


Qualidade de Vida, Estresse no Trabalho e Síndrome de Burnout



MARIA ELENICE QUELHO AREIAS
DOUTORA EM SAÚDE MENTAL PELO DPMP/FCM/UNICAMP

ALEXANDRE QUELHO COMANDULE
PSICÓLOGO CLÍNICO, MEMBRO DO LABORATÓRIO DE SAÚDE MENTAL E
TRABALHO DO DPMP/FCM DA UNICAMP

O Estresse no Trabalho e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) têm sido objeto de estudo crescente no Brasil, na União Européia, Estados Unidos e demais países principalmente pela alta incidência e prevalência do sofrimento mental do trabalhador levando-o ao adoecimento físico e/ou mental e gerando altos custos para empresas e governo decorrentes da baixa produtividade, de afastamentos médicos e do absenteísmo. O estudo da interação dos transtornos mentais e do comportamento relacionados ao trabalho tem obtido cada vez mais visibilidade nacionalmente e internacionalmente. No Brasil (CAMARGO & NEVES, 2004), já foram atualizadas normas regulamentando o assunto, tais como: a) Nova Regulamentação sobre Doenças Profissionais e do Trabalho do Decreto n° 3048 do Ministério da Previdência e Assistência Social no dia 06/05/1999, e b) Lista de Doenças Relacionadas ao Trabalho da Portaria n° 1.339/GM, de 18/11/1999, que aborda também um capítulo específico sobre Transtornos Mentais e do Comportamento relacionados ao trabalho.

Neste capítulo, abordaremos o impacto das mudanças políticas, econômicas e sociais nas relações de trabalho e na qualidade de vida do trabalhador e na sua Saúde Mental, evidenciando o estresse ocupacional que pode levar ao aparecimento da Síndrome de *Burnout*.

A Associação Americana de Psicologia (APA) e o Instituto Nacional de Saúde e Segurança Ocupacional (NIOSH - NATIONAL INSTITUTE FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH, 1999) apresentaram sua 4ª conferência dedicada a examinar as causas, efeitos e prevenção do estresse no local de trabalho. Essas instituições juntaram esforços para divulgarem a Conferência sobre o trabalho, estresse e saúde focalizando a atenção para as rápidas mudanças que ocorreram nas organizações e as implicações na segurança e saúde dos trabalhadores. Desde 1985, NIOSH & APA (1999) têm trabalhado juntos para promover pesquisas e treinamentos para prevenir estresse no local de trabalho e relatam os diversos estudos que apontam a relação entre estresse ocupacional e uma grande variedade de doenças, tais como: distúrbio do sono, problemas estomacais, cefaléias e dor lombar. Nos EUA, os resultados de diversas pesquisas sugerem que de 1/4 a 1/3 da força de trabalho experimenta altos níveis de estresse no trabalho. Algumas análises econômicas apontam para um aumento de 50% nos gastos com saúde para esses trabalhadores, e próximo de 200% para os trabalhadores que relatam altos níveis de estresse associados à depressão.

THEORELL (*apud* NIOSH, 1999), após uma revisão de diversas pesquisas desenvolvidas em diferentes países, descreveu as conseqüências na saúde e na segurança dos trabalhadores decorrentes das mudanças que ocorrem no mundo do trabalho:

- Aumento da fadiga entre os trabalhadores: a fadiga vem sendo um fenômeno que cresceu cada vez mais na força de trabalho durante a década de 90, tanto entre homens quanto entre mulheres.

- Sub-emprego: é particularmente relevante nas mais jovens gerações de trabalhadores, e foi identificado em pesquisas americanas como interferindo seriamente na depressão, na auto-estima e no uso de álcool.
- Estresse traumático secundário: é parecido com o transtorno de estresse pós-traumático e foi detectado em 18% dos trabalhadores de uma comunidade de saúde mental da Austrália.
- Hiperventilação e tensão muscular: a ansiedade que induz a uma hiperventilação pode induzir a tensão muscular podendo desenvolver dor lombar que é uma das grandes causas de afastamento médico do trabalho.

O pesquisador apontou ainda a necessidade de se realizar estudos com colaborações internacionais para um redesenho do trabalho, desenvolver pesquisas específicas em gênero (homens e mulheres devem ser analisados em separado em estudos epidemiológicos, já que os fatores psicossociais e biológicos são diferentes) e evitar a construção de novas síndromes psicológicas, pois é importante estudar e conhecer mais sintomas ainda não relatados antes de nomeá-los como fenômenos novos.

Para CAETANO (2004), o trabalho se constitui em uma condição *sine qua non* para a saúde mental e é objeto de estudo devido a sua rápida e complexa evolução. O trabalho tem uma importância vital para homens e mulheres de todos os continentes e responde também, em grande parte, pelos agravos da saúde mental dos desempregados, sub-empregados, donas de casa e executivos. Para MALVEZZI (2004), o trabalho é um agente de transformação da realidade que viabiliza a sobrevivência e a realização do ser humano. Através do trabalho, o ser humano pode perceber sua vida como um projeto do ato e do produto e assim reconhecer sua condição ontológica, materializar e expressar sua dependência e poder sobre a natureza, produzindo os recursos materiais, culturais e institucionais que constituem seu ambiente e desenvolvem seu padrão de qualidade de vida. Para o autor, trabalho não é apenas uma transformação da matéria, mas é também um agente de mudanças

da vida psíquica, econômica, social, cultural e política. Salienta que mesmo com todo o desenvolvimento tecnológico o papel do ser humano é fundamental para qualquer arquitetura otimizada do processo de produção, pois são elas que colocam em funcionamento e corrigem a sua trajetória. *“A forma de dependência das pessoas foi alterada nas atividades, porém continua sendo tão fundamental quanto no início a era industrial. Além disso, o trabalho, nas condições do presente momento histórico, produz novos problemas, como a solidão do teletrabalho, a não-legitimação do trabalho autônomo como forma digna de emprego, e as patologias promovidas pelo forte envolvimento com a lógica binária do contexto criado pelo computado”* (MALVEZZI, 2004, p 15).

Se de um lado a tecnologia permite livrar o homem dos trabalhos mais pesados e perigosos, do outro lado, o processo tecnológico tem levado a mundos de trabalho totalmente diversos. Uma parcela significativa da população mundial está sub-empregada ou trabalha sob condições que potencialmente podem acometer a saúde e o bem-estar. Outra parcela de trabalhadores dedica um número de horas excessivo às demandas laborais e apresenta um sentimento generalizado de insegurança, incerteza e medo de perder o posto de trabalho ou seus benefícios. O desemprego é outro forte fator de risco para agravos da saúde física e mental, principalmente em países como o Brasil, onde o Bem Estar Social está muito aquém das reais necessidades de sobrevivência.

A partir da metade do século XX, vive-se um período da história humana de transformações radicais. O trabalho e a força de trabalho, a sociedade e a forma de governo são, nas últimas décadas, qualitativa e quantitativamente diferentes de tudo o que já existiu em qualquer momento histórico: suas configurações, seus processos, seus problemas e suas estruturas (DRUKER, 1998). As mudanças econômicas, sociais, psicológicas, demográficas, políticas e ecológicas nos levam a novos conceitos de trabalho, estresse e esgotamento da população ativa.

A taxa de desemprego, a insegurança, a queda de salários e tendência de expansão da exclusão social são fatores macroeconômicos e políticos que influenciam de forma negativa a saúde da população, principalmente dos já desfavorecidos

socialmente, como os desempregados e os trabalhadores de baixa renda.

As mudanças contínuas e profundas que tem ocorrido na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia e na organização produtiva têm provocado alterações no mundo do trabalho e têm gerado um forte impacto na saúde e na qualidade de vida do trabalhador. Em poucas décadas, o mundo do trabalho sofreu profundas mudanças. A concorrência mundial nunca foi tão grande e as organizações estão sendo gerenciadas de uma forma nova e mais engenhosa. Ao final do século XX, observa-se que o panorama do trabalho se transformou de maneira imprevista. Trabalhadores mundo afora estão se confrontando com uma enorme variedade de novas estruturas e de novos processos organizacionais – *downsizing*, produção enxuta, estrutura de gerenciamento horizontal, longos turnos de trabalho, contingente de emprego, só para nomear alguns. O estresse no trabalho tem se tornado (e cada vez mais) uma séria carga para a saúde e para a economia dos países desenvolvidos e em desenvolvimento. Inúmeras pesquisas passam a ser desenvolvidas buscando uma maior compreensão do impacto dessas mudanças no adoecimento do trabalhador. Busca-se entender como essas condições contribuem para o estresse e para o surgimento de transtornos mentais e de doenças (AREIAS & COMANDULE, 2004).

A grande maioria dos trabalhadores sofreu, sofre ou sofrerá situações de descontentamento, de desgaste emocional, de sentimentos de injustiça e conflitos interpessoais na situação de trabalho. Para WALTON (1973), a frustração, a monotonia e a raiva comum aos empregados insatisfeitos podem gerar altos custos aos indivíduos e à organização e muitos gerentes procuram administrar seu próprio descontentamento e dos trabalhadores. Trata-se de um problema complexo pela dificuldade de isolar e de identificar todos os fatores que interferem na qualidade de vida do trabalhador.

Em Janeiro de 2005, durante a Conferência do Ministério Europeu sobre Saúde Mental (*WORLD HEALTH ORGANIZATION – WHO, 2005*), cita-se que o Estresse no Trabalho (ET) causa o mais amplo efeito negativo na saúde men-

tal do trabalhador. Pode causar desde violência no trabalho até comportamentos de uso de fumo, álcool, drogas, promiscuidade sexual, etc. A situação do trabalho não provoca o mesmo risco para todas as pessoas, ela afeta os trabalhadores diferentemente e de diversas formas. Algumas profissões e algumas situações laborais são consideradas com maior risco para o adoecimento físico e/ou mental dos trabalhadores. Para a Agência Europeia de Pesquisa em Segurança e Saúde no Trabalho (EASHWR – *EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK RESEARCH*, 2000), algumas das mudanças ocorridas no mundo do trabalho são: número crescentes de trabalhadores idosos; teletrabalho e uso crescente das tecnologias da informação e da comunicação; redução dos efetivos; deslocalização da produção; subcontratação, globalização e mudanças nos padrões de trabalho; exigência de flexibilidade dos trabalhadores, tanto em termos do seu número, como das suas funções e competências; uma maior percentagem de trabalhadores no sector dos serviços e trabalho auto-regulamentado ou trabalho de equipe.

Durante a Conferência de WHO (2005), ocorrida em Helsink, Finlândia, foi salientada a importância da atividade laboral e reforçada a idéia do local de trabalho como uma dimensão da vida humana que afeta a sua saúde física e mental. O trabalho pode ter um efeito positivo ou negativo na saúde. Questiona-se: Como o trabalho afeta a Saúde Mental? Lembrando que, se de um lado o trabalho é uma fonte de satisfação pessoal, de desenvolvimento de relacionamentos interpessoais e segurança financeira (os pré-requisitos de uma boa saúde mental), de outro lado, a falta de trabalho ou o desemprego pode causar efeitos negativos na saúde. Os desempregados têm duas vezes mais sintomas depressivos e duas vezes mais diagnósticos clínicos de depressão.

A EASHWR (*EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK RESEARCH*, 2000), no seu relatório sobre as condições de trabalho na União Europeia, informa que 28% dos trabalhadores tinham problemas de saúde relacionados com o estresse (representando o segundo problema de maior frequência entre os trabalhadores e estando apenas atrás da dor

lombar, que corresponde a 30%). São quase 41 milhões os trabalhadores por ano da União Européia, de todos os ramos de atividades, afetados pelo estresse relacionado com o trabalho, o que equivale a 600 milhões de dias de trabalho perdidos devido a doenças relacionadas com a atividade laboral. Esta situação constitui um importante motivo de preocupação e um desafio devido não só aos seus efeitos sobre os trabalhadores individuais, mas também pelos altos custos gerados.

O reconhecimento que o estresse no trabalho tem consequências indesejáveis para a saúde dos trabalhadores e gera custos ou impacto econômico para as empresas, para a sociedade e para os países levou a Agência Européia a encomendar um relatório amplo para avaliar e a natureza do estresse, as suas causas, amplitude e gestão. O estudo abrangeu os efeitos do estresse sobre o trabalhador individual e sobre a empresa. O relatório apresentou dentro do Contexto do Trabalho as principais condições de trabalho de riscos para a saúde do trabalhador, que são: cultura organizacional, falta de comunicação, baixos níveis de apoio na resolução de problemas e no desenvolvimento pessoal, falta de definição dos objetivos organizacionais, ambigüidade e conflito de papéis, imprecisão da definição das responsabilidades dos trabalhadores, estagnação na carreira e incerteza, promoção insuficiente ou excessiva, salários baixos, insegurança do emprego, baixo valor social do trabalho, falta de participação no processo de decisão, falta de controle no trabalho, isolamento social ou físico, relações deficientes com os superiores, conflitos interpessoais, falta de apoio social, incompatibilidade das exigências trabalho / vida privada, falta de apoio em casa, duplos problemas de carreira (EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK RESEARCH, 2000).

Dentro do Conteúdo do Trabalho, os fatores de risco são: problemas com a confiabilidade, disponibilidade, adequação e manutenção ou reparação do equipamento e das instalações, falta de variedade ou ciclos de trabalho curtos, trabalho fragmentado ou menor, baixa utilização das competências, alto nível de incerteza, sobrecarga de trabalho ou quantidade de trabalho insuficiente, falta de controle sobre a cadência, altos

níveis de pressão relativamente aos prazos acordados para as tarefas, trabalho por turnos, horários rígidos, horas imprevisíveis, períodos longos ou fora do normal. Cada vez mais existe um consenso para definir *stress* relacionado com o trabalho em termos das interações entre o trabalhador e o ambiente de trabalho (exposição a fatores de risco). O estresse no trabalho aparece quando as exigências do ambiente de trabalho ultrapassam a capacidade do trabalhador de fazer frente a essas exigências ou de as controlar.

A União Européia, em Estocolmo, através da Comissão Comunicação (*EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS, 2002*), adotou uma lista de critérios que são essenciais à qualidade de trabalho e emprego, que são:

1. assegurar carreira e segurança do emprego;
2. promover a saúde e o bem-estar dos trabalhadores;
3. desenvolver habilidades e competências;
4. conciliar trabalho com o não trabalho.

Segundo WESTLEY (1979 *apud* RAMOS 1995), são quatro dimensões que influenciam na qualidade de vida no trabalho:

1. dimensão política: representada pelo conceito de segurança do emprego. Evita sentimento de incerteza em relação ao futuro profissional;
2. dimensão econômica: representada pela equidade salarial. Evita-se o sentimento de injustiça;
3. dimensão psicológica: representada pelo conceito de auto-realização. Evita-se a alienação;

4. dimensão sociológica: representada pela participação do profissional em todo o processo de trabalho, executando e assumindo responsabilidades na equipe. Evita-se a alienação.

Para WALTON (1973), são oito fatores conceituais para qualidade de vida no trabalho:

- **compensação financeira**: refere-se à remuneração justa e adequada pelo trabalho realizado, podendo ser subdividido em três critérios: 1° remuneração adequada que permite ao cidadão viver dignamente dentro dos padrões pessoais, culturais, sociais e econômicos da sociedade onde vive; 2° equidade interna entre os demais membros da organização; 3° equidade externa em relação aos outros profissionais no mercado de trabalho.

- **condições de trabalho**: refere-se às condições existentes diante dos seguintes parâmetros: 1° jornada de trabalho; 2° carga de trabalho; 3° ambiente físico em relação a conforto e organização para desempenho do trabalho; 4° quantidade e qualidade de material e equipamento adequados para execução da atividade e ambiente saudável; e 5° estresse da jornada de trabalho.

- **uso e desenvolvimento da capacidade**: refere-se às oportunidades oferecidas destacando-se os seguintes critérios: 1° autonomia (liberdade na programação e execução do trabalho); 2° significado da tarefa (relevância da tarefa desempenhada na vida e trabalho de outras pessoas, dentro ou fora das instituições); 3° identidade da tarefa (integridade e avaliação do resultado); 4° variedade de habilidade (utilização das habilidades e capacidades do indivíduo); 5° retroinformação (informar ao indivíduo sobre a avaliação de seu trabalho como um todo, e de suas ações).

- **oportunidade de crescimento e segurança:** refere-se às oportunidades de crescimento pessoal com segurança: 1º possibilidade de carreira; 2º crescimento pessoal (educação continuada); 3º segurança quanto à manutenção de seus empregos.

- **integração e promoção social na organização:** refere-se à igualdade de oportunidades sem discriminação quanto a raça, sexo, credo, etc.

- **cumprimento dos direitos dos empregados, tais como:** direitos trabalhistas; privacidade social; liberdade de expressão; normas e rotinas, etc.

- **trabalho e espaço total de vida:** refere-se ao equilíbrio entre a vida social do trabalhador e a vida no trabalho.

- **relevância social da vida no trabalho:** percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento de seus empregados.

A literatura termina por se ater às necessidades de investimentos constantes em capacitações/treinamentos para os empregados, visando desenvolver as habilidades, assim como estimular o comprometimento dos mesmos com a organização, para que eles passem a se sentir valorizados e estimulados a enfrentar dificuldades maiores. Entretanto cabe ao gestor desenvolver políticas e programas de Qualidade de Vida no Trabalho visando resgatar motivação, satisfação, saúde-segurança no trabalho.

Embora haja sinais importantes de evolução nas condições de trabalho, as características e os desafios têm-se renovado. O cenário é de mudanças contínuas, acúmulo de trabalho, horas extras, dificuldades de aprendizado com a tecnologia. Es-

ses fatores concorrem para potencializar problemas de saúde físicos e mentais, gerar sobrecarga emocional, exigir muito mais do relacionamento interpessoal dentro e fora das organizações.

ANTUNES (2003) estuda diferentes categorias que tiveram a reestruturação produtiva, ao longo dos anos 90, abrangendo canaviais, vários tipos de indústrias e agências bancárias e questiona: Para onde vai o mundo do trabalho? O pesquisador relata um exemplo emblemático da reestruturação produtiva que ocorreu com os quadros do Sindicato dos Metalúrgicos de Campinas. Em 1989, o número de postos de trabalhos batia na casa dos 70 mil. Os empregados hoje não passam de 35 mil. Para o pesquisador alguns fatores que contribuíram para a redução dos postos de trabalho foram: a reorganização do processo produtivo, o incremento tecnológico e a intensificação do ritmo de trabalho, no qual a multifuncionalidade, a terceirização e o enxugamento passaram a ser moeda corrente. Os resultados refletem a superexploração e também as incertezas em relação ao futuro que tem levado ao admirável mundo da empresa enxuta no qual o desemprego estrutural é decorrente de um enxugamento organizacional que foi muito profundo. A taxa de desemprego em algumas capitais brasileiras já está na faixa dos 20% e a informalização do trabalho já chega a 58% da classe trabalhadora. A Organização Internacional do Trabalho aponta 185 milhões de desempregados no mundo, além de outros 850 milhões do ponto de vista social.

GOSPEL (2003) também relata as mudanças significativas no trabalho e ressalta que na maioria dos países há uma crescente aspiração aos conhecimentos educacionais. Aponta ainda que existem também profundas alterações na visão que os trabalhadores tem do seu trabalho devido aos níveis elevados de desemprego e dos sentimentos de insegurança com relação ao trabalho. Para o autor, tanto as economias em transição como as economias em desenvolvimento apresentam problemas com as migrações e imigrações. Nas economias do oeste existe uma crescente percepção dos problemas com a imigração que apresentam grande descontentamento, potencializando as instabilidades. Um exemplo deste nível de insatisfação dos imigrantes teve grande repercussão através da imprensa: na

França, em outubro de 2005, culminou em grandes conflitos, em que grupos de jovens cometeram atos de vandalismo, queimaram e queimaram carros, além de entrarem em confronto com a polícia. Os jovens responsáveis pelos atos de vandalismo moram nos subúrbios e em sua grande maioria são filhos de imigrantes. Esse é um exemplo do descontentamento e da instabilidade política que a Europa pode estar vivendo em função do desemprego e das desigualdades sociais.

Embora o trabalho seja um componente que pode privilegiar a identidade do homem, permitir o acesso aos bens de consumo e resgatar sua auto-estima, ressalta-se que as condições de trabalho podem afetar seriamente a saúde dos trabalhadores, principalmente num ambiente altamente competitivo, onde ocorra desequilíbrio entre Esforço e Recompensa no trabalho, levando ao estresse ocupacional, sobretudo quando existe alto esforço e baixa recompensa. Esse paradigma é a base teórica do denominado Modelo ERI (*Effort reward imbalance*), desenvolvido por JOHANNES SIEGRIST em 1996, na Alemanha: “O estresse ocupacional é definido uma situação de tensão crônica, na qual os trabalhadores são submetidos a uma carga de trabalho cumulativa de alto esforço, com baixa recompensa e baixo controle” (GUIMARÃES; SIGRIST & MARTINS, p. 74, 2004). Estas condições atuando por longos períodos de tempo constituem-se em freqüentes ameaças da ruptura à continuidade do papel ocupacional e social do trabalhador.

O estresse ocupacional ocorre quando o trabalhador é responsável por uma quantidade de trabalho acima da sua capacidade decisória ou de controle das atividades ocupacional (DANTAS, MENDES, ARAÚJO, 2004; MARTINS & GUIMARÃES, 2004). O modelo americano de Demanda-Controle (*Job Strain Model*), desenvolvido por ROBERT KARASEK (1998), busca identificar a capacidade do trabalhador de controlar o estresse. Foi desenvolvido para investigar ambientes nos quais os fatores psicossociais do trabalho agem como estressores crônicos e produzem impacto e limitações importantes no com-

portamento individual dos trabalhadores. O modelo fundamenta-se nas seguintes características do trabalho:

- a)** a demanda psicológica envolvida na execução das tarefas e atividades ocupacionais – refere-se às exigências psicológicas que o trabalhador enfrenta na realização das suas tarefas, e inclui pressão do tempo (proporção do tempo de trabalho realizado sob tal pressão), nível de concentração requerida, interrupção das tarefas e dependência das atividades realizadas por outros para poder fazer o seu trabalho. Inclui ainda desgaste mental necessário para executar a tarefa, conflitos de pessoais, medo de perder o cargo ou emprego ou ainda medo de ficar desatualizado.
- b)** controle exercido pelos trabalhadores sobre o próprio trabalho – o controle sobre as tarefas inclui a tomada de decisão e autonomia. O controle no trabalho compreende: a) aspectos referentes ao uso de habilidades: o grau pelo qual o trabalho envolve aprendizagem de coisas novas, repetitividade, criatividade, tarefas variadas e o desenvolvimento de habilidades especiais individuais, e b) autoridade de decisão – inclui a possibilidade do trabalhador de tomar decisões sobre o seu próprio trabalho, a influência do grupo de trabalho e a influência na política gerencial.

Dentro deste modelo proposto por KARASEK (1998) existem quatro tipos básicos de situação de trabalho resultantes da combinação entre essas duas variáveis: níveis de controle e de demanda psicológica:

- 1.** trabalho de baixo desgaste é resultado de alto controle e baixa demanda psicológica;
- 2.** trabalho passivo é resultante da combinação de baixo controle e baixa demanda;

3. trabalho ativo é resultado de alta demanda e alto controle;
4. trabalho de alto desgaste ocorre na situação de baixo controle e alta demanda.

O modelo prediz que os riscos para a saúde física e mental estão associados ao trabalho de alto desgaste, realizado em condições de alta demanda psicológica e baixo grau de controle do trabalhador sobre o seu próprio trabalho.

DANTAS; MENDES & ARAÚJO (2004) investigaram a associação entre fatores psicossociais no trabalho e hipertensão utilizando o instrumento de pesquisa de Karasek em uma Refinaria de Petróleo. O estudo, tipo caso-controle, incluiu 229 trabalhadores do refino do petróleo (65 casos/hipertensos, 164 controles/normotensos). Investigou-se a associação entre as variáveis: desgaste no trabalho, horário de trabalho e pressão arterial. O desgaste no trabalho foi avaliado pelo *job strain model*. Concluíram que não houve associação estatisticamente significativa entre os fatores psicossociais do trabalho estudados e hipertensão, mas se observou que o trabalho em alto desgaste associa-se a condições de maior risco de adoecimento. Os pesquisadores alertaram que entre as medidas de Promoção da Saúde no Trabalho para reduzir a carga de trabalho e o desgaste do trabalhador torna-se necessário uma organização do trabalho mais flexível (maior controle sobre o próprio trabalho, uso racional das habilidades e criatividade do trabalhador e regulação das demandas), redução da insegurança no emprego e melhoria do suporte social proveniente da gerência, supervisão e colegas de trabalho.

Na Suécia, MARIANNE FRANKENHAUSER desenvolveu pesquisas sobre carga de trabalho e propôs um modelo teórico de estresse ocupacional de esforço-distress que integra conceitos da psicologia biológica e social no estudo da tensão e das respostas fisiológicas, abordando o sistema neuroendócrino e as respostas cardiovasculares em relação com o ambiente psicossocial do trabalho. As situações laborais que são percebidas como ameaçadoras ou sentidas como sobrecarga de traba-

lho (quer seja uma sobrecarga quantitativa decorrente da quantidade de trabalho, quer seja sobrecarga qualitativa decorrente de atividades repetitivas e monótonas) levam a liberação dos hormônios do estresse: catecolaminas, adrenalina e noradrenalina que fazem o trabalhador ficar fisicamente e mentalmente em estado de alerta. A autora salienta “a importância de avaliar as necessidades, capacidades e limitações humanas para configurar as condições psicossociais do trabalho, e assim reduzir o estresse, melhorando a saúde do trabalhador” (SAMPAIO & GUIMARÃES, 2004).

Para AREIAS (1999) e OSTERMANN & GUTIÉRREZ (1994), uma avaliação adequada da relação entre estresse no trabalho e Saúde Mental para fins de investigação, diagnóstico e tratamento deve levar em consideração o efeito conjunto dos fatores sociais e pessoais. Para delinear os elementos específicos e a inter-relação entre as dimensões (social, trabalho e pessoal) é necessário considerar os fatores culturais e os eventos críticos de vida. O SWS-SURVEY® (*Self, Work and Social*) é um instrumento para diagnóstico e investigação congruente com este postulado cujo pressuposto teórico sustentado pelo SWS-SURVEY® é que os graus de estresse estão determinados por fatores de apoio e por estressores nas áreas pessoal, social e de trabalho.

A estrutura do SWS-SURVEY® parte da premissa de que em qualquer ponto na vida de uma pessoa, o nível de tolerância ao estresse no trabalho ou o nível de estresse incapacitante, está determinado, em maior ou menor grau, tanto pelos estressores que ocorrem no trabalho como também pelos produzidos pela intensificação de outros estressores experimentados nas áreas social e pessoal. Os fatores de apoio encontrados nestas três áreas podem minimizar ou neutralizar os efeitos negativos do estresse. As pessoas que recebem apoio social tendem a gozar de uma melhor condição física e estão mais dispostas a resistir às conseqüências do estresse do que as pessoas que não possuem este tipo de apoio.

O SWS-SURVEY® é uma medida de diagnóstico do estresse e Saúde Mental, busca também ser um indicador preventivo na detecção precoce do estresse incapacitante e uma

ferramenta de investigação sobre a relação do estresse e as condições de trabalho na Saúde Mental.

Para falar em Qualidade de Vida do Trabalho (QVT) é importante questionar: Que trabalho? Atualmente temos uma diversidade enorme de tipos de trabalhos e uma ambigüidade e amplitude do termo trabalho, sendo importante salientar que quando se fala em trabalho não necessariamente está se falando do mesmo objeto. Trabalho é diferente de emprego. O primeiro se refere a uma forma generalizada de diversos tipos de atuação laboral e emprego é uma forma específica de trabalho econômico que pressupõem remuneração regulada por um acordo contratual de caráter jurídico. Nas últimas décadas, a quantidade e a diversidade de situações de trabalho tem aumentado.

BORGES & YAMAMOT (2004) classificam o trabalho de diversas formas tais como:

- a)** pela dimensão de poder: proprietários, presidente, diretor, gerente, supervisor ou subordinado;
- b)** pela natureza do trabalho que classifica profissões e ocupações;
- c)** formalidade de contrato: formal ou informal;
- d)** os contratos de trabalho: público, privado ou autônomo;
- e)** complexidade da tarefa: braçal, burocrático ou intelectual;
- f)** níveis ocupacionais: baixo, médio, superior e gerencial;
- g)** nível econômico: muito baixo, baixo médio, médio-alto, alto ou muito alto;
- h)** finalidade de trabalho: doméstico, voluntário ou remunerado.

O indivíduo submetido ao estresse ocupacional pode deixar de responder adequadamente às demandas do trabalho e geralmente se encontra irritável, ansioso e ou deprimido. Indivíduos com cronificação de altos níveis de estresse ficam vulneráveis ao surgimento da Síndrome de *Burnout*. A Síndrome é um processo de enfraquecimento decorrente de um período prolongado de estresse profissional. É uma resposta à tensão crônica no trabalho, gerada a partir do contato direto e excessivo com outras pessoas, devido à tensão emocional constante, atenção concentrada e grande responsabilidade profissional. O termo *Burnout* é a junção de *burn* (queima) e *out* (exterior), significando exaustão emocional, fadiga, frustração, desajustamento (INOCENTE, 2005; TAMAYO 1997). Os sinais iniciais incluem sentimentos de exaustão emocional e física, sentimento de alienação, cinismo, impaciência, negativismo e isolamento.

Alguns fatores associados ao aparecimento da Síndrome de *Burnout* são: baixa autonomia no desempenho das atividades profissionais, problemas de relacionamentos interpessoais (chefia, colegas ou clientes), conflito entre trabalho e família, sentimento de desqualificação e falta de cooperação dentro da equipe. Para INOCENTE (2005) alguns sintomas físicos iniciais seriam semelhantes a fase de estresse, como dores de coluna, costas e pescoço.

Existem manifestações físicas, emocionais e mentais decorrentes do *Burnout*. O esgotamento físico aparece pela falta de energia, pela fadiga crônica, insônia, tédio, maior vulnerabilidade às doenças, aumento da frequência de cefaléias, tensão muscular e dor lombar. O esgotamento emocional pode aparecer associado com sintomas de depressão, com sentimentos de desesperança, com agravamento de tensões e conflitos, com labilidade emocional e com sentimentos de insatisfação com a vida e consigo mesmo. O trabalhador tende também a ter uma erosão da sua motivação para o trabalho, deixa de

investir na área profissional que aparece no absenteísmo, ou descuido nas atividades ou com os pacientes ou clientes (OMS,1999; INOCENTE, 2005).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os impactos da globalização, a rapidez tecnológica e as mudanças nos paradigmas de gestão no final do século são alvos de estudos e pesquisas e devem oferecer subsídios tanto para a criação de novas formas de trabalho como para a implantação de políticas de saúde e bem estar da população

O momento histórico marcado por grandes transformações faz a categoria trabalho ser questionada. É necessário um replanejamento do trabalho em que a gestão participativa dos trabalhadores vise para além dos lucros e sobrevivência da organização, e assim possa-se buscar melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores através da diminuição dos estressores dentro da situação laboral, propiciando-lhes melhor saúde física e mental.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. O trabalho virado no avesso. *Jornal da Unicamp*, Ed.Março 1-7, 2005.

AREIAS, M.E.Q. *Saúde mental, estresse e trabalho dos servidores de uma universidade*. Campinas, 1999. 187p. Tese (Doutorado) – Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas.

AREIAS, M.E.Q. & COMANDULE, A. Q. *Transformações no mundo do trabalho: a inserção da Qualidade Total. Série Saúde Mental e Trabalho*, ORG. GUIMARÃES & GRUBITS vol.2 Casa do Psicólogo, 2004.

BARRETO, E.F. *Desemprego e (des)mobilização política: a luta do sindicato dos bancários de Campinas e Região*. Campinas, 2004. Dissertação (Mestrado)– Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Estadual de Campinas.

BORGES, L.O. & YAMAMOTO, O.H. *O mundo do Trabalho*. In: *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Organizadores: Zanelli, J.C.; Borges-Andrade, J.B. e Bastos, A.V.B. Porto Alegre, Artmed, 2004

CAETANO, D. Prefácio In: ORG.GUIMARÃES & GRUBITS *Saúde mental e trabalho*, VOL. 2 Casa do Psicólogo, 2004.

CAMARGO, D.A. & NEVES, S.N.H. *Transtornos mentais, saúde mental e trabalho*. In: *Série Saúde Mental e Trabalho*, ORG.GUIMARÃES & GRUBITS vol.3 Casa do Psicólogo, 2004.

DRUCKER, P. F. *Administrando em tempos de grandes mudanças*, 4ª edição, São Paulo, Livraria Pioneira Editora, 1997.

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK RESEARCH <http://agency.osha.eu.int/publications/reports/stress/>. Acessado em janeiro de 2006.

EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS (2002). *Quality of work and employment in Europe Issues and Challenges*. Foundation paper NO. 1 FEBRUARY 2002.

GOSPEL, H. *Quality of working life: A review on changes in work organization, conditions of employment and work-life arrangements*. *Conditions of Work and Employment Series No. 1*, 2003

GUIMARÃES, L.A.M.; SIGRIST, J. & MARTINS, D.A. *Modelo teórico de estresse ocupacional: desequilíbrio entre esforço – recompensa no trabalho (ERI)* In: *Série Saúde Mental e Trabalho*, ORG.: GUIMARÃES & GRUBITS vol.2 Casa do Psicólogo, 2004.

INOCENTE, N. J. *Síndrome de Burnout em professores universitários do Vale do Paraíba Campinas*, 2005. 202p. Tese (Doutorado) – Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas

JULIZAR D., J; MENDES, R. & ARAÚJO, T.M. *Hipertensão arterial e fatores psicossociais no trabalho em uma refinaria de*

petróleo. *In Rev. Bras. Med. Trab.*, Belo Horizonte • Vol. 2 • No 1
• p. 55-68 • jan-mar • 2004 • 55

KARASEK, R. El modelo de demandas/contorno: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos. *In: ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO*. Enc. de Salud e Seguridad en el trabajo. Ginebra, OIR, 1998

NATIONAL INSTITUTE FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH. *Stress at work*, 1999. Disponível em [Http://www.cdc.gov/niosh/atwork](http://www.cdc.gov/niosh/atwork). Acesso em fevereiro 2004.

MALVEZZI, S. *Prefácio. Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Organizadores: Zanelli, J.C.; Boges-Andrade, J.B. e Bastos, A.A.V.B. Porto Alegre, Artmed, 2004

OSTERMANN, R. & GUTIÉRREZ, R.E. The SWS-Survey: cross cultural assessment of positive/negative mental health and stress variables. *In: XXV Congress of Psychology*, Bruxelas, 1994.

RAMOS, W.M. (1995). *A Qualidade de vida no trabalho de médicos e enfermeiros: um estudo de casos em Hospital Público de Belo Horizonte*. Belo Horizonte.

SAMPAIO, A.L.P. & GUIMARÃES, L.A.M. *Modelo teórico esforço-distress de Marianne Frankenhauser e o conceito de carga de trabalho* *In: Série Saúde Mental e Trabalho*, ORG. GUIMARÃES & GRUBITS, vol.2 Casa do Psicólogo, 2004.

TAMAYO, M.R. *Relação entre Síndrome de Burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois Hospitais Públicos*. Brasília, DF, 1997. Tese de Doutorado, (Instituto de Psicologia) Universidade de Brasília.

WALTON, R.E. Quality of working life: what is it? *Sloan Manage Rev.* 15 (1):11-21, 1973

WEIL, P. *Relações Humanas na Família e no Trabalho*. Rio de Janeiro, Vozes, 30ª ed., 1976.

WORLD HEALTH ORGANIZATION - WHO European Ministerial Conference on Mental Health 12 - 15 January, 2005 <http://osha.eu.int> Acessado em 1/02/2006.