et al. A Avaliação do Burnout em Professores. Comparação de instrumentos: CBP-R E MBI-ED. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 7, n. 1, p. 11-19, 2002.

SOARES, A. S. **Mobbing**: relações com a síndrome de *burnout* e a qualidade de vida dos trabalhadores de uma instituição universitária de Campo Grande, MS. 2008. 180 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). - Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, 2008.