

# SÍNDROME DE BURNOUT: O MAL DO SÉCULO XXI E SUA RELAÇÃO COM O PROFESSOR UNIVERSITÁRIO DO CURSO DE SERVIÇO SOCIAL

Mirian Rodrigues PASQUALI<sup>1</sup>  
Vânia Maria CAIO<sup>2</sup>

## RESUMO

Este trabalho de pesquisa e conclusão de curso foi realizado com professores universitários do Curso de Serviço Social de dezesseis Faculdades do Curso de Serviço Social da rede privada de ensino do Estado de São Paulo. Objetivou conhecer, mostrar, e difundir na área acadêmica e afins, como a prática profissional e as exigências do modelo econômico adotado no país, interferem na saúde mental e física do professor e por consequência na qualidade do ensino. A Síndrome de Burnout, citado por alguns autores como “O mal do século XXI”, ou a “Síndrome da Desistência”, é um estado crônico do stress ocupacional, e desenvolve-se em indivíduos, que mantêm um contato direto e excessivo com os beneficiários de seus serviços na sua prática profissional, como os Professores,

---

<sup>1</sup> Bacharel em Serviço Social pela PUC-Campinas. *Correspondência para* E-mail: <mirianjlb@hotmail.com>.

<sup>2</sup> Doutora em Serviço Social. Docente orientadora do trabalho de conclusão de curso da PUC-Campinas, e-mail: vania@puc-campinas.edu.br.

Assistentes Sociais, Médicos, Psicólogos, Enfermeiros, Policiais , e tem como consequência a exaustão emocional, e a despersonalização deste trabalhador.

Levantou a hipótese da relação entre o professor e a Síndrome de Burnout , a partir de referencial teórico de pesquisadores da área de saúde do trabalhador principalmente ligados à educação, como o professor, que mantém contatos interpessoais muito intensos com os alunos. E o professor Assistente Social é sem dúvida, um profissional altamente vulnerável à Síndrome de Burnout pela dinâmica da sua profissão como Professor e Assistente Social que exige um grande compromisso com a formação profissional e cidadã de seus alunos, para que estes possam interagir e intervir também de forma responsável em prol da emancipação de uma sociedade cidadã. Este é um fator suficientemente importante para uma reflexão sobre a importância da atuação deste profissional na formação de uma sociedade mais justa e igualitária.

**Palavras-chaves:** Síndrome de Burnout, educação, professor, saúde, trabalhador, exaustão, despersonalização.

## BREVE HISTÓRICO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO NO BRASIL

No Século XVI, as escolas sob tutela da Igreja e com o próprio clero na atividade docente, se abriram para as camadas mais populares para viabilizar a leitura das sagradas escrituras para o povo. A necessidade de convocar colaboradores leigos para a atividade docente fez com que se instituísse a realização de uma profissão de fé e um juramento aos princípios da Igreja, o que deu origem ao termo Professor.: Pessoa que professa a fé e fidelidade aos princípios da Instituição e que se doa sacerdotalmente aos alunos.

Do doutrinação religioso a escola passou à doutrinação ideológica, para a disciplina material, para a organização da experiência escolar, de forma que gerasse nos jovens hábitos e comportamentos adequados às necessidades da indústria. Quando as fábricas adotaram a proposta Taylorista de produção o paradigma da eficiência instituiu-se definitivamente no País.

Esta mudança de paradigma na organização do trabalho trouxe algumas imposições ao professor, como a de desenvolver

qualificação necessária para o exercício da atividade, e controlar o fluxo permanentemente do “produto parcialmente desenvolvido”, isto é, o aluno.

Nos últimos anos, outras questões se adicionaram às da organização do trabalho. Para Merazzi, as mudanças no papel dos professores estão ligadas a três fatos fundamentais:

1º- A evolução e a transformação dos agentes tradicionais de socialização (família, ambiente cotidiano e grupos sociais organizados) que, nos últimos anos, vêm renunciando às responsabilidades que antigamente vinham desempenhando no âmbito educativo, passando a exigir que as instituições escolares assumam esta responsabilidade.

2º- O papel tradicionalmente designado às instituições escolares, com respeito à transmissão de conhecimentos, viu-se seriamente modificado pelo aparecimento de novos agentes de socialização (meios de comunicação e consumo cultural de massas, etc.) que se converteram em fontes paralelas de informação e cultura.

3º- O conflito que se instaura nas instituições quando se pretende definir qual é a função do professor, que valores, dentre os vigentes em nossa sociedade, o professor deve transmitir e qual deve questionar.

Muitas vezes o professor e o aluno tornam-se submissos às necessidades políticas e econômicas do momento. (ESTEVE, 1999).

Nos anos noventa o Brasil passa por um processo de reajustamento político nacional de acordo com a nova ordem mundial, contemplando a educação superior dentro da ótica da racionalidade econômica, fazendo com que a Universidade Brasileira passasse por inúmeras transformações. A educação submetida ao desafio de um padrão internacional e para atender às necessidades de um mercado crescente, teve de organizar-se como uma unidade de produção, criando departamentos, linhas de produção, para cada profissional, por categoria de conhecimento. As Universidades privadas vincularam-se a um modelo corporativista e empreendedor, adotando a crença neoliberal de que tudo é mercadoria e o mercado regula todas as relações.

Como se vê, assiste-se no Brasil um intenso e acelerado processo de mudança social, trazendo muitas reformas, que são

efetivadas mediante acordos políticos complexos e contraditórios, sob o comando do Poder Executivo, com alianças às tradicionais oligarquias. Essas reformas têm provocado crescentes índices de concentração de renda, de exclusão social, e de desemprego, e fragilizado a indústria e a agricultura nacionais, a pretexto de abertura de mercados e de aumento da competitividade, desprezando o déficit social acumulado.

## **O PERFIL DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL**

O profissional de Serviço Social tem um trabalho especializado, sob a forma de serviços, e interfere na reprodução material da força de trabalho, e no processo de reprodução sóciopolítico dos indivíduos. Por interferir nas condições materiais e sociais de indivíduo trabalhador, contribui para a produção de riquezas da sociedade capitalista, fazendo-se útil ao sistema. O serviço Social é socialmente necessário porque atua sobre questões que dizem respeito à sobrevivência social e material de setores majoritários da população trabalhadora. A participação do Assistente social é indispensável no “mar de consensos” exigidos na nossa sociedade atual (IAMAMOTO, 2003). Este profissional é requisitado para criar um comportamento produtivo da força de trabalho na empresa, e de outro lado é chamado para atuar no âmbito dos Conselhos de Políticas sociais, de direitos da criança e do adolescente, de idosos, de portadores de deficiência, e ainda contribuem para o interesse da sociedade civil organizada ao viabilizarem o uso de recursos legais para sua atuação.

Os assistentes Sociais exercem a função de um educador político, comprometido com uma política democrática. Têm a incumbência de trabalhar na relação público-privado, e transformar o espaço público, de fato em público, alargando a participação da coletividade na coisa pública, mantendo a qualidade nos serviços prestados, com respeito aos usuários, e com investimentos nas melhorias dos programas institucionais (SILVA, 1999).

Os princípios constantes no Código de Ética são norteadores dos caminhos a serem trilhados pois indicam um rumo ético-político, um horizonte para a atuação profissional. Ele afirma como valor ético central, o compromisso com a liberdade, e determina também a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais.

## O PROFESSOR ASSISTENTE SOCIAL: SEU CAMPO E SUA ATUAÇÃO

Para Márcia Faustini, a prática profissional aparece muito consistente na ação do professor em sala de aula. Os saberes fundados no exercício de seu trabalho cotidiano como assistente social na “outra ponta”, que migram para a sala de aula é transposto de forma automática à realidade do ensino. Em aula vão agregar outros valores particulares da relação pedagógica como se verifica nos saberes práticos. Nessa migração para a sala de aula, explicitando o caráter ético dessa prática, que traz em si uma crença na humanidade e na esperança, rompe-se com concepções ingênuas de mundo e busca-se respaldo em visões críticas que se contrapõem ao caráter inexorável do destino, assumindo o compromisso com a vida, na direção da construção da liberdade (FREIRE, 2004).

As relações professor-aluno visualizam um aluno-cidadão e um professor-educador (FREIRE, 2004). A realização de um ideal de transformação das relações sociais faz com que o professor veja o aluno como um cidadão cuja cidadania precisa ser trabalhada para que este possa transmiti-la mais tarde ao usuário de seus serviços. Para o professor a cidadania não é uma dádiva e sim o fruto de um processo de tensões, e conflitos na conquista de direitos de emancipação e de formas democráticas de gestão social.

Para Faustini (2004), a responsabilidade docente, nesta perspectiva, exige a clareza de ser um educador problematizador, que tenciona a realidade, problematiza as relações do conteúdo ensinado, desafia o aluno a investigar suas referências na abordagem de conteúdo. Muitas vezes o professor se questiona em como auxiliar na construção de cidadania, lidando com alunos que chegam cansados para a aula, que não tem tempo de ler, que não tem acesso a espaços de cultura.

Segundo as Normas das Diretrizes Nacionais da Formação Profissional do Serviço Social é fundamental:

- Que o profissional seja generalista, capaz de compreender as múltiplas determinações da realidade social.
- Que o profissional exerça permanentemente o movimento da crítica, investigando a realidade presente.

- Que este profissional com uma sólida formação teórica não se deixe seduzir por respostas fáceis.

- Que seja criativo, capaz de propor alternativas que garantam a consolidação do projeto ético político da profissão.

As decisões docentes voltadas para uma visão crítica de realidade marcam o compromisso do profissional de Serviço Social com a formação do homem e com a construção da sociedade que se direciona à realização permanente de valores de justiça, democracia, e para isso apóiam-se nos princípios firmados no Código de Ética Profissional.

Segundo Faustini (2004), nesse ensino não são priorizados saberes referenciados na área pedagógica, mas sim saberes que sustentem a manutenção de um projeto de transformação da realidade. Essa prática é marcada fortemente pelo pensamento de Paulo Freire, mas este não é visto como educador e sim como um político, pela opção de trabalho pelos oprimidos, e pelo viés ético-político reunido a partir de uma consciência de homem-sujeito de sua história e da construção de uma sociedade justa, igualitária e livre.

## **OTRABALHO: FONTE DE REALIZAÇÃO E DESGATE**

O trabalho é uma importante atividade humana.

A expressão Trabalho têm vários significados. Deriva do latim *TRIPALIUM*, um instrumento utilizado no início da agricultura para os agricultores baterem o trigo, as espigas de milho, o linho. Também já foi usado como um instrumento de tortura, associando trabalho a sofrimento. Nesta época o ócio, a liberdade, a contemplação e a política eram os valores básicos da sociedade.

Marx define trabalho como uma operação humana de transformação da matéria natural em objeto de cultura, homem em ação para sobreviver e realizar-se criando instrumentos, e com estes todo um universo de vinculação com a natureza, realização de uma obra de reconhecimento social por meio do trabalho. Segundo Marx, por meio do trabalho o homem transforma a si mesmo, porque nesta

relação ele planeja, faz projetos, representa mentalmente os produtos que quer transformar.

Para Dejours, “Do choque entre um indivíduo dotado de uma história personalizada, e a organização do trabalho portadora de uma injunção despersonalizante, emergem uma vivência e um sofrimento...”. Para o autor o sofrimento emerge quando a relação homem-organização está bloqueada, ou seja, quando um indivíduo usou todas as suas faculdades, sejam elas intelectuais, psicoafetivas, de aprendizagem ou de adaptação, para tentar diminuir a frustração sentida. Para ele, a organização do trabalho é indubitavelmente, a causa de certas descompensações no quadro clínico do trabalhador, pois quando ele não consegue se adaptar às pressões do cotidiano, deixa evidente outros pontos como número elevado de faltas ao trabalho, e acaba caindo nas mãos do médico, que desconsidera o sofrimento mental e a fadiga como os facilitadores da doença, e inicia um processo de medicalização trazendo o conflito homem-trabalho para um terreno mais neutro (FONSECA, 2005).

A qualidade de vida no trabalho relaciona-se diretamente com as possibilidades concretas das pessoas sentirem-se compreendidas como sujeitos humanos integrais e integradores e de terem respondidas as suas expectativas, necessidades e desejos no ambiente de trabalho.

O indivíduo investe grande parte de sua vida na preparação para o mercado de trabalho com estudos, estágios e depois na dedicação ao trabalho propriamente dito.

Depende, em média 1/3 do dia, durante cerca de trinta e cinco anos ou mais sem contar aqui o tempo para a locomoção ao trabalho.

As organizações têm revelado grande preocupação à significação e a repercussão do trabalho sobre o trabalhador, e seus efeitos na instituição. O desequilíbrio na saúde profissional traz conseqüências na qualidade dos serviços prestados a no nível de produção, afetando os lucros na medida em que é imbutidos nos custos o absenteísmo, auxílio doenças, reposição de funcionários, transferências e novas contratações e treinamentos em decorrência de doenças de origem laboral como o stress e o Burnout. Por isso as organizações tem investido em pesquisas e investigações na qualidade de vida do trabalhador (MASLACH; LEITTER, 1999).

A teoria de Burnout não surge por acaso, ela se dispõe a compreender as contradições da área da prestação de serviços, exatamente quando o setor primário descamba e o setor terciário vem tomar seu lugar. "Burnout é a Síndrome do fim do século, atacando os trabalhadores do final do século" (CODD, 1999).

## **BURNOUT: IDENTIFICAÇÃO E ENFRENTAMENTO**

Nas primeiras décadas dos anos 70, o psiquiatra Freudenbergher, desenvolveu um estudo com profissionais ligados ao tratamento de dependência química mostrando que após alguns meses de trabalho, estes profissionais compartilhavam alguns sintomas, como a desmotivação, a frustração. Reclamavam que seus pacientes não se esforçavam para recuperar-se e que portanto não precisavam mais de sua ajuda. Alguns afirmavam que já não conseguiam atingir os objetivos que havia proposto, e outros afirmavam estar tão exaustos que prefeririam não levantar pela manhã para trabalhar.

Freudenbergher percebeu que estes sintomas já haviam sido observados e estudados antes, só que de forma isolada. A esses sintomas que agora eram estudados em conjunto atribuiu-se o nome de Burnout.

Burnout no jargão popular inglês quer dizer, "Aquilo que deixou de funcionar por absoluta falta de energia", e foi traduzido para o português como "perder a energia", "queimar-se completamente", ou, uma metáfora para expressar "aquele que chegou ao seu limite, não tem mais energia".

É consensual entre os estudiosos, definir o Burnout como uma resposta ao stress laboral crônico.

França o define como: "Uma síndrome caracterizada pelo esgotamento físico, psíquico e emocional, em decorrência de trabalho estressante e excessivo. É um quadro clínico resultante da má adaptação do homem ao seu trabalho".

Para Benevides Pereira, "Uma forma de adaptação (mesmo que inadequada) no sentido de se enfrentar as dificuldades sentidas" (PEREIRA, 2002).

Cristhina Maslach, psicóloga social, e pesquisadora na área de saúde do trabalhador define Burnout como: “Uma reação à tensão emocional crônica gerada a partir do contato direto e excessivo com outros seres humanos. É uma experiência individual específica do contexto do trabalho” (PEREIRA, 2002).<sup>6</sup>

Maslach apontam que nos últimos anos o nível de desgaste físico e emocional dos trabalhadores tem atingido elevadas proporções. Para ela, o problema do desgaste dos trabalhadores é um problema do ambiente de trabalho e da maneira como ele está organizado (MASLACH; LEITTER, 1999).

O Burnout é um risco ocupacional a que estão expostos principalmente os trabalhadores que lidam com atividades laborais de ajuda, com contatos interpessoais muito intensos, como no caso dos professores. As pessoas cuja prática profissional está voltada para o âmbito social são dotadas de grande idealismo, almejam ajudar o próximo, e esperam ter grande liberdade pessoal e autonomia no seu trabalho, e esperam o reconhecimento pelo seu comprometimento. E a falta deste reconhecimento torna-se um fator de relevância para o desenvolvimento do Burnout. Portanto o Burnout não resulta do trabalho excessivo, mas sim pela lacuna entre esforço e recompensa (PEREIRA, 2002).

Desde a sua descoberta como fenômeno psicológico, o Burnout tem sido reconhecido como um importante problema individual e social. Considerando os prejuízos e transtornos tanto pessoais como sociais que o Burnout acarreta, vários países vêm encaminhando processos para considerar a síndrome uma enfermidade laboral, tramitando projetos para reconhecer o Burnout como doença trabalhista. No Brasil, a lei nº 3048/99 reconhece a síndrome de esgotamento profissional como doença do trabalho, síndrome entendida como “Sensação de estar acabado”, (CID-10, Z-073), assegurando ao trabalhador a cobertura da previdência social (CAETANO, 1993).

Os estudos sobre a Síndrome de Burnout no Brasil ainda são escassos, mas há de se destacar o trabalho de grupos de estudiosos pioneiros liderados pela psicóloga Prof<sup>a</sup>. Dra. Marilda E. Novaes Lipp em Campinas presidente da Associação Brasileira de Stress, com valiosos estudos sobre o stress, o trabalho de Wanderley Codo, sobre

o Burnout em professores, da Universidade de Brasília, e do Grupo de Estudos e Pesquisas sobre Estresse e da Universidade Estadual de Maringá GEPEB, coordenado pela psicóloga Prof<sup>a</sup>. Dra. Ana Maria T. Benevides Pereira, que é integrante do Grupo de Estudos de Burnout GEB da Universidad Autónoma de Madrid com a coordenação do psicólogo, e pesquisador da saúde pública em Madrid, Espanha, Prof. Dr. Bernardo Moreno Jimenez.

A concepção de Burnout sob a perspectiva sócio-psicológica das pesquisadoras Maslach e Jackson é a mais adotada segundo a qual os aspectos individuais se somam às condições e relações de trabalho formando uma constelação que favorece o aparecimento dos fatores multidimensionais da síndrome (PEREIRA, 2002), que seriam:

- **Exaustão emocional (EE):** Refere-se à sensação de esgotamento tanto físico como mental, e à sensação de não dispor mais de energia. O trabalhador sente-se incapaz de dar de si afetivamente. Sente-se esgotado e sem recursos próprios, por conviver diretamente e constantemente com problemas. Por achar que não tem saída, se fecha às alternativas, aos contatos, e, ao outro. A exaustão emocional se estabelece e deixam o profissional no conflito entre o dever fazer bem feito e sua crença de que não vai conseguir. "...Tenho uma atividade pesada, principalmente porque me deparo com problemas dos alunos que não posso resolver..." (CODO, 1999).

- **Despersonalização (DE):** O trabalhador "endurece" afetivamente e "coisifica" o objeto do seu trabalho. Desenvolve sentimento e atitude negativos ao destinatário de seus cuidados. O trabalhador ilude-se que desta forma sofrerá menos. A despersonalização ocorre quando o vínculo afetivo é trocado pelo racional. É um estado psíquico onde o indivíduo passa a exercer críticas ferozes de tudo e de todos à sua volta, tanto no meio profissional como no familiar, age de forma cínica e dissimulada, negando afetividade com o meio de convivência, tratando-os com frieza. "...Tanto faz que meus alunos estejam apaixonados pelo conteúdo ou que minhas palavras atravessem seu cérebro como a um deserto, cumpro apenas a minha obrigação..." (CODO, 1999).

- **Baixo sentimento de realização profissional (bRP):** Tendência à uma involução no trabalho, afetando a qualidade e habilidade no atendimento, e na rotina da organização. Falta esperança que seus

objetivos sejam alcançados. Este sentimento faz com que o profissional sinta que os problemas são maiores que os recursos de que ele dispõe para resolvê-los deixando uma sensação de impotência, tornando-os apáticos no seu cotidiano. Num primeiro momento, o indivíduo percebe a evidência de uma tensão, o stress. Em seguida aparecem sintomas como o esgotamento emocional, a fadiga, juntamente com a ansiedade, e finalmente ele desenvolve estratégias de defesa como a indiferença e o distanciamento emocional do trabalho, e as utiliza de maneira constante. “Tanto faz sobre o que estou dando aula, sequer me interessa se foi boa ou não, o que me interessa é que mais uma aula passou...” (CODD, 1999).

## DESENVOLVIMENTO DO BURNOUT

O Burnout instala-se através de fases que se sucedem tão sutilmente que a vítima não percebe que está sofrendo da síndrome.

De acordo com Maslach e Jackson, o Burnout se desenvolve através das seguintes fases:

1- Idealismo: A energia e entusiasmo são ilimitados, o trabalho parece preencher todas as necessidades e desejos;

2- Realismo: O indivíduo percebe o irrealismo de suas expectativas: o emprego não satisfaz completamente, as recompensas são escassas;

3- Estagnação e frustração, ou quase-burnout, O entusiasmo e a energia se transformam em fadiga crônica e irritabilidade. Podem ocorrer comportamentos de fuga, diminuição da produtividade e da qualidade do trabalho. O trabalhador passa a culpar os outros pelas suas dificuldades.

4- Apatia e Burnout total: Esta fase pode durar alguns meses, ou durar de três a quatro anos. A característica principal, é o desespero; Sensação de fracasso e perda da auto estima e auto confiança; depressão e sentimento de solidão e vazio. Um pessimismo paralisante se instala; Quer abandonar tudo, sentindo-se exausta. Neste estágio pode ocorrer suicídio, ataque cardíaco, e acidentes vasculares.

5- O fenômeno Fênix: A pessoa pode ressuscitar como um Fênix das cinzas de um burnout, mas esse processo pode levar algum tempo e ao sair, deve ser realista em suas expectativas com relação ao trabalho. A recomendação é o descanso e o relaxamento. Não levar trabalho para casa. Criar maior equilíbrio em sua vida, investir mais na família, em relacionamentos e atividades sociais, em hobbies, expandindo seu raio de ação para não focar toda a energia no trabalho.

Algumas características pessoais e na relação com o trabalho podem ser desencadeadoras ou facilitadoras para o desenvolvimento do Burnout:

Pessoais	do trabalho	organizacionais	Sociais
Idade	Tipo de Ocupação	Ambiente Físico	Suporte Social
Sexo	Tempo de profissão	Mudanças organizacionais	Suporte familiar
Nível educacional	Sobrecarga	Normas institucionais	Cultura
Filhos	Inter-relações	Burocracia	Prestígio
Personalidade	Conflito de papéis	Comunicação	
Motivação	Suporte Organizacional	Autonomia	
Idealismo	Satisfação	Recompensas	
	Conflitos com Valores Pessoais	Segurança	
	Falta de feedback		

Fonte: Pereira, (2002).

## ASÍNDROME DE BURNOUT EM ASSISTENTES SOCIAIS

O Assistente Social é um dos fortes candidatos à Síndrome de Burnout, pela própria dinâmica da prática profissional. É ao assistente social que o usuário revela todas as queixas desde a mais simples

até a mais profunda. Diante dele, desabafa sua fome física e da alma, de seus desafetos, de seus sonhos, esperanças e indignações.

Na trajetória profissional, percebe-se que a prática exige competência, equilíbrio, controle, conhecimento e auto conhecimento. Esses são elementos imprescindíveis para que não se perca o prumo, o bom senso, a lucidez e o prazer de atuar.

Segundo Adriana de Araújo Bispo, a partir do contato diário com outros assistentes sociais foi possível perceber certo desgaste, sobrecarga, irritação, desmotivação e queixas recorrentes, não só pertinente a salário e condições de trabalho, mas também de sensação de esgotamento, de desânimo, derivados da difícil prática cotidiana. Este fator a levou a levantar uma pesquisa sobre a Síndrome de Burnout com 75 assistentes sociais atuando principalmente nas áreas de Saúde, Ação Comunitária e Cidadania, Administração, na cidade de Santos, litoral de São Paulo.

A prática profissional envolvia: atendimento e orientação ao usuário, plantões de prestação de serviços, encaminhamentos a diversos setores da rede pública, privada, e organizações não governamentais, assessorias, participação em conselhos municipais de direitos e comissões técnicas, reuniões intersetoriais, supervisão de estágio, visitas domiciliares, pesquisas de campo além de dedicação específica aos projetos sociais em que estavam inseridos. No período da pesquisa já pode ser constatados vários casos de licença médica de profissionais. A partir do questionário Maslach Burnout Inventory, foi constatado que os profissionais apresentavam indícios de Exaustão Emocional e de Reduzida Realização Profissional.

Esta pesquisa teve o objetivo de alertar os profissionais da área. Foi possível constatar que a natureza da profissão provoca um envolvimento emocional muito grande e conseqüentemente gera a exaustão emocional. A prática exige auto controle e equilíbrio todos os dias, e em cada atendimento, diante da população de rua, os usuários de drogas, grupos de riscos, portadores de deficiência, a morte, a prisão, a violência. As polaridades vivenciadas são muito fortes, e provoca indignação, revolta, perplexidade, que às vezes culminam no afastamento da profissão (RODRIGUES; LIMENA, 2006).

Um dos grandes desafios é então conciliar razão e emoção, aprendendo a substituir a cultura da pressa, do sacrifício, da

especialização, por uma melhor qualidade de vida, da afetividade, para que não sejam contaminados pela Síndrome de Burnout.

## SINTOMAS DO BURNOUT

FÍSICOS	COMPORTEMENTAIS	PSIQUICOS	DEFENSIVOS
Fadiga constante e progressiva	Negligencia ou excesso de escrúpulos	Falta de atenção, de concentração.	Tendência ao isolamento
Distúrbio do sono/Dores musculares	Agressividade Irritabilidade	Lentidão do pensamento/ Alteração da memória	Sentimento de onipotência
Cefaléias	Incapacidade de relaxar	Sentimento de alienação/solidão	Desinteresse pelo trabalho/lazer
Problema Gastrintestinal	Dificuldade na aceitação de mudanças	impaciência	Absenteísmo
Imunodeficiência no trato Cardiovascular	Perda de iniciativa	Sentimento de insuficiência	Ironia, cinismo
Distúrbio do sistema respiratório	Aumento do consumo de Substancias	Baixa auto estima/ Dificuldade de auto aceitação	
Disfunção Sexual/	Comportamento. alto risco	Desanimo depressão	
Alterações menstruais	Suicídio	Desconfiança/ paranóia	

Fonte: Pereira, (2002).

## DIFERENÇAS ENTRE STRESS E BURNOUT

Stress e Burnout são condições distintas, embora o agravamento do Stress por falta de cuidados e atenção específica, possa levar ao Burnout.

O termo stress, derivado do latim, foi usado pela primeira vez na língua inglesa no séc. XVIII para descrever aflição, opressão. Em 1926 o endocrinologista Hans Selye denominou de stress ou “Síndrome de adaptação”, como um conjunto de sintomas decorrentes de uma experiência de angústia ou tristeza. Marilda Lipp definiu o stress como:

“Uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicofisiológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda, ou mesmo que a faça imensamente feliz” (LIPP, 2002).

A resposta de stress é necessária ao ser humano pois permite ao organismo uma reação a uma situação. O Stress é uma reação perfeitamente normal do organismo e indispensável para a sobrevivência humana. Ele prepara o ser humano para enfrentar uma situação de grande perigo ou uma emoção muito forte. Sem ele o ser humano ficaria paralisado, sem ação, o que seria extremamente desfavorável em determinadas situações (LIPP, 2002).

Segundo Selye, existem duas faces do stress:

**EUSTRESSE:** A resposta que estimula o indivíduo trazendo o crescimento, prazer e o desenvolvimento intelectual e emocional.

**DISTRESSE:** Um estressor de carácter negativo, mais prolongado ou de maior gravidade, que ultrapassa um determinado limite, dependendo das perdas e transtornos que acarreta ou ameaça.

O processo de stress também interfere na função imunológica, e deixa a pessoa mais vulnerável a doenças oportunistas. Pode causar problemas na pele, pulmões, musculatura, e gastrointestinais. Só a presença de estímulos estressores não provoca automaticamente o estado de stress, pois o agente estressor pode ser benigno. O mesmo estressor pode causar reações distintas em indivíduos dependendo de sua personalidade, sexo, idade, predisposição genética.

O stress causado pelo trabalho ou *stress ocupacional* vem merecendo muita atenção e preocupação nas últimas décadas. O Trabalho ocupa a maior parte do tempo das pessoas. Há uma prolongada jornada de trabalho, com raras pausas de descanso ou

refeições breves e em lugares pouco confortáveis. O ritmo de trabalho é intenso exigindo altos níveis de atenção e concentração para a execução das tarefas.

A Organização Mundial de Saúde e o Banco Mundial estimam que as doenças neuropsiquiátricas atinjam uma a cada quatro pessoas em todo o mundo, e chega a 40% se for incluso os distúrbios ligados ao stress. O stress está associado ao aumento dos custos de assistência médica e aos índices de absenteísmo ao trabalho (LIPP, 2004).

Há também uma pressão exercida especialmente pelas novas tecnologias exigindo do individuo uma adaptação sem um preparo prévio, favorecendo a tensão, a insatisfação e a ansiedade, dando origem ao stress crônico; a Síndrome de Burnout.

O stress ocupacional é definido como:

“Uma reação prejudicial, de ordem física e emocional, que ocorrem quando as exigências do trabalho não estão de acordo com as capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador” (LIPP, 2004).

Entre os fatores que contribuem para o stress ocupacional, no caso do professor, estão os conteúdos curriculares dissociados da demanda, a falta de capacitação para lidar com questões pertinentes ao próprio trabalho, a necessidade de manutenção da disciplina entre os alunos, a sobrecarga de trabalho extra classe, o clima organizacional da instituição de ensino, sala de aulas com numerosos alunos, entre outros.

As conseqüências para o professor, vão desde vulnerabilidade à infecções, úlceras, hipertensão, diabetes, alergia, até distúrbio da memória, crise de ansiedade, dificuldade de concentração, taquicardia, ranger os dentes, e dores musculares (BURGER, 2003).

Um dado interessante que diferencia o Stress do Burnout é o fato, por exemplo de que uma pessoa com alto nível de stress manifesta prazer na atividade profissional e ao tirar férias volta com força total, recuperada do quadro de stress. Já no Burnout a folga ou as férias sem outro acompanhamento específico como terapia psicológica, não representa descanso; à volta ao trabalho não traz satisfação. Um

engenheiro de sistemas por exemplo, pode sofrer de stress ocupacional devido à sobrecarga de trabalho, mas dificilmente desenvolverá atitudes defensivas na despersonalização, característica da síndrome de burnout (BURGER, 2003).

O stress pode apresentar aspectos positivos ou negativos. O Burnout tem sempre um caráter negativo (distresse).

O Burnout está sempre relacionado com o mundo do trabalho, e comporta uma dimensão social, inter-relacional, através da despersonalização, o que não acontece com o stress ocupacional.

No Burnout, a relação do profissional com a pessoa a quem ele presta serviço é afetada visivelmente pela falta de empatia, pelo distanciamento e hostilidade.

Outra diferença significativa entre Burnout e depressão é que esta última apresenta sentimentos de culpa e derrota e uma maior submissão à letargia, enquanto que no Burnout o sentimento é de tristeza e de desapontamento e a pessoa afetada pelo Burnout identifica o trabalho como causa principal (PEREIRA,2002).

## **BURNOUT E O PROFESSOR**

As universidades brasileiras, em atendimento às necessidades de um mercado crescente, na busca de eficiência organizaram-se como uma unidade de produção criando assim linhas de produção para cada profissional de acordo com seu conhecimento. A universidade privada, segundo Buarque foi vinculada a um modelo corporativo e empreendedor, adotando uma crença neoliberal de que tudo é mercadoria e que o mercado regula as relações, e, por consequência, o estudante é o cliente e compra um serviço.

A educação acabou sendo vista como um negócio rentável e a competitividade, a lucratividade e a produção em massa passaram a ser os norteadores das instituições de nível superior. Assim a massificação da sociedade industrial moderna que também foi inserida nas universidades, traz prejuízos às pessoas que estão envolvidas neste processo, neste caso, professor e aluno.

O papel do professor tem se modificado com as transformações rápidas ocorridas no contexto social dos últimos anos, que tem tentado

atender as expectativas desta sociedade em constantes mudanças (ESTEVE, 1999).

Numa visão sociológica, quanto mais a economia capitalista avança, aumenta a preocupação com a eficiência, e as tarefas de auto nível passam a ser rotineiras, e há a diminuição do tempo para executar o trabalho, para a atualização profissional, para o lazer, e o convívio social (ESTEVE, 1999).

As contradições sociais empurrando a educação para impasses que parecem insolúveis. Exige-se muito do educador; O educador se exige muito; pouco a pouco desiste, entra em Burnout. (CODO, 1999)

Esteve (1999) alerta sobre um possível e sério estado de desorientação e tensão nos educadores, em resposta a esta profunda e exigente busca do saber, e a adaptação a este novo paradigma na educação, que os obrigam a radicais mudanças em período de tempo muito curtos.

De acordo com Pereira, o professor de ensino superior tem como responsabilidade desenvolver em seu plano de trabalho, uma carga horária voltada para pesquisas, mas as extensas horas de ensino não lhe permitem tempo para esta investigação e às vezes nem para preparar as aulas do dia seguinte (PEREIRA, 2002).

Do ponto de vista político, numa visão macro, os fatores como as tendências globais e políticas governamentais também interferem e geram tensões na atuação do professor. E numa visão intermediária este profissional também é constantemente bombardeado por interesses corporativistas. Esta exigência pode estimular o enriquecimento, mas também pode gerar situações de tensões que podem levá-lo ao estresse no trabalho, e estes estressores se não administrados corretamente podem levar ao estado crônico como a síndrome de Burnout (PEREIRA, 2002).

A ocorrência desta síndrome em professores é considerada atualmente um problema social de extrema relevância e está vinculado a grandes custos organizacionais, devido à rotatividade de pessoal, absenteísmo, problemas de produtividade e qualidade. Professores com esta síndrome influenciam o ambiente educacional e interferem na obtenção de objetivos pedagógicos (BURGER, 2003).

A consequência desta síndrome é o desenvolvimento de “deficiências” na sua prática profissional, como o planejamento de aulas com atrasos ou menos criterioso, menos criatividade em sala de aula, e sentir menos simpatia pelo aluno (BURGER, 2003).

Kyriacou, especialista em pesquisa sobre stress em professores, sugere sete áreas de stress e Burnout em professores:

1. Alunos com atitudes negativas e falta de motivação em relação ao trabalho escolar; Indisciplina dos alunos;
2. Mudanças rápidas nas exigências curriculares organizacionais;
3. Condições de trabalho negativas (perspectiva de carreira, recursos);
4. Pressões de tempo e excesso de trabalho;
5. Conflitos com colegas;
6. Desvalorização pela sociedade.

Outros autores definem Burnout como um estado de exaustão física, emocional e mental causada por aspirações elevadas, irrealistas e metas ilusórias e impossíveis (ESTEVE, 1999).

## **BURNOUT E O PROFESSOR QUANTO AO GÊNERO**

Uma pesquisa levantou que mulheres do ensino universitário, apresentavam níveis mais altos de exaustão emocional que seus colegas homens. Nas pesquisas com professores do ensino médio e fundamental no interior do Estado de São Paulo, a Prof<sup>a</sup>. Dra. Marilda Lipp não constatou diferença significativa na relação entre a presença de stress e Burnout com gênero.

Codo (1999), defende que está havendo um processo de desfeminização da profissão, que historicamente sempre foi feminina. Ano a ano aumenta o número de homens ingressando na profissão docente. Nas pesquisas de Wanderley Codo, as mulheres continuam predominando a categoria no fundamental I (1<sup>a</sup> a 4<sup>a</sup> série), no fundamental II (5<sup>a</sup> a 8<sup>a</sup>) a presença masculina é significativa; no 2<sup>o</sup> grau eles representam 39% e no nível superior já não dá para dizer que é uma categoria feminina, havendo uma predominância discreta das mulheres.

Esta descaracterização sofrida tanto pela mulher como pelo homem no contexto de trabalho também seria um dos responsáveis pelo desencadeamento do Burnout (CODO, 1999). O autor diz ainda que essa mudança gradual no quadro desta categoria, exige maior cuidado nas afirmações quanto a gênero. Mas ainda, assim, famílias onde o casal com filhos pequenos trabalha estão mais sujeitas aos conflitos, e a disponibilidade para o cuidado dos filhos e da casa afeta, sobretudo, as mulheres. Segundo o autor as responsabilidades familiares têm impacto sobre as responsabilidades do trabalho, influenciando na atuação do trabalhador. Doenças dos filhos, crise conjugal, repercutem no trabalho, e as atividades de final de semestre da instituição de ensino, obrigam o professor a levar trabalho para casa o que gera conflitos familiares também.

Outro estudo mostra que as pessoas não trabalham só pela recompensa financeira, mas pelo que o próprio trabalho significa para elas, e querem sentir que o que fazem é importante e que estejam contribuindo para algo maior. O estudo completa destacando que ninguém sofrerá o Burnout se não tiver o perfil acima citado. Não poderá ter "Burnout" ("consumir-se em chamas") se não esteve "on fire" (em chamas, ardente). "A estrada para o Burnout é pavimentada com boas intenções" (CODO, 1999).

O professor de ensino superior é, do ponto de vista institucional, aquele cujo plano de trabalho dispõe de horas de pesquisas, mas é também aquele cujas horas em ensino são tantas que não lhe deixa espaço para investigações e às vezes nem tempo para preparar as aulas do dia seguinte. Do ponto de vista político, é o que vive as tensões da própria área de conhecimento, que por vezes é impregnada de corporativismo. Do ponto de vista profissional é aquele que está permanentemente sob um crivo crítico, desde o início da carreira, através de avaliações sistemáticas prevendo ascensão profissional, do envolvimento de trabalho extra em eventos, apresentação de projetos e relatórios de atividades e de pesquisa. O professor universitário caracteriza-se pela diversidade, pela pluralidade de opções, caminhos, alternativas e tensões. Da mesma forma que esta configuração pode trazer enriquecimento profissional, também pode ser um desencadeador para um quadro de stress no trabalho. E esses estressores ao persistirem transformam-se no Burnout, a síndrome típica do cotidiano do trabalho.

Alguns estudos apontam que nenhuma profissão se desgasta mais rapidamente do que a de professor.

A educação pode ser associada ao Burnout devido ao alto nível de expectativa de seus profissionais que não pode ser totalmente preenchida.

•

## MEDIDAS DE PREVENÇÃO E INTERVENÇÃO

Alguns pesquisadores acreditam que medidas tanto de prevenção quanto de intervenção devem ser individualizadas conforme a personalidade e a situação vivenciada de cada professor, como seguem:

- Criação de treinamento técnico e interpessoal para qualificar o profissional para trabalhar em equipe e compatível com as necessidades dos alunos.
- Renovação constante de recursos e técnicas administrativo-pedagógicas.
- Resgatar valores humanos no trabalho. Identificar os valores que norteiam sua vida.
- Socialização das dificuldades individuais com colegas de trabalho, num clima de respeito e conforto emocional. Criar grupos de apoio com colegas para discutir temas relacionados ao trabalho. O apoio social por parte de outros professores parece ser um dos meios mais eficazes para combater o Burnout.
- Fazer uma auto avaliação diária do que realmente interessa a si próprio; Buscar o sentido do seu trabalho, reconhecendo a importância do que faz para a sociedade. Focalizar os aspectos positivos da situação de trabalho.
- Determinar o que pode e o que não pode ser controlado; Ser realista com suas expectativas profissionais.
- Organizar melhor o tempo e estabelecer prioridades, planejando realizar apenas a metade do que gostaria de executar.
- Aprender a dizer não às obrigações desnecessárias; Tentar fazer algo agradável para si mesmo todos os dias sem se culpar por isso.

- Desenvolver técnicas de relaxamento, praticar exercícios; Rir bastante Buscar coisas que possam fazê-lo rir.
- Manter atividades sociais. Praticar algum *hobbie* diário.

## A PESQUISA

O objetivo da pesquisa foi investigar a possibilidade da presença da Síndrome de Burnout em professores universitários do serviço social, e conhecer a repercussão dela na qualidade de vida dos profissionais e nos serviços prestados à sociedade. Foi demonstrado através desta pesquisa, o cotidiano profissional do professor, como estariam as suas expectativas com relação à sua profissão e aos alunos, e o quanto que isso pode implicar em sua performance física, mental e emocional.

O instrumental utilizado para a realização do trabalho foi um questionário quantitativo de auto informe, Maslach Inventory Burnout (MBI) de Christina Maslach psicóloga social e especialista na saúde do trabalhador que foi adaptado e traduzido pela Universidade Nacional de Brasília (CODO, 1999, p.244), para possibilitar a avaliação da incidência do Burnout (anexo 02). E um outro questionário de identificação (anexo 03), para contextualizar o perfil profissional aos dados pessoais.

Para a pesquisa foram contatadas por telefone e/ou e-mail (anexo 01), desde Junho de 2006, dezesseis faculdades de Serviço Social do Estado de São Paulo, estimando-se um universo total de 63 professores participantes (estimativa de 04 participantes por faculdades). Houve a participação de 22 professores representando 35% do universo contatado.

## INSTRUMENTO DA PESQUISA – MBI

Para a mensuração do Burnout em professores foi utilizado o Inventário *Maslach Inventory Burnout* (MBI), traduzido no livro “Educação: Carinho e Trabalho, de W. Codo, 1999”. O MBI avalia três dimensões: Exaustão Emocional (EE) 09 itens, Despersonalização (DE) 05 itens, e Realização Profissional (RP) 08 itens, num total de 22 itens.

São considerados pontos negativos os escores Exaustão Emocional (EE) e a Despersonalização (DE), e o escore Realização Profissional como ponto positivo, pois quando presente é capaz de atenuar o desenvolvimento da síndrome.

Considera-se uma pessoa com Burnout quando pelo menos duas das três dimensões estão alteradas negativamente, e como "Tendência ao Burnout" quando uma das dimensões está alterada e as outras duas estão na média. Quanto à avaliação dos resultados MBI, a partir de adaptação feita por W. Codo (Quadro 1): Composto por três indicadores; nunca(0), às vezes (3 pontos), e todos os dias (06 pontos).

As zonas de corte são baseadas em estudos de validação de Benevides-Pereira, 2002, conforme o quadro abaixo:

Pontos de Corte	RP (Realização Profissional)	EE (Exaustão Emocional)	DE (Despersonalização)
Alto	43	26	09
Médio	34-42	16-25	03-08
Baixo	33	15	02

Fonte: Pereira (2002, p.77).

## TABELA PARA AVALIAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Quadro 1. Pontuação das questões.

Nunca	s vezes	Todos os Dias
0 pontos	03 pontos	06 pontos

Quadro 2. Classificação das Questões.

Dimensões do Burnout	Questões Referentes
Exaustão Emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20
Despersonalização	5,10,11,15,22
Realização Profissional	4,7,9,12,17,18,19,21

Tradução : Codo (1999, p.244).

Fonte : Reinhold (2004 p 46,47).

Assinale com um x no quadro correspondente, à frequência com que os sentimentos descritos, aconteceram em seu trabalho de professor.

•

Quadro 3. Questionário para pesquisar a incidência da Síndrome de burnout.

Nº	SENTIMENTO	Às Vezes	Todos os Dias
01	Sinto-me emocionalmente esgotado pelo meu trabalho		
02	No fim do meu dia de trabalho sinto-me desgastado		
03	Sinto-me cansado quando levanto de manhã		
04	Posso compreender facilmente os problemas de meus alunos		
05	Sinto que estou tratando alguns alunos como se fossem "objetos" impessoais		
06	Trabalhar com pessoas o dia todo causa-me muita tensão		
07	Lido com os problemas de meus alunos de modo muito eficiente		
08	Estou exausto em função do meu trabalho		
09	Acho que estou influenciando positivamente as vidas de outras pessoas através de meu trabalho		
10	Tornei-me mais insensível com as pessoas, depois que comecei a lecionar		
11	Estou preocupado que este trabalho está embotando as minhas emoções		
12	Sinto-me muito ativo		
13	Sinto-me frustrado no meu trabalho		
14	Sinto que estou trabalhando demais na escola		
15	Não me importo realmente como que acontece com certos alunos		
16	Trabalhar diretamente com pessoas é muito estressante para mim		
17	Consigo criar facilmente um ambiente onde os alunos se sentem à vontade		
18	Sinto-me contente ao trabalhar em contato direto com meus alunos		
19	Consegui realizar muitas coisas compensadoras no meu trabalho		
20	Sinto que estou no fim das minhas forças		
21	No meu trabalho consigo lidar calmamente com problemas emocionais		
22	Sinto que os alunos me culpam por alguns de seus problemas		

## RESULTADOS

Segundo o questionário de identificação respondido: 22 professores (100%) são do sexo feminino, 13 têm acima de 55 anos (60%), e 07 têm entre 45 a 54 anos(32%), 15 são casados (70%), 14 lecionam há mais de 21 anos(65%), 18 lecionam em uma única instituição (85%), e 14 ministram de 02 a 04 disciplinas (65%) sendo que 15 deles dão aula em salas de 100 a 300 alunos(69%).

A partir dos pré requisitos para a avaliação das respostas do instrumento de pesquisa utilizado (MBI), quanto ao índice geral do Burnout, foi constatado que dos 22 questionários respondidos 16(73%) não apresentaram a síndrome; 04 (18%) apresentaram Tendência ao Burnout, e 02 (9%) apresentaram a síndrome de Burnout já desenvolvidas.

- Quanto a Exaustão Emocional (EE) pelos resultados apurados, foi constatado que 10 professores (45%) não apresentaram Exaustão Emocional; 05 (23%) apresentaram pontuação baixa ; 06 (27%) tiveram pontuação média e 01 (5%)apresentou pontuação alta em Exaustão Emocional.

- Quanto a Despersonalização (DE): Os resultados indicaram que 15 professores (70%) não sofrem com a despersonalização, e que 07 (30%) constatarem uma pontuação média em despersonalização.

- Quanto a Realização Profissional (RP): Os resultados indicaram que 06 professores (27%) mantêm uma alta Realização Profissional ; e 13 (57%)têm uma Média Realização Profissional; 02 (9%) das respostas uma baixa RP; e 01(5%) não atingiu a pontuação mínima de Realização Profissional.

Os resultados indicam que a maioria dos professores desenvolve subsídios internos para atenuar o stress ocupacional originado em seu cotidiano e que têm em suas características pessoais, fatores inibidores para o desenvolvimento da síndrome como aponta a pesquisadora Pereira (2002, p.69). Este indicador também confirma os estudos de Maslach, de que a maior ocorrência de Burnout está entre os profissionais mais jovens, até os trinta anos de idade, atribuindo este fato ao choque entre a realidade do trabalho encontrada e suas expectativas pessoais.

Os dados também confirmam os estudos de Codo (1999) de que há menor incidência do Burnout em profissionais que atuam há mais de 15 anos na função docente.

A pontuação alta e média no escore Realização Profissional constatada nesta pesquisa, indica que a satisfação profissional é um fator atenuante ou inibidor do Burnout, pois equilibra aspectos tidos como negativos na avaliação das respostas deste questionário; a exaustão emocional e a despersonalização.

Os profissionais classificados segundo o questionário, com “tendência ao Burnout” também mantiveram um nível alto e médio no escore Realização Profissional, porém com alta pontuação em Exaustão Emocional e média em Despersonalização, podendo sinalizar para o fator da personalidade no resultado, segundo estudos de Pereira, (2002):

- O que determinou a caracterização dos profissionais com o Burnout já desenvolvido foi a pontuação alta nos escores Exaustão Emocional e Despersonalização e pontuação baixa e média escore Realização Profissional, confirmando estudos de Maslach. Quanto a Exaustão Emocional (EE), é um indicador considerado negativo segundo o Inventário para mensuração do Burnout, para a avaliação das respostas e o primeiro a ser medido, pois este é o sintoma inicial do processo da síndrome. A Exaustão Emocional é a sensação de não dispor mais de energia, de haver chegado ao limites das suas possibilidades.

Os resultados indicam que a maioria dos profissionais (45%), mesmo sofrendo as tensões inerentes ao contexto socioeconômico e político atual, que interferem na área da educação, não estão com exaustão emocional, revelando que se sentem com energia suficiente para continuar a exercer sua prática profissional.

- Quanto a Despersonalização (DE) : É o segundo indicador da síndrome e assim como o primeiro, é um fator negativo na avaliação das respostas do inventario do Burnout.

Foi observado que um professor não respondeu á duas questões desta dimensão.

Outro comentário de um professor que precedeu as respostas do seu questionário: “Não sei se contribuirei para a pesquisa de seu trabalho, pois gosto muito do que faço.”

Estas observações podem confirmar a hipótese de alguns autores como que acreditam que o número reduzido de questões (05) para esta dimensão não contempla a realidade vivenciada pelos professores.

Segundo Tamayo questões como a de n.05 “Sinto que trato alguns alunos como se fossem objetos”, pode causar impacto para quem responde o questionário tornando a resposta difícil por esta não atender ao que se espera culturalmente na nossa sociedade, de um bom profissional de serviços humanos.

A adaptação de Codo (1999) das graduações de respostas, passando de seis do questionário original para três; Nunca, Às vezes, e Todos os dias , pode ter sido outro fator de interferência nas respostas, pois deixa poucas possibilidades intermediárias, como mostra o comentário de uma professora no momento da entrega do questionário respondido: “ Será que não caberiam outras opções de respostas entre estas existentes?” Algumas respostas podem não se encaixar nestas três opções”.

O comentário acima também se referiu às poucas opções de respostas na dimensão Realização Profissional.

Baseado nas respostas do questionário, pode-se afirmar que a maioria destes profissionais, não se distanciou de seu público estudante nem de seus colegas, preservando sua personalidade, valendo-se de seus meios internos para enfrentar as adversidades do cotidiano:

- Quanto a Realização Profissional: Esta dimensão é considerada um fator positivo, pois é o ponto de equilíbrio que ameniza ou inibe o desenvolvimento da síndrome. Refere-se à satisfação que a profissão assegura ao professor, e através dela, conseguem a energia suficiente para equilibrar-se diante das “aguras” da profissão e não se deixam acometer pela síndrome de Burnout.

Nesta dimensão houve 04 questões de um mesmo questionário que ficaram sem resposta, sugerindo que o profissional pesquisado poderia estar em desacordo com as opções das respostas ou do tipo da pergunta, como mencionamos anteriormente sobre estudos de alguns autores. (PEREIRA, 2002).

Além disso também houve o comentário de uma professora acima citado referindo-se também a esta dimensão: “Será que não caberiam outras opções de respostas entre estas existentes?” Algumas respostas podem não se encaixar nestas três opções”.

Estas observações sugerem que a formatação do questionário original com seis graduações de respostas talvez pudesse fornecer um perfil mais detalhado do professor. E que esta adaptação utilizada por W. Codo em sua pesquisa com professores do ensino fundamental e médio e por Reinhold, (2004) em sua tese de Doutorado, também com a educação básica, não esteja perfeitamente adequada ao universo desta pesquisa, com professores universitários que, por exigência natural de sua prática profissional no nível superior de ensino, tenham um nível de elaboração mais elevado, e portanto exigindo uma flexibilidade maior de possibilidades de respostas. Conforme afirma Mary Sandra Carlotto (in Benevides, Pereira, 2002), na relação do Burnout com professores universitários, o fator gerador principal é a pressão exercida para o desenvolvimento de pesquisas e a publicação científica.

Os dados recolhidos sugerem que o cenário sócio econômico político atual do país, com mudanças bruscas e urgência na adequação destes, contribui para o desgaste e a insatisfação com a profissão, mas que estas são relevadas em prol de ideais inerentes a esses profissionais.

O comprometimento dos professores com a formação profissional do aluno, foi comprovado através de alguns de seus comentários e atitudes durante o trabalho de pesquisa como segue:

“Anexo, questionário respondido. Desculpe ser no último dia, pois tive problemas de saúde na família. Informo que enviei a todos os professores do curso, solicitando resposta e envio para você. Obs. Se puder me mandar uma cópia do TCC quando terminar ficarei muito grata, pois o assunto é muito interessante e inovador, pode enviar via e-mail mesmo.” (diretora do curso de S.Social de uma faculdade do interior Paulista).

“Recebi seu e-mail pedindo a colaboração dos professores. Eu já enviei o meu. Estou perguntando porque estou preocupada com seu TCC” (professora do curso de Serviço Social).

“ Por que o questionário do Brasil é mais radical do que o Americano?(referência ao MBI original, onde constam seis opções de respostas).O questionário usado para sua pesquisa refere-se à educação básica, não é?” Talvez isso deva constar na sua análise de dados.” (professora do curso de Serviço Social).

“Eu acho que tem uma tese de doutorado sobre Burnout na PUC SP...” (Professora do curso de serviço social em resposta ao meu comentário de que teria pouco material sobre o MBI no Brasil).

“Este é o sexto questionário que estamos enviando. Assim que chegarem mais, o mandaremos. Boa sorte!” (secretaria do curso de serviço social).

“Já conversei com a profissional sobre sua pesquisa. Ela está aguardando seu telefonema para agendar um horário. Fale em meu nome.” (ex-professora da PUC Campinas, em resposta ao meu pedido sobre coleta de material sobre o stress).”

Os comentários citados confirmam estudos de Pereira (2002), sobre o compromisso para com seus valores, para com a formação profissional que permita aos alunos uma intervenção na realidade social vigente no país de forma ética, profissional, e eficaz, seriam elementos revigorantes, estimulantes para a permanência e para a qualidade na função docente, e portanto fatores inibidores para o desenvolvimento do Burnout.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A assistência social é reconhecida desde a Constituição de 1988, como política pública. É dever do Estado e direito de cidadania. Essa normatização abre novas frentes de luta para a preservação do princípio de universalidade em sua abrangência a todos os cidadãos. Abrem-se novos canais de participação e estes recusam a condição dos cidadãos como “maioria silenciosa” ou “clientes” dos detentores do poder econômico e político, caricatura de uma cidadania estabelecida pelas regras de mercado . Isso porque o cidadão deve ser reconhecido como sujeito de direitos do poder e da historia presentes nos espaços sociais e políticos. A formação profissional

deve viabilizar condições para que os novos assistentes sociais sejam sensíveis e solidários ao processo de criação de uma nova cidadania voltada para a incorporação política progressiva dos setores excluídos de direitos na prática social, estimulando novas formas de sociabilidade, para ultrapassar o individualismo e combater a ideologia liberal.

O professor universitário do curso de Serviço Social traz consigo a responsabilidade da formação profissional de indivíduos cuja prática profissional será exercida num cenário político e social tão profundamente conturbado, tenso, extremamente competitivo e desigual, e carente de valores éticos.

Tais compromissos podem elevar ainda mais o nível de pressão a que esses profissionais estão expostos, ocasionando um desgaste físico e emocional significativo.

Mesmo diante da constatação de que a maioria pesquisada não sofre da Síndrome de Burnout, seria prudente que as Universidades promovessem programas de revitalização da prática docente através de dinâmicas grupais para estimular a reflexão do cotidiano profissional, trabalhando também a motivação pessoal, de um suporte psicológico disponível específico para serviço social, de eventos que promovessem a confraternização do corpo docente e de seus colaboradores, para manter e/ou renovar o interesse pela rotina acadêmica e para favorecer a coletividade, como sugere a prática do Serviço Social.

Se as instituições de ensino precisam se “adequar” às exigências mercantilistas do nosso sistema econômico impondo aos profissionais da educação, respostas rápidas e eficazes à demanda, igualmente deveriam adequar-se ao modelo de suporte adotado pelas grandes corporações que desenvolvem programas para melhorar a qualidade de vida do trabalhador, extensivo aos seus familiares, como alimentação equilibrada direcionada ao tipo de atividade laboral, entre outros subsídios. Em algumas corporações por exemplo, propõe-se a terapia do “soco”, que consiste numa sala disponível para o trabalhador descarregar sua raiva, socando um enorme boneco que representa a razão do seu “desafeto”, (como um chefe de setor, um gerente). Outras corporações dispõem para funcionários espaços para descanso, com poltronas confortáveis,

em ambiente arejado e acolhedor e totalmente isolados do ambiente laboral. Enfim todas as empresas têm em comum o interesse em investir na qualidade de vida do trabalhador, cientes de que o resultado positivo desse investimento é comprovado nos seus balanços financeiros, através de uma melhor produtividade da equipe como também sabem que a prevenção tem um custo infinitamente menor do que o tratamento. As instituições de ensino devem atentar para as estatísticas sobre enfermidades de trabalhadores, senão em prol da boa imagem pois professores desgastados e desmotivados não reproduzem uma boa imagem, ou pela redução orçamentária que a prevenção pode lhe trazer, já que a palavra chave desta nossa época é economia.

O grande apelo deste trabalho de pesquisa foi de sensibilizar os profissionais para a síndrome de Burnout e estimular à reflexão de seus papéis na sociedade de educador e portanto de agentes de transformação social portadores de uma grande importância e responsabilidade na emancipação da população de um país.

Os objetivos começaram a ser alcançados desde os primeiros contatos com os profissionais envolvidos na pesquisa, e continuaram gerando reflexões, questionamentos, atitudes com os profissionais envolvidos em todo seu processo de execução. Foi uma semente plantada nos vários ambientes acadêmicos, de estágio, e em todos os locais por onde percorreu este trabalho de pesquisa. A meta foi alcançada, mas o processo continua. Através das reflexões geradas, outros trabalhos de pesquisas surgirão acrescentando novos dados, em novos grupos de seres humanos.

## REFERÊNCIAS

BURGER, M.A.F. **Burnout e Trabalho Universitário Produtivo**. 2003. Dissertação (Mestrado em Psicologia Escolar) – Programa de Pós-graduação em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2003.

CAETANO, D. (Tradução). **Classificação dos transtornos mentais e de comportamento da CID –10**, Ed. Artmed, Porto Alegre, 1993.

CODO, W. (Coord.). **Educação: Carinho e trabalho**. 3.ed. Ed. Vozes, Rio de Janeiro, 1999.

ESTEVE, J.M. **O mal estar docente**. Ed. Edusc, Bauru, 1999.

FAUSTINI, M.S.A. **O ensino no Serviço Social**. Edipucrs, PortoAlegre, 2004.

FONSECA, L.M.C.B. Condições de trabalho e adoecimento na guarda municipal de Santos. In: **Serviço Social e Sociedade**, v.XXVI, n.82 p.160-188, 2005.

FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia**. 29.ed. Paz e Terra, São Paulo, 2004.

IAMAMOTO, M.V. **O serviço Social na Contemporaneidade**. 6.ed. Ed. Cortez, São Paulo, 2003.

LIPP, M.E.N. (Org.). **O stress do professor**. 3.ed. Ed. Papyrus, Campinas, 2002.

LIPP, M.E.N. (Org.). **O stress no Brasil: Pesquisas avançadas**. Ed. Papyrus, Campinas, 2004.

MASLACH, C.; LEITTER, M.P. **Trabalho: Fonte de Prazer ou Desgaste?** Ed. Papyrus Campinas, 1999.

PEREIRA, A.M.T.B. (Org.). **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem estar do Trabalhador**. 2.ed. Casa do psicólogo, 2002.

REINHOLD, H.H. **O sentido da vida: Prevenção de stress e burnout do Professor**. 2004. Tese (Doutorado em Psicologia escolar) – Programa de Pós-graduação em Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2004.

RODRIGUES, M.L.; LIMENA, M.M.C. (Orgs.). **Metodologias Multidimensionais em ciências humanas**. Série Pesquisas, Ed. Líder livros, Brasília, 2006.

SILVA, A.A. A profissão de Assistente Social no limiar do novo século. In: **Cadernos de Serviço Social**, v.IX, n.14, p.7-40, 1999.