

**A Resiliência no Enfrentamento da Síndrome de Burnout**  
**Luciana Macedo Silva e Tatiana de Oliveira Melo**  
**Núbia G. da P. Enetério**  
**Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA**

**Nota das Autoras**

Luciana Macedo Silva, graduanda no Curso de Bacharelado em Psicologia do Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA;

Tatiana de Oliveira Melo, graduanda no Curso de Bacharelado em Psicologia do Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA;

Núbia G. da P. Enetério, Psicóloga e Bióloga mestra em Tecnologias Ambientais pela Universidade Federal do Mato Grosso do Sul – UFMS, professora/orientadora do Curso de Bacharelado em Psicologia do Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA.

Contato: macedosluciana@gmail.com ou tatianamelo02@gmail.com

### **Resumo**

Este trabalho traz como tema central o estudo sobre os males oriundos da Síndrome de *Burnout* e como a atitude resiliente pode se tornar um eficaz elemento de combate a essa síndrome. O objetivo é compreender de que forma a resiliência auxilia no enfrentamento da Síndrome de *Burnout*. Na execução foi utilizada como metodologia uma revisão de literatura retrospectiva e basicamente analítica dedutiva, com delimitação de datas, considerando o período de 2014 e 2018. A síndrome em estudo é fruto da carga de estresse elevado que uma pessoa recebe no seu cotidiano laboral, sendo frequente em áreas de trabalho da saúde, como naquelas relacionadas ao exercício da docência. A resiliência se caracteriza pelo conjunto de atitudes nas quais o ser humano se posiciona frente a situações em que o estresse e a carga de responsabilidade se tornam superior àquela suportável, e mesmo assim esse indivíduo atua positivamente e sai fortalecido da experiência. Conclui-se que a resiliência é um elemento que deve ser difundido e propagado dentro dos locais de trabalho, como sendo uma forma eficaz de enfrentamento das situações estressantes e, por conseguinte visando a prevenção da instalação da Síndrome de *Burnout*.

**Palavras-chave:** estresse, resiliência, síndrome de *burnout*

### **A Resiliência no Enfrentamento da Síndrome de Burnout**

A Síndrome de *Burnout* (SB) é o resultado de uma exposição prolongada ao estresse causando um aumento na exaustão emocional e tem apresentado impactos negativos na saúde mental assim como no desempenho e na qualidade do funcionamento e comprometimento na eficácia e produtividade do trabalho.

No decorrer do século XX, o estresse se estabelece e se confirma como fenômeno relacionado ao contexto de trabalho, a partir do qual o trabalho pode desencadear sofrimento físico e mental na vida dos indivíduos. O sofrimento psíquico no trabalho não é novidade, em outras épocas também surgiu à necessidade de estudar a causa desse sofrimento. Pode-se dizer que isso se deu início na Revolução Industrial, com a fragmentação do trabalho em tarefas repetitivas e na aceleração dos ritmos (Pimentel, 2015).

De acordo com Silva (2015), o estresse e suas consequências à saúde do trabalhador são um problema atual e vêm sendo discutidos no âmbito da Saúde Pública do Brasil e no mundo. Desde quando o conceito foi retirado da física, o estresse, passou a ser visto como desgaste e alterações da ordem física, biológica e mental de determinado indivíduo. Entende-se e procura-se entender o fenômeno como algo prejudicial à saúde do trabalhador, às empresas, à produtividade, à economia e à sociedade.

Para Morales e Murillo (2015) mesmo sendo reconhecida pela Organização Mundial de Saúde (OMS), a SB não é descrita na Classificação Internacional de Doenças (CID-10), nem no Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais (DSM-IV), não tendo, ao menos sido incluída na nova versão do Manual da Associação Americana de Psicologia (DSM-V). Essa síndrome pode ser definida como uma forma não convencional em lidar com o estresse crônico, tendo como principais características o desgaste emocional, a despersonalização e a diminuição do desempenho pessoal. Configura-se como uma resposta negativa aos problemas e situações no ambiente laboral, podendo influenciar em suas relações com os colegas de trabalho.

Para Sobral (2015) a referida síndrome danifica progressivamente a relação do indivíduo com sua atividade, o que compromete suas relações pessoais e profissionais. Podendo ainda aumentar os riscos de acidentes de trabalho e o absenteísmo que afetam

a produtividade e podem estar diretamente vinculados à fadiga e ao sofrimento mental. Mesmo o trabalho sendo uma das fontes de satisfação humana, a qual promove autorrealização e relação interpessoal, pode desencadear aspectos negativos como um adoecimento. Isso porque profissionais vivem hoje sob contínua tensão, não só no trabalho, mas também na vida cotidiana.

Silva et al (2016) ressaltaram que profissionais da área da saúde convivem em um ambiente de dificuldade e contínua tensão, não só no ambiente de trabalho, como também, na vida cotidiana e por isso são mais suscetíveis a fortes emoções. Acrescentam ainda, que diversos são os fatores que contribuem para essas modificações no mundo do trabalho, como as mudanças tecnológicas, sociais, culturais, políticas, dentre outras.

Silva et al. (2018) afirmam que se tratando de um estado no qual o estresse psicológico surge motivado pelas grandes responsabilidades no exercício de atividades laborais ficando acima das possibilidades físicas, esse tipo de situação pode levar a efeitos deletérios, entre os quais os autores ressaltam a: insônia, fadiga, estado de irritação constante, ansiedade e depressão.

Nesse sentido, a atenção à saúde destes profissionais é importante para identificar fatores interligados a essas alterações do ambiente de trabalho. Dessa forma tem-se observado que o estresse é um grau de desgaste do corpo e da mente, que pode atingir níveis degenerativos. Sensações de nervosismo, agitação, ansiedade, cansaço mental, sentir-se debilitado podem ser percepções de situação subjetivas de estresse. Porém o estresse não mostra necessariamente uma alteração mórbida. Em algumas profissões pelas características que lhes são próprias, tais como: a responsabilidade pelo restabelecimento da saúde, a proximidade com os pacientes e seus familiares, o cotidiano do sofrimento alheio unido às suas próprias dificuldades particulares, torna quase inevitável a possibilidade de ocorrência de desgastes físicos e psicológicos (Silva et al., 2016).

Nesta pesquisa, se procura maior amparo literário no sentido de poder afirmar como a resiliência é um elemento de combate aos fortes sintomas e efeitos da SB. Sobre isso, Portella e Neri (2015) dentro de um cotidiano onde se deve constantemente lidar com adversidades das mais variadas espécies, o ser humano necessita manter o seu estado psicológico o mais normal possível. Assim o constructo da resiliência é caracterizado como um padrão no qual somente através da adaptação é possível enfrentar tais adversidades e evitar dessa forma os riscos à saúde física e mental.

A resiliência tem sido um aspecto importante para a manutenção da saúde mental e emocional, que é compreendida como a capacidade humana para enfrentar, vencer e sair fortalecido ou transformado por experiências de adversidades. Porém é interessante notar-se que tanto o *coping*<sup>1</sup> quanto a resiliência são processos relacionados na literatura pesquisada, como um conjunto das estratégias utilizadas para as pessoas se adaptarem as circunstâncias adversas ou estressantes.

Diante do exposto e dado a relevância do tema, percebe-se que o estresse tem afetado milhões de trabalhadores e já vem sendo discutido no âmbito da Saúde Pública. Tendo em vista que a resiliência é a capacidade de uma pessoa conseguir manter-se equilibrado e ressaltando o excessivo desgaste físico e mental no ambiente de trabalho, espera-se com a construção desta pesquisa, após apresentados os principais conceitos sobre o tema aqui enfocado, responder de que forma, a resiliência auxilia no enfrentamento da SB?

O objetivo geral deste estudo é compreender de que forma a resiliência auxilia no enfrentamento da SB e os objetivos específicos foram: caracterizar a resiliência e sua importância; identificar os fatores de risco para o desencadeamento da SB; e por último verificar como a resiliência pode colaborar com a saúde mental mediante pessoas diagnosticadas com a síndrome.

Este estudo justifica-se por, em meio a tantas situações adversas que as pessoas vivenciam, tanto no contexto político atual brasileiro como no seu dia-a-dia, tendo que estabelecer suporte emocional para satisfação profissional e buscando resultados de sucesso, é de grande importância o trato sobre como a resiliência pode colaborar no enfrentamento da SB.

Em adição, a importância para as pesquisadoras se dá pela percepção destas ao mercado de trabalho como um aspecto fundamental na vida das pessoas, assim como satisfação pessoal. Por certo, os frutos deste estudo podem valer para o enriquecimento de um banco de dados sobre o conceito da resiliência, os fatores de risco para o desencadeamento da SB e demonstrar a eficácia da resiliência no adoecimento.

### **Metodologia**

A pesquisa realizada tratou-se de um estudo bibliográfico retrospectivo refletido por Oliveira (2002, p. 122) como “fundamento de conhecimentos de biblioteconomia,

bibliografia, documentação e outras técnicas que tem de ser empregadas de forma metódica”.

Salienta-se que todos os procedimentos utilizados foram caracterizados pela precisão de ideias, clareza e concisão dos argumentos. Sendo observada, ainda, como etapa dessa pesquisa a análise e interpretação do tema e, finalmente, a redação do texto, que foi submetido a revisões, correções e crítica, visando não só a correção de sintaxe, vocabulário, mas, principalmente, da disposição das informações e apresentação de posições, teorias e esclarecimentos feitos da forma mais adequada.

Destarte, buscou-se utilizar para a pesquisa, os meios disponíveis, tais como o de compilação ou bibliográfico, do pensamento dos estudiosos acerca do tema, organizando as várias opiniões, antepondo-as quando se apresentarem antagônicas, harmonizando os pontos de vista existentes. Procurando no universo dos livros publicados e artigos veiculados na rede mundial de computadores, internet, tentando extrair do tema, de forma acadêmica e didática como meio de explicitar os conceitos.

Desta forma entende-se que este trabalho ao adotar uma abordagem bibliográfica é basicamente analítico dedutivo, pois conforme Rampazzo (2005, p. 38-39) “a análise de um problema se caracteriza pela decomposição de um todo (problema) em partes (causas). E por ser um processo dedutivo, onde a argumentação torna explícita verdades particulares contidas em verdades universais”.

Todo material que foi utilizado nessa pesquisa partiu das buscas à internet dando-se prioridade a endereços eletrônicos como Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS/BIREME), Scientific Electronic Library Online (SCIELO), PUBMED, GOOGLE ACADÊMICO, Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e artigos com informações relevantes ao assunto e que foram publicadas em revistas médicas, além de trabalhos monográficos na área em estudo. Ressaltando que se dará prioridade a obras publicadas entre os anos de 2014 e 2018.

### **A Resiliência como Atributo da Psicologia**

Segundo Melillo e Ojeda (2005 apud Silva et. al., 2016) a resiliência é compreendida como “a capacidade humana para enfrentar, vencer e sair fortalecido ou transformado por experiências de adversidade”, denotando a ideia de evolução. Etimologicamente, a palavra resiliência deriva do latim *resiliens*, que significa saltar para trás, voltar, recuar, romper (Leão, 2014).

Nos dias de hoje conforme as afirmações de Fontes e Neri (2015) o termo resiliência é utilizado em conformidade com vários contextos em que possa se inserir, podendo ser: no acadêmico; quando visar determinar o desenvolvido ao longo do tempo; sobre as alterações que possam ocorrer no ser humano entre o período da adolescência até atingir a velhice e no campo da recuperação após alguma situação traumática.

O estudo sobre resiliência surgiu com Thomas Young (1807), no campo da física, onde a resiliência se refere ao atributo de alguns materiais que retornam ao seu estado original após sofrerem deformação provocada por algum estresse, como temperatura ou força. Sendo assim, na psicologia a resiliência é um termo de utilização relativamente recente; poucos pesquisadores estudaram esse fenômeno. Além disso, sua conceituação nessa área não é tão precisa como nas Ciências Exatas (Loiola, 2015).

A partir dos anos de 1970 a resiliência passou a ser estudada no campo da Psicologia (Brandão, 2011) e a princípio era utilizada como sinônimo de invencibilidade e invulnerabilidade (Alves, 2015).

Segundo Kalawaski e Haz (2003) citados por Barros (2015), o termo resiliência foi utilizado pela primeira vez no campo da Psicologia e Psiquiatria, em um artigo publicado por Scoville no ano de 1942. Conforme Barros (2015), apenas em 1990 começou a surgir os primeiros trabalhos sobre o assunto no Brasil.

Bonano (2004 apud Loiola, 2015) definiu a resiliência como a capacidade de manter o funcionamento físico e psicológico relativamente estável após experimentar um evento isolado e altamente perturbador como a morte de um parente próximo ou uma situação violenta. Ainda dando ênfase a estudos anteriores, Loiola (2015) considera resiliência como a capacidade humana de obter êxito diante das adversidades e, além disso, ser fortalecido e transformado positivamente por essa situação.

Fontes e Neri (2015) ao se referir aos recursos psicológicos essenciais na superação de barreiras problemáticas e na recuperação dos níveis de normalidade de enfrentamento às situações de estresse, citaram que o elemento da resiliência é um forte aliado no bom funcionamento adaptativo e desenvolvimento contra os riscos biológicos, psicológicos e socioeconômicos.

Para Loiola (2015) a resiliência por sua característica multifacetada pode ser entendida por diversas formas: como um traço, ou seja, algum atributo pessoal; um segundo entendimento leva a um alcance maior no qual o indivíduo interage com o meio externo e se influencia pelo mesmo. Esse autor ao citar obras literárias sobre o

assunto em destaque reafirma que a resiliência é uma característica em constante desenvolvimento que é invisível como um atributo fixo.

Barros (2015) define a resiliência como sendo um instrumento que auxilia na superação das adversidades, não podendo com isso afirmar que algum tipo de sequela ainda persista após a superação ao agente traumático. Isto significa dizer que depois do acontecimento do evento e o período de recuperação, algumas novas experiências serão somadas e farão do indivíduo algo diferente do que fora antes.

Ainda em Barros (2015) tem-se que para que o processo de recuperação seja considerado como satisfatório ao final alguns condicionantes são essenciais. Tais como a possibilidade de risco e a possibilidade de uma boa adaptação. E para isso é preciso recorrer a alguns estudos nos quais esses elementos são combatidos, conforme se apresenta na Tabela 1:

**Tabela 1**

Situações em que há a possibilidade da recuperação por resiliência

<b>Situação</b>	<b>Resposta esperada</b>
Superação	Nesta situação espera-se do indivíduo que ele seja bem-sucedido apesar de exposto a risco ou estresse.
Sustentação	Na qual o indivíduo adapta-se bem à circunstância de risco ou estresse.
Recuperação	Onde ocorre o ajustamento bem-sucedido aos acontecimentos pessoais negativos.

*Nota.* Fonte: Recuperado de “Reabilitação profissional: investigando a resiliência em trabalhadores acidentados”, de Barros, E. B., 2015, *Universidade Federal do Amazonas – UFAM*, p. 23.

Há que se ressaltar que diante de qualquer uma das situações mencionadas na Tabela 1, a resposta esperada é sempre positiva diante de qualquer acontecimento estressante, independentemente do grau de adversidade por que passe o indivíduo. Desta forma o termo resiliência cabe como sendo uma resposta positiva a qualquer situação negativa.

Quanto ao tipo de resposta dada a um problema em questão isso depende de cada um que esteja envolvido, já que como seres humanos não se pode esperar uma única forma de reação, ela é individualizada, mesmo diante da ação externa do meio onde se esteja inserido (Barros, 2015).

Conforme Farsen (2017) durante várias décadas a capacidade de conseguir se manter saudável dentro de ambientes considerados como psicossociais de risco, foi determinado por alguns estudiosos como superpoder, invulnerabilidade ou invencibilidade, o que veio durante certo tempo a explicar o termo resiliência, argumentação essa já há muito esquecida. Segundo Leão (2014) a partir das décadas de



70 e 80, iniciou-se o estudo acerca das pessoas que passaram por essas extremas adversidades, mas permaneceram sadios. Inicialmente, foram chamados de invulneráveis e posteriormente, tal fenômeno passou a ser chamado de resiliência.

Para Vieira e Oliveira (2017) resiliência se trata de um processo de adaptação positiva que traz em sua evolução o enfrentamento de situações adversas de forma significativamente afirmativa. Esclarecem os autores que todo o conjunto de respostas é variável e depende enfaticamente de cada pessoa. Não há como se esperar uma resposta única dentro da multifacetação humana. Assim sendo, a diversidade de concepções utilizadas para compreender a resiliência psicológica dificulta a utilização de uma concepção universalmente aceita.

No entender de Castanheira (2013) a resiliência se trata de um elemento no qual a medição de sua intensidade se torna complexa. Pois, também existe grande dificuldade em conhecer o grau de exposição aos riscos inerentes ao trabalho, já que cada indivíduo reage de maneira muito pessoal a situações idênticas, da mesma forma tem-se como certo que alguns saem desses eventos fortalecidos e outros menos.

Isto posto, depois de referenciada a resiliência em que se pode compreendê-la como sendo uma ferramenta individual, na qual a pessoa se apoia buscando superar as diversas dificuldades cotidianas por que pode passar, visando desta forma combater os males oriundos do estresse e de outras doenças que possam se instalar tais como a SB, na sequência aborda-se especificamente as características, fatores de risco e os danos causados pela síndrome aqui estudada.

### **Fatores Associados ao Desencadeamento da Síndrome de *Burnout***

Em alguns estudos recordados por Silva (2015) tem-se que “*Burn out*” é uma expressão inglesa, e metaforicamente pode ser entendida como uma situação qualquer chega ao ápice do seu limite ou que tenha acabado a energia. Em 1974, o médico psicanalista Herbert Freudenberger utilizou a expressão para descrever a síndrome do esgotamento profissional, que inicialmente era composta por exaustão, desilusão e isolamento. Em 1975 e 1977 adicionou à sua definição comportamentos de fadiga, depressão, irritabilidade, aborrecimento, perda de motivação, sobrecarga de trabalho, rigidez e inflexibilidade.

Os estudos científicos sobre a SB se deram início em 1976, onde a psicóloga social, Christina Maslach pioneiramente entendeu, juntamente com profissionais de

serviços sociais e de saúde que pessoas com *burnout* apresentavam atitudes negativas e distanciamento pessoal. Christina Maslach, Ayala Pine e Gary Cherniss popularizaram o termo e o reconheceram como uma importante questão social (Farber, 1991 apud Sobral, 2015).

Cortella (2013) enfatiza que um quadro de estresse se origina da grande carga de trabalho desenvolvida por alguém sem que esse indivíduo consiga entender o sentido prático para do porque isso deve ser realizado.

A SB é vista como o resultado da exposição prolongada ao estresse no trabalho, causando o que se conhece como as três dimensões do *burnout*: a exaustão emocional, o cinismo e a ineficácia. A exaustão emocional é caracterizada por sentimentos de cansaço e esgotamento emocional, o cinismo é visto como o distanciamento com o próprio trabalho e a ineficácia como o declínio na produtividade no trabalho (Maslach & Leiter, 2008 apud Silva et al., 2016).

Conforme apresenta Loiola (2015) a SB é conceituada sobre dois aspectos diferentes: clínico e psicossocial. No primeiro o foco dos estudos está nos sintomas e como estes afetam na saúde mental dos indivíduos, no segundo aspecto visualiza-se em premissa a relação existente entre o trabalhador que dá a assistência, o paciente que recebe os serviços em um contexto situacional onde o processo acontece dentro das características próprias ao ambiente laboral e por fim a ordem social em que se apresentam as realidades de cada estágio da convivência.

Para Morales e Murillo (2015) existem alguns fatores preponderantes à instalação da Síndrome em destaque, entre eles a Tabela 2 traz que:

**Tabela 2**

Fatores de risco à instalação de um quadro de SB

Fatores	Descrição
Componentes pessoais	Idade, gênero, variáveis familiares e personalidade.
Formação profissional inadequada	Excesso de conhecimentos teóricos, baixa formação em atividades práticas e falta de aprendizado de técnicas de autocontrole emocional.
Fatores trabalhistas ou profissionais	Condições de déficit quanto ao ambiente físico, ambiente humano, organização do trabalho, baixos salários, sobrecarga de trabalho, baixo trabalho em equipe real.
Fatores sociais	Como a necessidade de ser um profissional de prestígio a todo custo, ter uma alta consideração social e familiar e, portanto, um alto status econômico.
Fatores ambientais	Mudanças significativas na vida, tais como: morte de parentes, casamentos, divórcio, nascimento de filhos.

*Nota.* Fonte: Recuperado de “Síndrome de Burnout” de Morales, L.S., Murillo, L.F.H., 2015, *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, p. 3.

Sendo que em relação aos fatores pessoais os autores explicam que a idade (relacionada com a experiência), gênero (as mulheres podem lidar melhor com situações de conflito no trabalho), variáveis familiares (harmonia familiar e estabilidade mantêm o equilíbrio necessário para enfrentar situações de conflito), personalidade (exemplo de personalidades extremamente competitivas impacientes, hiperexigentes e perfeccionistas).

Para Silva et al. (2015) desde o reconhecimento do diagnóstico da SB diversos estudos vêm sendo levados adiante por especialistas da área educacional, principalmente. E na década de 90 do século passado afirmou-se que os casos desta síndrome e estresse vêm aumentando vertiginosamente no país.

Tavares et al. (2014) constataram que o trabalhador acometido pela SB perde a sua relação com o trabalho, demonstrando certo desinteresse pela sua atividade e observa-se que o mesmo entende que todo seu esforço seja inútil. Em se levando em consideração esse quadro no qual o estresse individual se caracteriza, tem-se na sequência uma piora nas condições de relações na esfera profissional, familiar, social e institucional.

Segundo Sobral (2015), o termo “estresse” surgiu da física e etimologicamente derivou de estrição, que por sua vez veio do latim *strictus*, que de forma simples é usado para descrever o grau de deformidade sofrido por um corpo quando submetido a uma determinada pressão.

Sobral (2015) ao estudar sobre o assunto aqui focado levantou que a primeira definição de estresse (Selye, 1976) caracterizou-se como qualquer origem ou incentivo (nocivo ou benéfico) capaz de desencadear no organismo mecanismos neuroendócrinos de adaptação, uma resposta não específica do corpo a qualquer exigência feita sobre ele. Essa visão foi bastante criticada e conforme diversos autores começaram a criar novas definições começou-se o estudo sobre o estresse ocupacional. O estresse ocupacional pode ser visto como quando o indivíduo percebe as demandas do trabalho de forma negativa, impossibilitando suas estratégias de enfrentamento e trazendo prejuízos físicos e mentais a ele. Quando este processo de enfrentamento de estresse excessivo é prolongado pode-se resultar em SB.

É explorada a ideia de que o *Burnout* não surge do estresse em si, mas do estresse não moderado, com incapacidade de solução, não se tratando de um momento e sim de um processo, um quadro clínico de saúde mental de estresse crônico. O estresse pode ter lado bom e ruim, quando se trata do mal estudado o estresse só trouxe aspectos

negativos, onde está relacionado com o mundo do trabalho, as cobranças e exigências que muitas vezes sobrecarregam o indivíduo (Sobral, 2015).

Como dito anteriormente a SB se caracteriza pela exaustão emocional do indivíduo, causando-lhe esgotamento físico e mental. Tais sintomas levam a uma total falta de mecanismos de reação diante de problemas no trabalho e na sua vida particular, o que pode levar ao falso entendimento de que esse tipo de reação seja causado por cinismo ou distanciamento na execução de suas funções cotidianas. O certo é que aqueles que são acometidos por essa síndrome tornam-se apáticos, desinteressados, demonstram uma falta de racionalização cognitiva e invariavelmente age de forma desmotivada, isso de maneira totalmente involuntária (Loiola, 2015).

Para Silva et al. (2015) a SB é conhecida em todo o mundo como um dos maiores problemas incapacitantes do trabalhador afetando-o em seu lado psicossocial que traz prejuízos incontestes em sua qualidade de vida. Essa síndrome não se restringe somente aos profissionais da área da saúde, podendo afetar a todos que cotidianamente lidam com o estresse oriundo de trabalhos na educação ou prestação de serviços.

Loiola (2015) ressalta que esta Síndrome é muito frequente nos profissionais da área da saúde e entre os componentes das polícias militares e civil. Explica a autora que esses trabalhadores por conviverem em seu trabalho com a grande possibilidade de se envolverem com situações em que a dor e o óbito são frequentes, aos poucos passam a agirem de maneira mais indiferente a esses casos.

Conforme estudos de Morales e Murillo (2015) na Holanda, aproximadamente 15% da população trabalhadora sofrem da síndrome em tela e as perdas devido a doenças relacionadas ao estresse são estimadas em aproximadamente 1,7 bilhões de euros; sendo as ocupações onde os serviços de saúde são prestados, onde os indivíduos têm mais possibilidades de desenvolvê-lo: médicos, enfermeiros, dentistas e psicólogos.

De acordo com Mota, Dosea e Nunes (2014) em relação ao assunto, enfatiza que ela pode se tornar um problema não raro entre os profissionais que lidam com situações estressantes em seu ambiente laboral. E citam profissões como as de policiais, contadores, corretores da bolsa de valores, responsáveis pela administração empresarial, controladores de tráfego aéreo, treinadores como potenciais personagens desta síndrome. Ainda os autores relatam que não acomete conforme dados apontados pelo Ministério da Saúde no ano de 2007 ocorreram 4,2 milhões de afastamentos do trabalho e deste total, 3.852 foram diagnosticados com a SB. Há que se ressaltar que esse tipo de

afastamento traz prejuízos de grande impacto na economia das empresas e do sistema de aposentadoria do país.

Morales e Murillo (2015) em um estudo de revisão bibliográfica afirmaram que apesar de seu reconhecimento como fator de risco para o trabalho pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e seu diagnóstico atual por médicos e profissionais de saúde mental, a SB não é descrita na Classificação Internacional de Doenças (CID), nem no Manual Diagnóstico e Estatística de Transtornos Mentais (MDET), nem foi incluído na nova versão do Manual da Associação Americana de Psicologia (MAAP).

### **A Resiliência Auxilia no Enfrentamento da Síndrome de *Burnout*?**

No sentido de desenvolver a busca por respostas aos objetivos propostos na inicial desta pesquisa, nesta seção foi desenvolvido um conjunto de ações metodológicas que tem por finalidade demonstrar como a resiliência é fruto principalmente da forma como cada indivíduo enfrenta suas adversidades e se fortalece. Como também, através das informações bibliográficas coletadas foi possível observar que o estresse cotidiano é um dos causadores da SB e que a resiliência é uma peça chave no seu enfrentamento. Há que se ressaltar que todas as informações fazem parte de um percurso no qual se pautou o trabalho através de um caminho investigativo analítico e dedutivo, com base na revisão de literatura pertinente ao assunto abordado.

A história do trabalho é marcada de lutas por maior qualidade de vida, e desde muito tempo se viram incidentes críticos. Ao se deparar com os ensinamentos de Farsen (2017) pode-se compreender que mesmo tanto tempo se passado o trabalho ainda é composto por diversas adversidades que exigem do trabalhador uma postura flexível, essas adversidades estão presentes no dia-a-dia laboral de todos os trabalhadores, independentemente do nível hierárquico.

Apoiando-se nos dizeres de Alves (2015) pode-se então afirmar que essa flexibilidade acima mencionada é uma característica da resiliência. E o seu estudo é recente no cotidiano do trabalho, mas este constructo se revela importante e promissor para a compreensão dos fatores que podem causar sofrimento nos empregados presentes nas organizações.

Ficou demonstrada na parte anterior desse trabalho que a expressão resiliência surgiu na física, no qual neste campo de conhecimento se refere à característica que

alguns objetos possuem de retornarem ao seu estado original depois de sofrerem deformação por algum tipo de força.

Enquanto que especificamente ao campo da Psicologia, torna-se relevante recordar Loiola (2015) quando o mesmo afirma que a resiliência é definida como sendo uma capacidade humana em enfrentar positivamente as adversidades cotidianas e sair das mesmas fortalecido. Descreve ainda o estudioso que existem alguns entendimentos diversos nos quais se pode compreendê-la como: um traço pessoal ou que seja oriundo da influência externa do ambiente onde esteja inserido, enquanto que para outros autores Rutherford (1987) e Cyrulnik (2001) consentem que a resiliência não seja um traço pessoal.

Na sequência apresenta-se a Tabela 3, onde outros conceitos sobre resiliência se mostram esclarecedores, mas em premissa são uníssonos.

**Tabela 3**

Conceitos sobre resiliência

<b>Autores</b>	<b>Conceito</b>
Silva et. al. (2016)	A capacidade humana para enfrentar, vencer e sair fortalecido ou transformado por experiências de adversidade.
Loiola (2015)	A capacidade de manter o funcionamento físico e psicológico relativamente estável após experimentar um evento isolado e altamente perturbador como a morte de um parente próximo ou uma situação violenta. A capacidade humana de obter êxito diante das adversidades e, além disso, ser fortalecido e transformado positivamente por essa situação.
Martins (2015)	Resiliência se trata de um processo de adaptação positiva que traz em sua evolução o enfrentamento de situações adversas de forma significativamente afirmativa.
Barros (2015)	Define a resiliência como sendo um instrumento que auxilia na superação das adversidades. É compreendida de diversas formas, porém algumas características são compartilhadas pela maioria delas, como o fato de estar relacionado com a capacidade de adaptação positiva frente ao estresse ou as adversidades. Na maioria das concepções, resiliência se refere a um processo adaptativo, no qual o indivíduo, grupo ou organização utiliza mecanismos positivos para superar e se fortalecer, por uma experiência ou evento adverso.
Farsen (2015)	

Ao se deparar com os conceitos sobre resiliência tem-se que esse elemento é um elemento individual, e que sua intensidade depende da forma como cada indivíduo consegue enfrentar as adversidades do cotidiano, principalmente aquelas relacionadas ao ambiente de trabalho, onde as forças externas do convívio com outras pessoas, as obrigações na realização das tarefas são constantes e influenciam sobre maneira no íntimo de cada pessoa.

Continuando a discussão aqui apresentada e em obediência aos objetivos propostos, a seguir são levantadas as principais informações pertinentes à SB que a princípio é vista como o resultado da exposição prolongada ao estresse no trabalho, causando o que se conhece como as três dimensões do *burnout*: a exaustão emocional, o cinismo e a ineficácia.

Sabe-se que o trabalhador acometido pela SB perde a sua relação com o trabalho, demonstrando certo desinteresse pela sua atividade e pode entender que todo seu esforço seja inútil.

Complementando a afirmação acima é importante recordar quando Sobral (2015) traz novos elementos como a percepção pelo trabalhador de que seu esforço é negativo diante da demanda de trabalho, impossibilitando suas estratégias de enfrentamento e trazendo prejuízos físicos e mentais a ele. Há que se frisar que o *burnout* não surge do estresse em si, mas do estresse não moderado, com incapacidade de solução, não se tratando de um momento e sim de um processo.

Como forma de comprovação ao levantado no parágrafo anterior o estudo de Sobral (2015) trouxe um enfoque sobre os fatores psicossocial de risco no trabalho e que colaboram na ocorrência da SB em profissionais de enfermagem, sendo este o objetivo do estudo. Concluindo ao final que a SB danifica progressivamente a relação do indivíduo com sua atividade, o que compromete suas relações pessoais e profissionais. Podendo ainda ressaltar que os acidentes de trabalho e o absenteísmo são problemas que afetam a produtividade e podem estar diretamente vinculados à fadiga e ao sofrimento mental.

Para Barros (2015) após vistoriar vários estudos científicos enfatizou que o sofrimento no trabalho está relacionado a vários fatores, um deles seriam as condições precárias do ambiente que o trabalhador está submetido. Comprovando dessa forma a preocupação demonstrada quando da escolha pela discussão sobre esse tema no trabalho que aqui se apresenta.

Como consequência disso e diante da literatura pertinente é possível afirmar que a consequência do trabalho na saúde mental e física dos profissionais tem gerado grande repercussão, pois a SB é reconhecida mundialmente como um dos grandes problemas psicossociais que afetam a qualidade de vida de profissionais de diversas áreas gerando uma importante questão ocupacional e social. Mesmo que haja um maior interesse sobre o tema, a SB ainda é pouco conhecida dentre os trabalhadores e a população no geral.

Portanto entende-se que a resiliência seria um componente de estratégia no enfrentamento do adoecimento.

A resiliência estudada como algo que pode ser adquirido traz esperanças sobre como enfrentar a SB, e sobre este ponto de vista que os pesquisadores vêm estudando, considerar que a mesma é um traço pessoal poderia levar a crer que não há solução para as adversidades de trabalhadores e das pessoas no geral.

Para se comprovar como a resiliência é um elemento potencializador no combate à SB pode-se aqui apoiar no estudo de Barros (2015) em que os resultados evidenciaram que as ações desenvolvidas pelo Programa de Reabilitação Profissional (PRP) promovem resiliência aos trabalhadores acidentados na medida em que contribuem para a elevação de sua autoestima e autoeficácia, bem como, favorecem a capacidade de lidar com mudanças e adaptações. Em sua maioria os entrevistados no estudo afirmaram que os incidentes dos quais foram acometidos aconteceu por pura culpa do seu estado de estresse e desestímulo levando a autora a ressaltar o quão devastador pode ser tornar na vida dos indivíduos com esse problema que ao longo dos anos vem se apresentando como um elemento perigoso e digno de maiores estudo.

Outro estudo digno de citação foi o de Leão (2014) ao pesquisar um grupo de docentes-tutores de um Centro de Tecnologias para a Educação da região Nordeste do Brasil, e que foi identificada, como aspectos de riscos, a preocupação com a inexistência de legislação trabalhista específica para esta categoria profissional e a jornada extensa de trabalho. Ao serem confrontados com situações de risco no exercício de sua profissão, foi possível observar respostas positivas e uma visão otimista do futuro. Afirmou-se, também, nesse estudo que o papel da família na resolução e enfrentamento das adversidades é de grande valia nesse processo que ao longo dos anos de trabalho pode levar a um quadro de estresse perigoso e com repercussões negativas para o trabalhador.

De outro turno, mas seguindo pela mesma linha de raciocínio sobre o estudo aqui apresentado, em outro experimento Machado e Martins (2015) através de uma revisão literária quanto a questão do maior engajamento do trabalhador nas atividades laborais, demonstração particular de interesse quanto aos objetivos e metas empresariais como sendo um elemento de diminuição das possibilidades de instalação do quadro *Burnout*. Concluíram que quanto maior for o nível de autoestima menor é a possibilidade de que os acontecimentos estressantes tenham seus efeitos potencializados e que o histórico de como tenha sido a vida pregressa dos trabalhadores tenha sido



diante do enfrentamento dos problemas menores e mais esclarecedores serão as respostas obtidas.

Diante dos vários autores consultados e suas afirmações é possível entender que indivíduos com maior grau de resiliência tendem a controlar os impulsos e a ter alta regulação das emoções. O fortalecimento do comportamento resiliente é resultante da capacidade de que se pode conviver com as adversidades e contrariedades presentes no ambiente de trabalho. Para tal, o indivíduo recorre à flexibilidade, uma das características da resiliência, no enfrentamento das situações de tensão, pressão e estresse. Existem correlações negativas entre exaustão emocional e resiliência, e correlações positivas entre realização pessoal e resiliência, sendo possível perceber que trabalhadores com elevado grau de resiliência tendem a não apresentar *Burnout*. A análise comparativa evidenciou o turno com diferenças significativas na despersonalização, tendo valores mais elevados nos trabalhadores de turno rotativo. A resiliência explica negativamente 8% da exaustão emocional e positivamente 26% da realização pessoal, valores significativos por oposição a características sociodemográficas e profissionais.

Em se tratando de profissionais da área médica, tão propensos a situações de estresse constante, onde também, invariavelmente se lida cotidianamente com a restauração da vida ou o óbito se entende como importante os achados de Rodrigues, Barbosa e Chiavone (2013) em um estudo tendo como principal intuito verificar entre médicos residentes a capacidade de apresentar resiliência como realidade protetora aos sintomas de *Burnout*. Ao final os autores concluem que o estudo da resiliência e sua associação às características de personalidade é uma grande contribuição para o desenvolvimento de estratégias de intervenção em grupo de profissionais em situações de possível instalação da SB, como os médicos. Uma vez compreendidas as características de personalidade e a resiliência como crenças que o indivíduo acessa para se comportar diante de situações adversas, pode haver grandes benefícios aos profissionais da medicina.

Como uma forma de prevenção dos efeitos deletérios da SB, Castanheira (2013) enfatiza o importante papel das empresas em de alguma forma planejada desenvolver os elementos da resiliência entre seus colaboradores, seja no sentido de ativá-la ou promovê-la como forma de melhorar os níveis de qualidade de vida contribuindo assim, para o crescimento sustentável da organização. Ressalta também, não haver ligação

direta entre resiliência e estresse, não descartando que a primeira é um forte aliado para se explicar o menor nível de agressividade do estresse sob as pessoas.

Cabe salientar que resiliência é entendida como uma tendência, que se manifesta por ocasião da superação de situações de risco e assegura a continuidade de um desenvolvimento saudável. Trata-se também de um processo dinâmico em que as influências do ambiente e do indivíduo interagem reciprocamente, permitindo à pessoa se adaptar, apesar da presença de estressores.

Diante das várias afirmações registradas pode-se considerar que o comportamento resiliente do trabalhador é sim um forte aliado no combate aos males oriundos da SB, somente a partir de um sentimento de elevação da autoestima é que as dificuldades encontradas podem ser enfrentadas de forma menos negativa sob o íntimo de cada pessoa.

### **Considerações Finais**

Nesse trabalho teve-se como intuito maior conhecer mais profundamente sobre a síndrome de *Burnout*, tendo como princípio caracterizá-la, estudar quanto aos seus efeitos deletérios e como ela se trata de um dos males oriundos do estresse. De outra forma buscou-se também, enfatizar como a resiliência pode ser entendida como uma forma de prevenção e combate aos problemas da referida síndrome.

Ao se caracterizar especificamente a resiliência, foi possível constatar que ela é um elemento individual e como tal depende de como cada pessoa enfrenta os problemas cotidianos e sai dessas experiências, fortalecido. Vários estudos ligam a resiliência a uma melhor qualidade de vida e ao enfrentamento das dificuldades com mais calma e resoluções positivas.

Em relação ao segundo objetivo específico as pesquisas realizadas foram capazes de demonstrar que a SB principalmente é fruto de circunstâncias, prolongadamente estressantes, nas quais o indivíduo que as vivencia não consegue enfrentar e percebe-se a instalação de um quadro psicológico de derrotismo, ineficiência ou mesmo apatia, sem a mínima vontade de lutar contra essas situações.

Quanto a comprovar se a resiliência é um elemento que colabora no tratamento da SB, viu-se que a atitude resiliente é um atributo que pode ser adquirido e desenvolvido pelos indivíduos e deve ser considerado como preventivo, pois assim seus efeitos positivos são potencializados. Mas que diante de um acompanhamento

profissional especializado a busca pela melhoria dos níveis de autoestima, uma das características da resiliência, deve ser levada avante, pois, é um caminho a mais a ser considerado.

Assim, atendendo ao objetivo geral desta pesquisa e diante das informações coletadas, pode-se afirmar que a resiliência é um elemento que colabora na não instalação da SB, como também, no tratamento dessa síndrome que ao longo dos anos vem incapacitando mais e mais profissionais, principalmente aqueles da área da saúde e os professores.

Quanto à importância do tema exposto há que se acrescentar que não somente aos indivíduos por ela acometidos causa sofrimento, os familiares, amigos e colegas de trabalho também, de forma intrínseca sentem os efeitos da SB por verem um ente querido em uma situação de penúria psicológica. O estudo aprofundado do tema é de extrema importância visto que o estresse no contexto do trabalho é recorrente, é de grande relevância evidenciar formas de prevenção para casos possíveis de SB e seria de notável valor futuros pesquisadores, apresentar sobre qual o papel das organizações na prevenção desde estresse.

Tal iniciativa deve partir do entendimento de que essa síndrome por ser incapacitante, traz problemas funcionais aos locais onde os mesmos exercem suas funções laborais (faltas, absenteísmo, improdutividade), como também, aos cofres públicos sérios problemas com o pagamento de licenças de afastamento e a aposentadoria precoce. Fatores esses limitados nessa pesquisa, mas que carecem de maiores estudos na área.

Assim, ao finalizar os trabalhos aqui realizados, espera-se, mesmo que de maneira ínfima ter colaborado para o mundo acadêmico com uma pesquisa que possa de alguma forma auxiliar aos profissionais da área da psicologia no aprofundamento dos conhecimentos sobre o foco temático aqui abordado. A resiliência corrobora que o ser humano é um universo em expansão e que de certa maneira pode ajudar a si mesmo.

### Referências

Alves, H. M. C. (2015). O impacto do contexto de trabalho e da resiliência sobre o bem-estar de profissionais do Centro de Atenção Psicossocial. *Biblioteca Digital de Teses e Dissertações*, Universidade Metodista de São Paulo – UMESP, São Bernardo do Campo, São Paulo, Brasil. Recuperado de <http://abre.ai/aphz>

- Barros, E. B. (2015). Reabilitação profissional: investigando a resiliência em trabalhadores acidentados. *Biblioteca Digital de Teses e Dissertações*, Universidade Federal do Amazonas – UFAM, Manaus, Amazonas, Brasil. Recuperado de <http://abre.ai/aphB>
- Castanheira, F. P. D. (2013). *A Relação entre a Resiliência e a Vulnerabilidade ao Stresse: estudo numa organização de práticas positivas*. (Dissertação de mestrado). Instituto Superior de Língua e Administração – ISLA, Leiria, Beira Litoral, Portugal. Recuperado de <http://abre.ai/aphA>
- Cortella, M. S. (2013). Qual é a tua obra? Inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética. 20, ed. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Farsen, T. C. (2017). Como aprendi a lidar com as adversidades: interfaces entre história de vida de executivos e resiliência no trabalho. *Repositório Institucional*, Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis, SC, Brasil. Recuperado de <http://abre.ai/aphD>
- Fontes, A. P., & Neri, A. L. (2015) Resiliência e velhice: revisão de literatura. Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP, Campinas, SP, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20(5): 1475-1495. Recuperado de <http://abre.ai/aphE>
- Leão, F. L. P. (2014). Relações saúde, trabalho e resiliência do docente-tutor na educação à distância. *Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações*, Universidade de Taubaté, Taubaté, SP, Brasil. Recuperado de: <http://abre.ai/aphF>
- Loiola, E. S. C. (2015). Impacto da resiliência e da autoeficácia sobre Burnout em profissionais de enfermagem. *Biblioteca Digital de Teses e Dissertações*, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, SP, Brasil. Recuperado de <http://abre.ai/aphG>
- Morales, L.S., & Murillo, L.F.H. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*, Costa Rica. Recuperado de <http://abre.ai/arUY>
- Mota, C.M., Dosea, G. S., & Nunes, P. S. (2014) Avaliação da prevalência de síndrome de burnout em agentes comunitários de saúde da cidade de Aracaju, Sergipe, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, Universidade Tiradentes, Aracaju , SE, Brasil. Recuperado de <http://abre.ai/arVc>
- Oliveira, S.L. (2002) *Tratado de metodologia científica*. São Paulo: Thompson Learning.
- Pimentel, F. H. P. (2015) Afinal, o que é Burnout? *Biblioteca Digital de Teses e Dissertações*, Universidade de Fortaleza – UNIFOR. Fortaleza, Ceará, Brasil. Recuperado de <http://abre.ai/arVr>
- Portella, F.A., & Neri, A.L. (2015) Resiliência e velhice: revisão de literatura. *Ciênc. Saúde coletiva*, Universidade Estadual de Campinas, UNICAMP, Campinas, SP, Brasil. Recuperado de <http://abre.ai/arVv>

- Rampazzo, L. (2005). *Metodologia científica*. São Paulo, SP. Loiola.
- Schviger, A. (2009). *O que é coping*. Recuperado de <http://abre.ai/aphJ>
- Silva, J. L. L. da. (2015) Aspectos psicossociais de burnout entre trabalhadores de enfermagem intensivistas. *Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações*, Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, RJ, Brasil. Recuperado de <http://abre.ai/aphK>
- Silva, R.A.D., Araújo, D., Moraes, C.C.A., Campos, S.L.C., Andrade, A.D., & Brandão, D.C. (2018). *Síndrome de burnout: realidade dos fisioterapeutas intensivistas?* Universidade Federal de Pernambuco, UFPE, Recife, PE, Brasil. Recuperado de <http://abre.ai/arVB>
- Silva, S. C. P. S., Nunes, M. A. P., Santana, V. R., Reis, F. P., Neto, J. M., & Lima, S. O. (2015) A síndrome de burnout em profissionais da Rede de Atenção Primária à Saúde de Aracaju, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, Universidade Federal do Sergipe, Aracaju, SE, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20(10): 3011-3020. Recuperado de <http://abre.ai/aphL>
- Silva, S. M., Borges, E., Abreu, M., Queirós, C., Baptista, P., & Felli, V. (2016). Relação entre resiliência e burnout: Promoção da saúde mental e ocupacional dos enfermeiros. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental* (16), 41-48. Recuperado de <http://abre.ai/aphM>
- Sobral, R. C. (2015). Fatores psicossociais de risco no trabalho e a Síndrome de Burnout. *Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações*, Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP. Campinas, SP, Brasil. Recuperado de <http://abre.ai/aphN>
- Tavares, K. F. A., Souza, N. V. D. O., Silva, L. D., & Kestenberg, C. C. F. (2014). *Ocorrência da síndrome de burnout em enfermeiros residentes*. Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil. *Acta Paul Enferm.* 27(3): 260-5. Recuperado de <http://abre.ai/aphP>
- Vieira, A. A., & Oliveira, C. T. F. (2017) *Resiliência no trabalho: uma análise comparativa entre as teorias funcionalista e crítica*. Cad. EBAPE.BR, v. 15, Edição Especial, Artigo 2, Rio de Janeiro, Set. 2017. Recuperado de <http://abre.ai/arVU>

### Notas de Rodapé

1. Schviger (2009) define como tentativa ou empenho para lidar com exigências externas (do ambiente) ou internas (do próprio sujeito) percebidas como sobrecarregando ou excedendo os recursos da pessoa.