

O BURNOUT ENTRE JOVENS UNIVERSITÁRIOS TRABALHADORES

Autoria

Filipe Oliveira da Silva

Administração/UNEB

Jair Nascimento Santos

Administração/UNIFACS/UNEB

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo central evidenciar a incidência de quadros de síndrome de burnout nos jovens trabalhadores universitários pesquisados, tendo como partida a questão: qual a incidência da síndrome de burnout em jovens trabalhadores universitários? Nesse sentido, o contexto teórico explora os conceitos de síndrome, burnout e síndrome de burnout. Sobre o método, a pesquisa teve uma abordagem quantitativa descritiva, pela aplicação de questionários a 107 estudantes universitário trabalhadores, de uma universidade pública, na cidade de Salvador/Bahia. Dentre os achados da pesquisa, o principal destaque está para a eminência da síndrome de burnout na medida em que evoluem na trajetória profissional.

Área temática: Estudos Organizacionais

O BURNOUT ENTRE JOVENS UNIVERSITÁRIOS TRABALHADORES

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo central evidenciar a incidência de quadros de síndrome de *burnout* nos jovens trabalhadores universitários pesquisados, tendo como partida a questão: qual a incidência da síndrome de *burnout* em jovens trabalhadores universitários? Nesse sentido, o contexto teórico explora os conceitos de síndrome, *burnout* e síndrome de *burnout*. Sobre o método, a pesquisa teve uma abordagem quantitativa descritiva, pela aplicação de questionários a 107 estudantes universitário trabalhadores, de uma universidade pública, na cidade de Salvador/Bahia. Dentre os achados da pesquisa, o principal destaque está para a eminência da síndrome de *burnout* na medida em que evoluem na trajetória profissional.

PALAVRAS-CHAVES

Síndrome de *burnout*, jovens trabalhadores

ABSTRACT

The main objective of this study is to highlight the incidence of burnout syndrome in the young university workers surveyed, starting with the question: what is the incidence of burnout syndrome in young university workers? In this sense, the theoretical context explores the concepts of syndrome, burnout and burnout syndrome. Regarding the method, the research had a quantitative descriptive approach, by the application of questionnaires to 107 university student workers, from a public university, in the city of Salvador / Bahia. The questionnaires follow the Maslach Burnout Inventory Manual. Among the findings of the research, the main highlight is the eminence of the burnout syndrome as it evolves in the professional trajectory.

KEYWORDS

Burnout syndrome; young workers

1. INTRODUÇÃO

No contexto mercadológico da atualidade, é crescente o número de movimentos e iniciativas objetivando a inserção dos jovens como objetos e sujeitos criativos da sociedade na qual estão inseridas. Dessa forma, estudar a juventude trabalhadora sob a ótica da Administração apresenta um campo vasto e rico de vertentes relevantes e interessantes que podem vir a trazer grandes contribuições teóricas e práticas para a área.

Vale salientar que todas as revoluções ocorridas no mundo do trabalho influenciam diretamente na vida da população, estabelecendo vínculos específicos que não necessariamente correspondem à uma ampliação da dignidade humana que, na sociedade de capitalismo, está ligada ao direito a emprego e renda. Com isso, todos os segmentos da sociedade, inclusive os jovens, estão sujeitos a tais influências, salientando que as particularidades de cada parcela incrementam a problematização do contexto do mundo do trabalho. Dependendo de como o indivíduo percebe e reage a sua realidade de trabalho, ele pode desenvolver quadros de estresse e, até mesmo, de *burnout*.

O *burnout* é conceituado como uma síndrome na qual o sujeito “queimou até o fim” e já não consegue reagir de forma produtiva dentro da organização. Para Codo (2002, p. 238), o *burnout* “é uma síndrome através da qual o trabalhador perde o sentido de sua relação com o trabalho, de forma que as coisas já não importam mais e qualquer esforço lhe parece inútil”. De acordo com o modelo desenvolvido por Maslach e Jackson (1986), o *burnout* deve ser analisado com base em três variáveis: a exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização pessoal.

O tema deste artigo decorre de um projeto de pesquisa mais amplo sobre “Comportamento organizacional: as percepções de jovens trabalhadores”. Tal tema suscitou a seguinte questão: qual a incidência da síndrome de *burnout* em jovens trabalhadores universitários?

O desenvolvimento deste trabalho de pesquisa parte da observância que a necessidade da modificação do perfil das organizações pode vir a ter como desdobramentos tensões e desequilíbrios emocionais e físicos nos trabalhadores. O estresse organizacional, aliado à outras dificuldades e tensões da vida cotidiana, pode levar o trabalhador a um estado de exaustão física, emocional e mental que resulta do envolvimento de longo prazo em situações de trabalho emocionalmente exigentes. Esse estado é conhecido pelos teóricos como a síndrome de *burnout*.

Então, de posse da compreensão das atitudes e valores específicos desse grupo de trabalhadores, o que é julgado importante por eles e pelo que trabalham, os gestores das organizações podem reavaliar programas de treinamento, desenvolvimento, planos de cargos e carreiras, políticas remuneratórias etc. e promover alterações que possam integrar, mesmo que parcialmente, interesses pessoais e organizacionais. Além disso, na conjuntura atual, é notória a importância da inserção e manutenção de jovens no mercado de trabalho, tendo em vista que seus valores e perspectivas de futuro parecem frágeis e com elevada tendência a serem atraídos para comportamentos socialmente desviantes (OLIVEIRA, 2011).

Todos os fatores apresentados, além de outros que foram percebidos durante a aplicação da pesquisa, tratamento e interpretação de dados, demonstram a relevância deste para a área de administração. Tal relevância despertou o interesse da realização da pesquisa, uma vez que se tornam cada vez mais frequentes queixas de jovens trabalhadores, relacionadas a insatisfações, desmotivações, excesso de atividades e até falta de perspectiva de futuro profissional, aspectos que se relacionam

diretamente com as dimensões de incidência da síndrome de *burnout* levantadas pelos autores constantes nos tópicos seguintes.

Portanto, o objetivo central desta pesquisa é evidenciar a incidência de quadros de síndrome de *burnout* nos jovens trabalhadores universitários pesquisados.

Este trabalho encontra-se estruturado visando fornecer inicialmente ao leitor uma base teórica para a compreensão do que vem a ser a síndrome de *burnout*. Para este trabalho, em função do número de páginas, optou-se por uma redução da revisão de literatura, na qual elucidou-se o significado do termo *burnout* e conceituou-se a síndrome de *burnout* de acordo com os principais teóricos da área.

Em seguida, é apresentado o método pelo qual a pesquisa foi desenvolvida: a caracterização da pesquisa, versando a respeito da abordagem da pesquisa; as unidades de análise, de observação e sujeitos, que foram definidos com base no interesse da pesquisa realizada; a técnica de coleta e análise dos dados.

Logo após, está a análise dos dados da pesquisa, a qual está dividida em duas partes. Na primeira estão os dados referentes ao perfil do jovem trabalhador universitário pesquisado. Na segunda está a análise dos aspectos referentes à síndrome de *Burnout*, verificando as respostas ao *Maslach Burnout Inventory* que foi traduzido e aplicado na pesquisa. Por fim, a conclusão do trabalho.

2. SÍNDROME DE BURNOUT

As consequências da dinâmica do trabalho na saúde mental e física dos profissionais tem tido bastante relevância nos últimos anos. Tais impactos fazem com que nem sempre o trabalho se torne fonte de realização profissional, podendo inclusive vir a gerar problemas de exaustão e insatisfação, consequentemente afetando a qualidade dos serviços prestados.

Assim, pode-se entender que a síndrome de *Burnout* é um conjunto de sinais e sintomas observados à primeira vista ou através de estudos direcionados que identificam que um indivíduo apresenta sentimento de fracasso e exaustão causado por um excessivo desgaste de energia e recursos.

Segundo Maslach (2003), o termo *burnout* tem origem na língua inglesa, tendo como significado: *burn* = queimar e *out* = fora. Tal terminologia designa algo, ou alguém que não possui mais energia, ou seja, que já esgotou toda a sua energia e toda a sua força.

A síndrome de *Burnout* vem sendo considerada como um problema grave de saúde pública que acomete profissionais de diversos ramos de atividade. Tal síndrome passou a ser mais amplamente observada e divulgada posteriormente a partir das pesquisas desenvolvidas por Freudenberguer (1974), o que não significa dizer que os indivíduos já não vinham sofrendo os seus efeitos há muitos anos. O que faltava era a correta identificação e investigação com a finalidade de ter uma classificação adequada para o fenômeno.

Partindo dessa conceituação e classificação, surgiram novos pesquisadores, como Maslach (1982), a qual é considerada como uma das pioneiras no que se refere à síndrome de *burnout*. Com isso, a partir da década de 80, o conceito de *burnout*, foi mais amplamente propagado, advindo da intensificação e ampliação dos estudos conduzidos mais uma vez por Maslach e Jackson (1986), sendo então definida como uma síndrome multidimensional constituída por exaustão emocional, desumanização e diminuição da realização pessoal no trabalho. Ainda segundo as autoras, sob uma perspectiva psicossocial, *burnout* é uma patologia que surge em resposta a estressores crônicos no trabalho, formada por três dimensões: Exaustão Emocional (EE), Despersonalização (DP) e a dimensão de Realização Profissional (RP), que diz

respeito diretamente ao ânimo, empenho, satisfação e eficiência do indivíduo em relação ao trabalho.

Como citado anteriormente, o *burnout* se apresenta nas dimensões definidas por Maslach e Jackson (1986) da seguinte forma:

- a) A exaustão emocional, que se relaciona à sensação de esgotamento físico e mental e ao sentimento de falta de energia e entusiasmo. Esta dimensão é um componente individual do estresse crônico e “refere-se ao sentimento do indivíduo de estar sendo hiper-exigido e reduzido nos seus recursos emocionais e físicos”. Portanto, pode-se caracterizar a exaustão emocional pela “sensação de que os recursos emocionais estão esgotados”.
- b) A despersonalização, que se refere às alterações na atitude do trabalhador, que inicia um contato frio e impessoal com seus clientes ou usuários do seu serviço. Também chamada de “cinismo”, a despersonalização “representa o componente do contexto interpessoal do *burnout*”. Nesse sentido pode-se entender esta dimensão como sendo uma resposta do indivíduo permeada de dureza, aspereza, negativismo e distanciamento exacerbado de diversos aspectos do trabalho, incluídas aqui as pessoas sejam elas colegas, chefias, subordinados ou clientes.
- c) A diminuição da realização profissional associando-se ao sentimento de insatisfação com as atividades profissionais realizadas, com sentimento de insuficiência, baixa autoestima, fracasso profissional e desmotivação com o trabalho. Este aspecto reflete a dimensão de autoavaliação do *burnout*, que se relaciona a sentimentos intrínsecos ao reconhecimento da competência e da produtividade no trabalho. Nos casos mais extremos, estes sentimentos são usualmente diminuídos, porém uma elevada realização pode atuar como mediador das demais dimensões, reduzindo assim os níveis e os impactos de *burnout*.

Existem algumas variações dentro da definição da síndrome de *burnout*, no entanto, para Maslach, Schaufeli e Leiter (2001), cinco elementos são comuns a todas, sendo eles: a predominância de sintomas relacionados à exaustão emocional e mental, fadiga e depressão; a ênfase nos sintomas comportamentais e mentais e não nos sintomas físicos; os sintomas de *burnout* são relacionados ao trabalho; os sintomas manifestam-se em pessoas “normais” que não sofriam de distúrbios psicopatológicos antes do surgimento da síndrome e a diminuição da efetividade e desempenho no trabalho ocorre por causa de atitudes e comportamentos negativos.

Em sua obra, Carlotto (2002) cita autores que afirmam que o *burnout* é um tipo de estresse ocupacional que acomete os profissionais que mantêm uma relação com qualquer tipo de cuidado de atenção direta, contínua e altamente emocional, sendo as profissões mais vulneráveis as que envolvem serviços, tratamento ou educação.

Abreu (2002) ressalta que a síndrome de *burnout* é o resultado de várias tentativas de lidar com situações estressantes, essa ressalva torna clara a forma com que o indivíduo esgota a sua energia e/ou a sua força de trabalho por conta dos fatores estressantes. Em complementação a esse conceito, Benevides-Pereira (2004), diz que o *burnout* é uma reação de enfrentamento inadequada diante da cronificação do estresse ocupacional, e advém de falhas de outras estratégias para lidar com o estresse.

Para Benevides-Pereira (2004), a exaustão emocional é caracterizada pela sobrecarga emocional, falta de energia, sensação de esgotamento físico e emocional. Trata-se, portanto, da constatação de que não está mais disponível nenhum resquício

de energia para levar adiante as atividades laborais. O cotidiano no trabalho torna-se penoso e doloroso, podendo levar a despersonalização e um processo que envolve atitudes de distanciamento emocional em relação às pessoas para as quais presta serviços e com os colegas de trabalho. A ação do indivíduo torna-se impessoal, agindo sem afetividade. O cinismo, a ironia e a rispidez também são alguns dos comportamentos presentes, sendo considerado como o elemento defensivo da síndrome. A diminuição da realização pessoal consiste no descontentamento pessoal, decrescem os afazeres ocupacionais, gerando a perda da satisfação e da eficiência do trabalho. Ocorre uma recorrente autoavaliação negativa por parte do indivíduo, sendo comum o sentimento de descontentamento pessoal, no qual a atividade laboral perde o sentido e passa a ser considerada como um fardo para o indivíduo.

A síndrome de *Burnout* está mais diretamente ligada à natureza do trabalho do que às características individuais, com isso se caracteriza como um fator de risco de grande relevância para problemas relacionados à saúde mental, podendo se estender para além do âmbito organizacional e abranger também a vida pessoal e social do indivíduo. Dessa forma, *burnout* é vinculado como uma consequência negativa do estresse organizacional, apesar de que tal ponto de vista não é unanimidade entre os teóricos e estudiosos do assunto, os quais apresentam duas perspectivas antagônicas dos conceitos de *burnout* e estresse: uma defendendo a igualdade dos conceitos e outra julgando serem eventos distintos. Porém, apesar de existirem estas correntes distintas de pensamento, ambas as abordagens consideram um conjunto de reações capaz de gerar prejuízos altamente significativos para a saúde dos indivíduos, organizações e da sociedade como um todo (FERREIRA; ASSMAR, 2008).

É importante ressaltar, que a síndrome de *burnout* pode se apresentar em várias áreas diferentes da vida do indivíduo. Tamayo (2008) aponta os traços de *burnout* nas diferentes áreas, a saber:

- a) Afetiva: desesperança, humor depressivo, ansiedade, sentimento de impotência no trabalho, baixa tolerância à frustração, hipersensibilidade a crítica, baixa autoestima, desconfiança e consequentes ações hostis com clientes, colegas e supervisores.
- b) Cognitiva: perda de memória, dificuldade de concentração, dificuldade para tomar decisões e possível aparecimento de sintomas sensorio-motores.
- c) Físicas: dores de cabeça, distúrbios gastrointestinais, fadiga, insônia, tremores, falta de ar e sensação de esgotamento.
- d) Comportamentais: dificuldade para controlar as emoções, absenteísmo, condutas de evitação ou fuga, queda na produtividade, acidentes de trabalho, negligência, roubos e atrasos para chegar ao trabalho.
- e) Sociais: interferência dos problemas do trabalho na vida familiar, problemas com as pessoas do ambiente laboral (clientes, colegas, superiores e subalternos), evitação dos contatos sociais no trabalho e tendência ao isolamento.
- f) Atitudinais: frieza, distanciamento, indiferença e cinismo no relacionamento com os clientes além de insensibilidade.
- g) Organizacionais e do trabalho: intenção de abandonar o emprego e diminuição crescente do envolvimento com os clientes, com o trabalho e com a organização.

3. MÉTODO

O método aplicado nessa pesquisa está subdividido nos seguintes tópicos: caracterização da pesquisa proposta; descrição das unidades de análise, amostra pesquisada e técnicas de coleta e análise de dados.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O tipo de pesquisa deste estudo caracteriza-se como pesquisa de campo descritiva, com abordagem quantitativa descritiva. Como será realizada uma mescla de abordagens e técnicas de coleta de dados, foi configurada uma triangulação metodológica, ou seja, uma pesquisa “em que métodos quantitativos e qualitativos de coleta de dados são usados” (COLIS; HUSSEY, 2005) tendo em vista compensar as fraquezas de cada um dos métodos e, a partir das vantagens do outro.

A pesquisa foi realizada com jovens que, na época da coleta dos dados, 2017, eram estudantes de graduação da Universidade Pública Bahia (nome fictício) e estavam inseridos no mercado de trabalho. A escolha dessa universidade se deveu pela grande quantidade de cursos ofertados e, conseqüentemente de alunos que atendem ao critério de pesquisa. Além disso, a facilidade de acesso à universidade escolhida foi outro fator definidor da escolha do local para a realização da pesquisa.

3.2 AMOSTRA PESQUISADA

A amostra para a pesquisa foi um grupo de 107 estudantes da Universidade Pública Bahia, que estão inseridos no mercado de trabalho e possuem idade entre 18 e 25 anos, no momento da pesquisa. Além disso, esses estudantes estavam devidamente matriculados nos seguintes cursos:

- a) Bacharelado em Administração;
- b) Bacharelado em Ciências Contábeis;
- c) Bacharelado em Direito;
- d) Bacharelado em Turismo e Hotelaria.

A quantidade de indivíduos por curso foi obtida acidentalmente na medida que os jovens trabalhadores se disponibilizaram a responder o questionário da pesquisa. Levando em consideração a dificuldade de acesso nos turnos dos cursos de Direito e Turismo, a quantidade de indivíduos por curso foi a seguinte:

- a) 47 estudantes do curso de Administração;
- b) 36 estudantes do curso de Ciências Contábeis;
- c) 12 estudantes do curso de Turismo e Hotelaria e;
- d) 12 estudantes do curso de Direito.

3.3 TÉCNICA DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A pesquisa proposta ocorreu em duas fases. Na primeira, de cunho quantitativo, o instrumento de coleta de dados seguiu a estrutura do inventário de *burnout* de Maslach (CARLOTTO; CÂMARA, 2007).

Os dados coletados foram inseridos em planilha eletrônica e analisados com auxílio do software *Statistical Package for the Social Sciences*, SPSS versão 22, pautados em estatística descritiva uni e bivariada (COLLIS; HUSSEY, 2005). A estatística descritiva univariada permitiu sintetizar o volume de dados por meio de:

- i. Medidas de posição, como médias, medianas e percentis, apontando valores localizados entre os extremos de uma série ou distribuição de dados.
- ii. Medidas de dispersão, como desvio padrão que informa sobre a variabilidade dos dados no interior da amostra.

Para proceder com a análise dos dados da pesquisa, foi necessário que o total de questões fosse subdividido, obedecendo o conceito de Maslach e Jackson (1986) já citado anteriormente, o qual versa que a síndrome de *burnout* é uma patologia que surge em resposta a estressores crônicos no trabalho, formada por três dimensões: Exaustão Emocional (EE), Despersonalização (DP) e a dimensão de Realização Profissional (RP), que diz respeito diretamente ao ânimo, empenho, satisfação e eficiência do indivíduo em relação ao trabalho.

Em sua versão americana, a frequência das respostas é avaliada através de uma escala de pontuação que varia de zero a seis. Neste estudo, utilizamos o sistema de pontuação de um a cinco, também utilizado por Tamayo (1997) na adaptação brasileira do instrumento, pois foi verificado que os sujeitos apresentavam uma grande dificuldade para responder alguns itens do inventário devido à especificidade dos critérios da escala original. Embora tenha havido a modificação na escala, foi utilizado o mesmo tipo de categorias de frequência da versão original do MBI, sendo 1 para nunca, 2 para algumas vezes ao ano, 3 para algumas vezes ao mês, 4 para algumas vezes na semana e 5 para diariamente.

Tendo em vista o exposto anteriormente, do total de itens do questionário aplicado na pesquisa, foi identificado com base no Manual do Inventário de Burnout de Maslach (1997) que os oito primeiros itens dizem respeito à dimensão de Realização Profissional (RP), os nove seguintes estão relacionados com a dimensão de Exaustão Emocional (EE) e, os cinco últimos se relacionam com a dimensão de Despersonalização (DP). Após essa identificação, a análise foi feita com base na frequência, média, desvio padrão de cada uma das dimensões que compõem o estudo de síndrome de *Burnout* e comparação com os conceitos estudados e apresentados na revisão de literatura, além da comparação e relação com pesquisas realizadas por outros autores externamente com temas correlacionados às dimensões da síndrome de *Burnout* em públicos da mesma faixa etária desse estudo.

4. ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

4.1. PERFIL DO JOVEM TRABALHADOR UNIVERSITÁRIO PESQUISADO

A pesquisa a que se propôs o estudo foi realizada no ano de 2017, na Universidade Pública Bahia.

Conforme citado no tópico anterior, os jovens trabalhadores a serem pesquisados foram selecionados de acordo com a sua disponibilidade em participar do estudo, tendo em vista que não era facilmente detectável o número total de estudantes pertencentes ao perfil da pesquisa por conta da confidencialidade dos dados pessoais dos alunos da universidade.

A abordagem dos pesquisados se deu por meio da negociação com os docentes para a intervenção em sala no momento das aulas e identificação, puramente verbal, de quais alunos presentes naquele momento faziam parte do grupo a ser pesquisado e quais se disponibilizavam em responder o questionário. Além disso, foi disponibilizado o mesmo questionário online, através da ferramenta *Google forms*, ferramenta essa que posteriormente foi utilizada também para facilitar a tabulação dos dados colhidos e inserção no software *IBM Statistical Package for the Social Sciences*, SPSS versão 22.

De um total de 107 estudantes que se disponibilizaram a responder o questionário (19 responderam online e 88 responderam o questionário em papel), 43,9% são estudantes de Administração; 33,6% são estudantes de Ciências

Contábeis; 11,2% estudantes do curso de Bacharelado em Direito e; 11,2% são estudantes do curso de Turismo e Hotelaria.

A maior representatividade dos estudantes de Administração e Ciências Contábeis se deve principalmente a maior quantidade de turmas, levando em consideração que os referidos cursos possuem turmas nos turnos noturno e matutino, ao passo que os cursos de Direito e Turismo possuem apenas turmas nos turnos matutino e vespertino respectivamente. Outro dado que pode ter influenciado na proporção de pesquisados por curso é a dificuldade que alunos do curso de Turismo e Hotelaria relataram de se inserir no mercado de trabalho na sua área de estudo.

Durante a pesquisa também foi percebido que a maior incidência de indivíduos que se enquadravam nos critérios da pesquisa (jovens entre 18 e 25 anos que estejam no momento da pesquisa inseridos no mercado de trabalho seja como estagiários ou como empregos formais) está entre o primeiro e o sétimo semestre dos cursos pesquisados. Do total de pesquisados, a maior frequência de indivíduos (24,3%) está cursando o 7º semestre do seu curso, enquanto apenas 11,2% encontra-se no 8º semestre. Proporcionalmente, 82,2% dos pesquisados são jovens trabalhadores universitários que estão cursando entre o primeiro e o sétimo semestre dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Direito e Turismo e Hotelaria.

Tabela1: Distribuição de pesquisados por curso

Curso	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Administração	47	43,9	43,9	43,9
Ciências Contábeis	36	33,6	33,6	77,6
Direito	12	11,2	11,2	88,8
Turismo	12	11,2	11,2	100
Total	107	100	100	

Fonte: Elaboração própria (2016).

As mulheres, as quais representam maioria nos cursos pesquisados, também são maioria no que diz respeito a jovens trabalhadores universitários, representando 70,1% do total de pesquisados. Dados estatísticos do IBGE (2010) dão conta de que a porcentagem de mulheres com nível superior completo em 2010 era de 19,3%, contra 11,5% de indivíduos do sexo masculino com esse grau de instrução. Com todas as medidas sociais e educacionais promovidas entre 2010 e 2016 visando ampliar o acesso da população brasileira as instituições de ensino de nível superior, provavelmente esses números tenham crescido e, provavelmente também tenham mantido ou até mesmo aumentado a sua proporcionalidade, tendo em vista que é cada vez mais comum ver mulheres inseridas nos espaços acadêmicos de nível superior.

No quesito cor da pele, é possível perceber também a grande maioria de indivíduos que se autodeclararam de cor Parda ou Preta (somados correspondem a 71% dos pesquisados). Essa maioria, entre outros fatores, é reflexo das políticas de inclusão no ensino superior, nesse caso específico da política de cotas raciais, a qual ampliou o acesso dessa população as instituições de nível superior. Para além disso, deve ser levado em consideração que o Campus escolhido da Universidade Pública

Bahia está localizado na cidade de Salvador onde, segundo o IBGE (2010), 51,7% da população é negra ou parda.

Tabela 2: Distribuição de frequência por cor da pele.

Cor	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Branca	21	19,6	19,6	19,6
Morena	9	8,4	8,4	28
Outro	1	0,9	0,9	29
Parda	27	25,2	25,2	54,2
Preta	49	45,8	45,8	100
Total	107	100	100	

Fonte: Elaboração própria (2016)

Com relação à renda familiar dos jovens trabalhadores estudados, a grande maioria (21,5%) situa-se na faixa de 2 a 3 salários mínimos. A segunda maior incidência (19,6%) está na faixa de 1 a 2 salários mínimos, e a maioria dos pesquisados que responderam essa faixa também sinalizaram os seus rendimentos individuais dentro dessa faixa salarial, o que pode se relacionar com as novas estruturas de família estabelecidas pelo censo demográfico do IBGE (2010), no qual os solteiros correspondem por mais da metade da população (55,3%).

Ainda a respeito da renda média, a grande ocorrência de indivíduos pesquisados situados nas faixas de 1 a 2 salários mínimos e de 2 a 3 salários mínimos, se deve também a maior parte dos jovens trabalhadores respondentes à pesquisa exercer as atividades sob contrato de estágio. Dos 107 respondentes, 86 (80,3%) informaram a sua faixa salarial individual sendo que desse total, 53,4% informaram que recebem a título de bolsa auxílio menos de um salário mínimo; 38,3% recebem entre um e dois salários mínimos e 8,1% recebem mais de três salários mínimos.

4.2. PERCEPÇÕES SÍNDROME DE BURNOUT

4.2.1. REALIZAÇÃO PROFISSIONAL

A partir de uma breve leitura dos enunciados é possível perceber que as questões expressam claramente o sentimento do indivíduo com relação a sua realização no ambiente laboral.

Analisando a tabela 5, é possível perceber que nesse subgrupo de questões as respostas que podem evidenciar sintomas da síndrome de *Burnout* são escalarmente as opções “nunca” e “algumas vezes ao ano”, tendo em vista que dentre as incidências da sintomatologia de *Burnout* descrita por Benevides-Pereira (2004) está a perda de interesse pelo trabalho e as questões que compõem esse grupo fazem menção justamente ao sentimento de motivação do indivíduo com a atividade laboral que ele exerce.

Nesse estudo, a média das respostas é 3,69, que corresponde a “Algumas vezes na semana”. É possível perceber também que há uma frequência baixa de respostas 1 e 2 (nunca e algumas vezes ao ano) quando relacionadas às demais, o que pode refletir uma condição de conformidade dos indivíduos respondentes ao questionário tendo em vista a tabela seguinte, na qual constam as respostas à questão “Você vem pensando em se demitir do seu trabalho ultimamente?”. A maioria dos

indivíduos pesquisados (72,9%) respondeu que “Nunca” ou “Raramente” pensam em se demitir do seu trabalho.

Tabela 3: Dimensão Realização Profissional

ITEM	Nunca	Algumas vezes ao ano	Algumas vezes ao mês	Algumas vezes na semana	Diariamente	Média	Desvio Padrão	
1	Sinto-me estimulado depois de haver trabalhado diretamente com quem tenho que atender	5	10	36	35	21	3,53	1,058
2	Creio que consigo muitas coisas valiosas nesse trabalho.	7	23	27	26	24	3,35	1,229
3	Sinto que posso criar, com facilidade, um clima agradável em meu trabalho.	4	8	23	31	41	3,91	1,112
4	Sinto que posso entender facilmente as pessoas que tenho que atender.	0	7	23	48	29	3,93	0,865
5	Sinto que estou exercendo influência positiva na vida das pessoas, através de meu trabalho.	4	6	26	38	33	3,84	1,047
6	Sinto que trato com muita eficiência os problemas das pessoas as quais tenho que atender.	4	4	17	44	38	4,01	1,005
7	No meu trabalho eu manejo com os problemas emocionais com muita calma.	8	8	25	42	24	3,62	1,138
8	Sinto-me muito vigoroso no meu trabalho.	6	11	42	36	12	3,35	1,001
TOTAL		38	77	219	300	222	3,69	

Fonte: Elaboração própria (2016)

Os dados desse estudo também refletem o pensamento evidenciado pela pesquisa do Núcleo Brasileiro de Estágios (NUBE) citada na revisão de literatura, tendo em vista que, do total dos jovens trabalhadores pesquisados que exercem atividade remunerada, 53,5% responderam que recebem atualmente menos de um salário mínimo como remuneração pela atividade laboral exercida, conforme exposto na tabela 4.

Tabela 4: Faixa Salarial

Faixa Salarial	Frequência	Porcentagem
Menos de 1 salário mínimo	46	53,5%
Entre 1 e 2 salários mínimos	33	38,4%
Mais de 3 salários mínimos	7	8,1%
Total	86	100,0%

Fonte: Elaboração própria (2016)

Porém, a grande maioria respondeu “Nunca” ou “Raramente” quando questionados sobre o pensamento de se demitir do seu trabalho atual. Essa

constatação reforça o pensamento do jovem trabalhador atual, o qual leva em consideração a realização pessoal com o seu desempenho como fator predominante para a felicidade no seu trabalho.

Partindo de uma visão mais psicossocial e levando em consideração o contexto atual do jovem trabalhador no Brasil, essa sensação de conformidade com a atividade laboral pode também ser justificada pela grande insegurança com relação a oportunidades de emprego advindas da atual crise político-econômica que o Brasil atravessa. Tal situação se reflete nos dados estatísticos trazidos pelo IBGE (2016), os quais apontam para uma taxa de desemprego de 11,2% no trimestre encerrado em abril de 2016 e um crescimento em 42,1% da população desempregada no mesmo trimestre de referência.

Quando são relacionadas, as respostas dos jovens trabalhadores às questões dessa dimensão com o ramo da empresa na qual eles trabalham atualmente, é possível perceber que a área que mais apresenta baixas pontuações é a área da administração pública. Os dados colhidos apontam que as respostas “nunca” e “algumas vezes ao ano” desses indivíduos nas questões dessa dimensão representam entre 37% e 57% das respostas nessa escala, o que demonstra que empresas desse ramo apresentam fatores que podem vir a desenvolver síndrome de *Burnout* nos indivíduos. Nessa dimensão, os indivíduos que apresentaram proporcionalmente pontuações mais altas foram os que responderam atuar em “outro” ramo de atividade – que não seja administração pública, indústria, comércio, bancos e instituições financeiras, transporte e comunicações, hotelaria ou restaurante, construção civil, saúde e educação.

A partir das observações e correlações trazidas anteriormente, é possível então compreender que na dimensão de Realização Profissional, os indivíduos pesquisados apresentam grandes pontuações, o que implica dizer que nesse estudo, a dimensão de Realização Profissional não reflete sintomas da síndrome de *Burnout*. Na amostra pesquisada, as respostas não refletem uma situação de baixa realização profissional que, segundo os autores citados na revisão de literatura, faz parte do conjunto de sintomas que configuram a síndrome de *Burnout* e associa-se ao sentimento de insatisfação com as atividades profissionais realizadas, sensação de insuficiência, baixa autoestima, fracasso profissional e desmotivação com o trabalho.

Vale ressaltar que a síndrome de *Burnout* é enxergada pelos teóricos constantes na revisão de literatura como um processo constituído de etapas. Devido ao fato de o perfil pesquisado ser jovem trabalhador universitário, entre 18 e 25 anos e, em sua grande maioria, estagiários, provavelmente os indivíduos não percorreram as etapas do desenvolvimento do fenômeno e por isso não apresentaram a incidência nessa dimensão da pesquisa.

4.2.2. EXAUSTÃO EMOCIONAL

Dando prosseguimento, as questões de 9 a 17 dessa versão do MBI aplicada estão relacionadas à dimensão de Exaustão Emocional que, de acordo com Tamayo (2008) consiste na sensação de esgotamento físico e mental e no sentimento de falta de energia e entusiasmo. É um componente individual do estresse crônico e pode-se caracterizar pela sensação de que os recursos emocionais estão exauridos. Os dados colhidos nas questões referentes a essa dimensão estão dispostos na tabela 5.

Assim, é possível perceber que as questões relacionadas à dimensão de Exaustão Emocional evidenciam que o sentimento de desgaste pelo trabalho tem um caráter universal na vida do indivíduo levando em consideração que esta dimensão tem uma relação estreita com o estresse. Tal constatação pode ser percebida

observando a profundidade das abordagens dos enunciados, os quais em sua maioria apontam para o desdobramento de situações vividas no ambiente de trabalho para o campo emocional particular do indivíduo.

Nessa dimensão, as respostas que transparecem os traços da síndrome de *Burnout* se encontram nas últimas duas escalas, tendo em vista que estão descritos na sintomatologia de *Burnout* trazida por Benevides-Pereira (2004) sintomas como impaciência, desânimo e irritabilidade, os quais podem ser percebidos nos enunciados das questões propostas.

Nesse estudo, 22,9% do total de respostas dessa dimensão pertencem a escala 1 (“nunca”) e 21% a escala 2 (“algumas vezes ao ano”), ou seja, 43,9% das respostas indicam que há baixa incidência dos sintomas de *Burnout* nos indivíduos pesquisados, tendo em vista as suas respostas. Porém, a escala 3 (“algumas vezes ao mês”) apresenta 25,9% das respostas e é a que apresenta a maior representatividade percentual, o que pode demonstrar uma pré-disposição dos indivíduos a desenvolver algum tipo de sintoma que, ampliada a sua frequência, venha a evoluir para um quadro de síndrome de *Burnout* nessa dimensão.

A média das respostas é igual a 2,73, correspondendo a “algumas vezes ao mês”. Essa média confirma o exposto no parágrafo anterior, porém para que seja detectada a síndrome de *Burnout* em um indivíduo é necessário que haja uma combinação de altas pontuações nas dimensões Exaustão Emocional e Despersonalização seguidas de baixas pontuações em Realização Profissional. O indicador é preocupante, mas isolado não é suficiente para determinar que há ocorrência da síndrome nos jovens trabalhadores pesquisados.

Tabela 5: Dimensão Exaustão Emocional

ITEM	Nunca	Algumas vezes ao ano	Algumas vezes ao mês	Algumas vezes na semana	Diariamente	Média	Desvio Padrão
9 Sinto que meu trabalho está me desgastando.	16	14	29	30	18	3,19	1,290
10 Quando termino minha jornada de trabalho sinto-me esgotado.	10	16	19	36	26	3,49	1,269
11 Sinto-me emocionalmente decepcionado com meu trabalho.	29	25	32	13	8	2,50	1,224
12 Sinto que estou trabalhando demais.	22	22	31	22	10	2,78	1,254
13 Sinto-me como se estivesse no limite de minhas possibilidades.	32	27	20	19	9	2,50	1,313
14 Sinto-me frustrado com meu trabalho.	33	26	25	16	7	2,42	1,252
15 Sinto que trabalhar em contato direto com as pessoas me estressa.	28	24	29	17	9	2,58	1,267
16 Quando me levanto pela manhã e me deparo com outra jornada de trabalho, já me sinto esgotado.	22	24	29	25	7	2,73	1,218
17 Sinto que trabalhar todo o dia com pessoas me cansa.	29	24	35	15	4	2,45	1,143
TOTAL	221	202	249	193	98	2,73	

Fonte: Elaboração própria (2016)

Separando as respostas às questões dessa dimensão por curso, foi possível perceber que a maior incidência proporcional de respostas “algumas vezes ao mês”, “algumas vezes na semana” e “diariamente” é apresentada pelos estudantes de

Ciências Contábeis. Quando questionados se sentiam que trabalhar com pessoas os cansava, 41,6% responderam que “algumas vezes ao mês”; 11% responderam “algumas vezes na semana e; 5,5% responderam “diariamente”; ou seja, 58,1% dos jovens trabalhadores estudantes do curso de Ciência Contábeis apresentaram alta pontuação nessa questão da dimensão Exaustão Emocional.

4.2.3. DESPERSONALIZAÇÃO

Em seguida, as últimas cinco questões do questionário aplicado fazem relação, de acordo com o Manual do Inventário de *Burnout* de Maslach (1997), com a dimensão de Despersonalização. Essa dimensão, segundo Tamayo (2008), se refere às alterações na atitude do trabalhador, iniciando-se com um contato frio e impessoal com seus clientes ou usuários do seu serviço. Essa dimensão é entendida como uma resposta do indivíduo permeada de dureza, aspereza, negativismo e distanciamento de diversos aspectos do trabalho principalmente das pessoas, incluindo os colegas, chefias, subordinados e clientes.

Neste estudo, a maioria percentual e absoluta de respostas dessa dimensão está nas escalas 1 e 2 (65,9%), o que demonstra que dos indivíduos pesquisados, a sua grande maioria não apresenta ou apresenta muito pouco grau de distanciamento emocional nas suas relações interpessoais.

A média das respostas foi 2,16, implicando dizer que quando questionados nessa dimensão, a resposta dos jovens trabalhadores universitários pesquisados tende a ser “Algumas vezes ao ano”. Dessa forma, é possível verificar que há uma baixa pontuação na dimensão de Despersonalização e, tendo em vista o que é definido pelo MBI (1997), no qual consta que há incidência da síndrome quando ocorrem altas pontuações em despersonalização e exaustão emocional seguida de baixas pontuações na dimensão realização profissional, em média os indivíduos pesquisados não apresentam os sintomas que configuram a síndrome.

Nessa dimensão em especial há muita uniformidade nas respostas quando relacionadas aos aspectos sócios demográficos e profissionais dos jovens trabalhadores universitários pesquisados. Ao agrupar os indivíduos por gênero, cor da pele, prática de exercícios físicos, cursos, entre outras variáveis, é possível verificar que proporcionalmente as respostas obedecem à média evidenciada anteriormente, apresentando as maiores frequências nas respostas “Nunca” e “Algumas vezes ao ano”.

As respostas obtidas para essa dimensão estão dispostas na tabela abaixo:

Tabela 6: Dimensão Despersonalização

ITEM	Nunca	Algumas vezes ao ano	Algumas vezes ao mês	Algumas vezes na semana	Diariamente	Média	Desvio Padrão	
18	Sinto que me tornei mais duro com as pessoas, desde que comecei este trabalho.	35	30	18	14	10	2,38	1,315
19	Sinto que realmente não me importa o que ocorra com as pessoas as quais tenho que atender profissionalmente.	55	25	15	9	3	1,88	1,113
20	Fico preocupado que este trabalho esteja me enrijecendo emocionalmente.	40	26	20	10	11	2,31	1,335
21	Sinto que estou tratando algumas pessoas com as quais me relaciono	58	17	18	11	3	1,92	1,175

	no meu trabalho como se fossem objetos impessoais.							
22	Parece-me que as pessoas que atendo culpam-me por alguns de seus problemas.	46	21	13	15	12	2,31	1,430
TOTAL		234	119	84	59	39	2,16	

Fonte: Elaboração própria (2016)

Autores como Koeske e Koeske (1989), ressaltam a discrepância quantitativa entre o número de itens componentes de cada escala. Carlotto e Câmara (2004) observam que a dimensão de despersonalização, medida apenas com cinco itens, pode estar influenciando no comportamento do inventário, tendo em vista que o construto despersonalização está composto de mais aspectos além de “tornar-se mais duro com as pessoas”, “preocupar-se por se tornar mais rígido emocionalmente”, “não se importar com as pessoas que atende profissionalmente”, “sentir-se tratando com as pessoas como se fossem objetos impessoais” e “perceber que as pessoas culpam os sujeitos por alguns de seus problemas”.

As questões pertencentes a essa dimensão, expressam claramente nos seus enunciados a modificação que os fatores estressores podem causar na visão do indivíduo com relação às pessoas que o cercam. O distanciamento emocional é percebido principalmente pois essa dimensão representa, segundo Tamayo (2008) o componente de contexto interpessoal do *burnout*, ou seja, o desdobramento do conjunto de sintomas de esgotamento nas relações interpessoais do indivíduo.

Em algumas culturas, a preocupação com esse distanciamento emocional pode ser relevante e bastante considerada pelos trabalhadores, porém em outras, a simples ideia de que esse fator esteja presente pode representar uma ameaça tanto externa quanto interna para indivíduos e organizações.

5. CONCLUSÃO

Compreender que o distanciamento emocional dos indivíduos, a sensação de pouca perspectiva de futuro e a desmotivação com o trabalho podem indicar um fenômeno psicossocial sério é de fundamental importância para que um gestor possa elaborar e implementar ações combativas aos fatores estressores que possam vir a desencadear um quadro de síndrome de *Burnout*. Assim, um gestor dotado desse nível de conhecimento, agrega para si um diferencial competitivo que o deixa um passo à frente dos que negligenciam o recorte psicossocial dentro do ambiente de trabalho.

A partir da análise dos dados obtidos com a pesquisa de campo foi possível fazer uma avaliação com relação ao grau de satisfação dos jovens trabalhadores pesquisados com as atividades profissionais exercidas. Essa análise partiu da observação da pontuação das questões pertencentes à dimensão realização profissional. A média das respostas dessa dimensão foi de 3,69 que corresponde resposta “algumas vezes na semana”. Tendo em vista que pontuações baixas (abaixo de 3) nessa dimensão indicam uma baixa realização profissional e, conseqüentemente, fazem parte da identificação de um quadro de síndrome de *Burnout*, os indivíduos pesquisados neste estudo apresentam pontuações que não os configuram com os sintomas da síndrome nessa dimensão. Essa média de respostas se deve ao pouco tempo de exercício da atividade profissional, tendo em vista que a incidência da síndrome está ligada também ao tempo de exercício profissional, sendo mais frequente em trabalhadores que já possuam um certo tempo de atividade profissional.

Foi possível também obter evidências sobre a incidência da exaustão emocional nos jovens trabalhadores pesquisados. Nas questões pertencentes a esta dimensão, a média das respostas foi 2,73 que equivale a resposta intermediária “algumas vezes ao mês”. Nessa dimensão, a indicação de sintomas da síndrome de *burnout* é feita quando ocorrem altas pontuações (acima de 3) e, foram observadas frequências relevantes de respostas entre as escalas 4 e 5. Essas pontuações altas indicam que, apesar do pouco tempo de exercício profissional desses indivíduos, os mesmos encontram-se expostos a uma série de fatores estressores que podem vir a desencadear um quadro de exaustão emocional, podendo evoluir posteriormente para o fenômeno da síndrome de *burnout* uma vez que esses sintomas se reflitam nas dimensões de realização profissional e despersonalização. Dessa forma, válido ressaltar a importância da atenção dos gestores no relacionamento com os jovens trabalhadores no que tange o dimensionamento das incumbências a serem repassadas. Entre os fatores estressores está justamente a sobrecarga de funções e atribuições nos indivíduos que, provavelmente ocorre com os jovens trabalhadores que apresentaram as respostas com altos índices nessa dimensão.

A partir da análise dos dados da pesquisa foi possível também identificar se os jovens trabalhadores universitários pesquisados apresentam características de distanciamento emocional nas suas relações interpessoais. Essa identificação pôde ser feita através da observação da frequência das respostas às questões pertencentes à dimensão de despersonalização. Esta dimensão apresentou a média de respostas de 2,16, que corresponde a resposta “algumas vezes ao ano”. Considerando que duas das cinco questões que compõem essa dimensão apresentaram média inferior a dois pontos, foi possível compreender que os jovens trabalhadores pesquisados em sua maioria não apresentam ou apresentam muito pouca incidência de distanciamento emocional nas suas relações interpessoais. Essa baixa pontuação, assim como na dimensão realização profissional, também é reflexo da pouca experiência profissional dos indivíduos pesquisados que, embora já apresentando modificações emocionais decorrentes do estresse como visto na dimensão anterior, ainda não tratam indivíduos como se fossem objetos impessoais.

A análise das dimensões, tomando como base o MBI, possibilitou o atingimento do objetivo geral desta pesquisa, que era evidenciar a incidência de quadros de síndrome de *burnout* nos jovens trabalhadores universitários pesquisados. Tendo em vista que, de acordo com o manual supracitado, para que um indivíduo seja identificado pelo Inventário de *Burnout* de Maslach como portador da síndrome de *Burnout* deverá apresentar baixa pontuação na dimensão realização profissional, seguido de altas pontuações em exaustão emocional e despersonalização, a análise das três dimensões mostra que não ocorreram casos de síndrome de *Burnout* entre os indivíduos que se voluntariaram a responder esta pesquisa. A não incidência deve-se principalmente às respostas da dimensão de realização profissional, a qual não apresentou individualmente apenas uma pontuação total baixa, ou seja, de um total de 45 pontos, apenas um dos jovens trabalhadores apresentou pontuação menor do que o ponto médio (22,5), porém esse indivíduo não apresentou altas pontuações em exaustão emocional e despersonalização, não sendo identificado como portador da síndrome de *Burnout*.

É necessária cautela com a generalização dos resultados obtidos, tendo em vista que este estudo foi realizado com jovens trabalhadores universitários de Salvador, o que pode apresentar algumas diferenças em relação a estudantes de outras regiões em virtude, por exemplo, de questões culturais que estão presentes cotidianamente na realidade educacional e profissional brasileira.

Tendo em vista que esta pesquisa apontou que ocorrem sim fatores relacionados ao estresse ocupacional, mas que não há incidência de síndrome de *Burnout* nesse público pesquisado, seria interessante que os estudos futuros buscasse detectar por exemplo em qual ramo de atividade ocorre uma maior incidência desse fenômeno, levando os futuros gestores das áreas pesquisadas a buscarem formas de estabelecer ações combativas específicas para que a incidência dessa síndrome seja reduzida ou extinta nas suas respectivas áreas de atuação.

REFERÊNCIAS

- BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. A síndrome de burnout. In: Conferência proferida no I Congresso Internacional sobre Saúde Mental no Trabalho. Goiânia, 2004. **Anais eletrônicos**. GO. Disponível em: <
http://www.prt18.mpt.gov.br/eventos/2004/saude_mental/anais/artigos/2.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2016.
- CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. Propriedades psicométricas do Maslach Burnout Inventory em uma amostra multifuncional. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v.24, n.3, p.325-332, jul/set 2007.
- CODO, Wanderley. **Educação: carinho e trabalho**. 3 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.
- CONSTANZI, R. N. **Trabalho decente e juventude no Brasil**. Brasília: OIT, 2009.
- FERREIRA, M. C.; ASSMAR, E. M. L. **Fontes Ambientais de Estresse Ocupacional e Burnout: Tendências Tradicionais e Recentes de Investigação**. In: TAMAYO, A. (Org.). **Estresse e Cultura Organizacional** (pp. 21-73). São Paulo: Casa do Psicólogo / All Books, 2008.
- FRANCO, M. L. P. B. **Análise de conteúdo**. Brasília: Líber Livro, 2008.
- IBGE. Indicadores IBGE (2003-2011). **Pesquisa Mensal de Emprego**. Principais destaques da evolução do mercado de trabalho nas regiões metropolitanas abrangidas pela pesquisa. Rio de Janeiro: IBGE, 2012.
- KOESKE, G. F. & KOESKE, R. D. Construct validity of the Maslach Burnout Inventory: A critical review and reconceptualization. **The Journal of Applied Behavioral Science**, 25(2), 131-144. 1989.
- MASLACH, C. & JACKSON, S. E. **Maslach Burnout Inventory**. 2 ed, Palo Alto: Consulting Psychologists, 1986.
- MASLACH, C. Job. Burnout: New directions in research and intervention. **Current Directions in Psychological Science**, v. 12, n. 5, p. 189-192, Oct 2003. ISSN 09637214.
- OLIVEIRA, S. R. Ponto de Partida: a juventude e o ingresso no mercado de trabalho. In: FERRAZ, D. L. S.; OLTRAMARI, A. P.; PONCHIROLLI, O. (orgs.). **Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011. (p. 89-112)
- TAMAYO, A. Burnout: aspectos gerais e relação com o estresse no trabalho. In: TAMAYO, A. (Org.) **Estresse e cultura organizacional** (pp. 75-106). São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books, 2008.