ESCUTA E SÍNDROME DE BURNOUT: UMA ESTRATÉGIA PARA UM AMBIENTE DE TRABALHO MAIS SAUDÁVEL

LISTENING AND BURNOUT SYNDROM: A STRATEGY TOWARDS A HEALTHIER WORKING ENVIRONMENT

Falcão, Monique[1]
Pinto, Helena[2]
Rosa, Fatima[3]
Veloso, Raquel[4]

Resumo: O presente trabalho visa apresentar a escuta como ferramenta capaz de influenciar positivamente o ambiente laboral, pois prevê condições e critérios através dos quais os interlocutores consideram aspectos subjetivos dos indivíduos que não parecem ter relação direta com o trabalho. Enfatizando a relevância da escuta para a saúde no ambiente de trabalho, tomaremos, para fins teórico-metodológicos a Síndrome de Burnout como produto da interação dialética indivíduo-sociedade, e o ambiente de trabalho como o mediador desta interação. Trataremos aspectos da síndrome e o impacto na vida dos indivíduos. Em seguida, traçaremos breve diferenciação entre escutar e ouvir. Por fim, traremos brevemente a contribuição da Psicanálise para entendimento da noção de escuta e as transformações positivas nas relações de trabalho.

Palavras-Chave: Síndrome de Burnout; Escuta; Ambiente Laboral.

Abstract: This work presents the act of listening as a tool which influences work environment positively due to conditions and criteria with which partners consider individual's subjective aspects which seems to have no direct relationship with work. Lightening the relevance of listening to health in work environment, we take Burnout syndrome as product of dialectic interaction individual - society, and work environment as mediator of this interaction. We treat aspects of syndrome and impact in life of individuals. then, we make a difference between listening and hearing. At the end, we bring the contribution of Psychoanalysis to understand listening and positive transformations in work's relationship.

Keywords: Burnout Syndrome; Listening; Work Environment.

1. INTRODUÇÃO

O Burnout no ambiente de trabalho é uma síndrome classificada internacionalmente

1 Mestre em direito, UERJ. Projeto de iniciação cientifica- USU- direitos humanos, hermenêutica e subjetividade

2 Pós-graduada em Psicologia Jurídica – PUC/RJ. Projeto de iniciação cientifica- USU- direitos humanos, hermenêutica e subjetividade

3 Discente em Psicologia – USU. Projeto de iniciação cientifica- USU- direitos humanos, hermenêutica e subjetividade

4 Pós-graduada em Psicologia Jurídica – PUC/RJ. Projeto de iniciação cientifica- USU- direitos humanos, hermenêutica e subjetividade

como uma doença (CID-10). Entre seus sintomas está a sensação reduzida de realização profissional causada, entre outros fatores, por estresses interpessoais.

Entre as organizações internacionais de defesa de direitos humanos, a Organização Mundial da Saúde inclui o trabalho como um dos fatores de risco do desenvolvimento do Burnout. Nessa mesma linha, a Organização Mundial do Trabalho sugere a seus países signatários a adoção de políticas públicas para a redução dos impactos do Burnout em ambientes de trabalho[5].

Para além das diversas políticas públicas adotadas pelo Brasil para impor aos empregadores, públicos e privados, a adoção de estratégias para um ambiente laboral saudável, há a indicação de se estimular a melhora de qualidade nas relações interpessoais.

O ambiente de trabalho deixa de ser observado estritamente no sentido técnico, de elemento de meio-de-produção numa cadeia econômica específica, para considerar aspectos subjetivos dos integrantes que o compõem.

Dessa forma, os trabalhadores passam a ser considerados em todos os seus aspectos subjetivos, incluindo história de vida pessoal, anseios, traumas, desejos e os impactos desses fatores no ambiente de trabalho e vice-versa, para além de seu papel fragmentado de trabalhador.

Trata-se de uma perspectiva de observação e relação interpessoal que preza pelas especificidades da individualidade de cada integrante do ambiente de trabalho. Trata-se de um olhar sobre o indivíduo como pessoa, em todos os seus aspectos e nuances, para além de seu papel técnico-trabalhador (DUBAR, 2006 e 2012).

Refere-se, por fim, a uma perspectiva pós-moderna (SANTOS, 2013), que ultrapassa os limites universalistas que outrora se restringiam às perspectivas fragmentadas e independentes dos papéis sociais da pessoa no caso.

Diante disso, este trabalho visa apresentar a escuta como uma ferramenta capaz de influenciar positivamente no ambiente de trabalho na medida em que prevê condições e critérios através dos quais os interlocutores tomam em consideração afetos, anseios e necessidades que aparentemente não tem relação direta com o trabalho em si.

Tais aspectos subjetivos que a escuta pretende revelar são os que se encontram no campo do "não-dito", seja este considerado como silêncio de linguagem, seja este considerado

---

5

Relatório do 1º Workshop OMS interdisciplinar em fatores e saúde psicossocial, Estocolmo, 11-15 outubro de 1976.

Relatório da 9a Sessão da Comissão em Saúde Ocupacional OIT / OMS, Genebra, 18-24 setembro de 1984. in: http://www.ilo.org/public/libdoc/ ilo/1986/86B09_301_engl.pdf

como externo e, portanto, não relevante para o campo do ambiente de trabalho.

Para fins teórico-metodológicos, tomaremos, neste artigo, o burnout como produto da interação dialética indivíduo-sociedade, e o ambiente de trabalho como o mediador desta interação.

A escuta e a atenção flutuante serão, portanto, as estratégias segundo as quais se tentará tomar o indivíduo em seus aspectos subjetivos, quando de sua interação dialética com a sociedade (ambiente de trabalho) e a estratégia com a qual haverá possibilidade de reduzir os impactos negativos desta interação (burnout) no indivíduo.

2. A SÍNDROME DE BURNOUT

O termo Burnout é explicado por um jargão inglês como algo que deixou de funcionar por completa falta de energia, ou seja, aquilo ou aquele que atingiu o seu limite, comprometendo seu desempenho físico e emocional. Este vocábulo foi introduzido pela primeira vez por Freunderberger na década de 70 para fazer a descrição de uma síndrome composta por exaustão, desilusão e isolamento em trabalhadores da saúde mental (TRIGO et al., 2007).

Na Classificação Internacional das Doenças (CID-10) está localizado no capítulo XXI (Fatores influenciando o estado de saúde e contato com serviços de saúde) com o código Z73.0 com o nome “Sensação de estar acabado”, sinônimo da síndrome.

Segundo TRIGO (op. cit.), esta síndrome se manifesta a partir de sintomas específicos e pode ser entendida como uma combinação que abrange três fatores: a exaustão emocional, a despersonalização e a sensação reduzida de realização profissional. Diante disso Maslach (1970, citado por AGUIAR, 2007) complementa:

O burnout no trabalho é uma síndrome psicológica que envolve uma reação prolongada aos estressores interpessoais crônicos. As três principais dimensões desta reação são uma exaustão avassaladora, sensações de ceticismo e desligamento do trabalho, uma sensação de ineficácia e falta de realização. (p. 41)

O aparecimento da síndrome ocorre devido a uma exposição de longa duração a situações emocionalmente exigentes, ou seja, é um estado de extremo esgotamento de recursos causados pela exposição ao estresse. E ainda, está diretamente ligado ao contexto laboral. Diante disso, Lunardi (2004, citado por SILVEIRA ET al., 2005) defende que a síndrome de Burnout se diferencia das reações normais do estresse, pois, este teria uma ligação mais particular entre o sujeito e o ambiente, enquanto que a Síndrome de Burnout envolve atitudes e condutas agressivas com relação aos clientes, à organização e ao trabalho.

A maior parte das pesquisas científicas em torno da síndrome do Burnout está relacionada a empregados que trabalham em profissões de ajuda, principalmente com um alto índice de contato interpessoal, como por exemplo, especialmente de hospitais públicos, professores e cuidadores de idosos.

De acordo com TRIGO ET. AL (2007) a Organização Mundial de Saúde considera quatro dimensões para a enumeração dos fatores de risco do desenvolvimento do Burnout. São elas: a organização, o indivíduo, o trabalho e a sociedade.

Em relação à organização do trabalho a burocracia é um importante fator que dificulta a autonomia, a participação criativa, e logo, a tomada de decisões no trabalho. As atividades sendo realizadas lentamente além de demandar tempo exigem muita energia por parte do indivíduo e da equipe. Além disso, existem outros fatores que favorecem o desenvolvimento da síndrome de Burnout como: a falta de confiança entre os membros de uma equipe, a dificuldade de conseguir melhorias em sua remuneração, o ambiente físico da organização e seus riscos (excesso de calor, frio, ruídos etc.) e o acúmulo de tarefas para um mesmo trabalhador.

3. ESCUTAR E OUVIR

A prática institucional demonstra frequentemente a importância na comunicação para as relações e saúde no ambiente de trabalho. Dessa forma, quando entramos em contato com outro indivíduo, conseguimos escutá-lo ou apenas ouvi-lo? Existiria alguma diferença nessas duas atitudes? Com o intuito de destrinchar melhor os vocábulos escutar e ouvir, faremos uma análise etimológica deles buscando traçar as especificidades das definições.

Cotidianamente percebemos a necessidade da comunicação nas relações de trabalho, motivo pelo qual escolhemos entender um pouco mais sobre as palavras escutar e ouvir. Partiremos de uma análise etimológica das palavras escutar e ouvir, com a intenção de poder discorrer sobre a perspectiva da diferenciação das definições.

Conforme o Dicionário da Língua Portuguesa HOUAISS (2004) o termo ouvir é definido como: dar atenção a; perceber pelo sentido da audição, escutar; tomar o depoimento de, inquirir. Por outro lado, o termo escutar é: dar atenção a; perceber pelo sentido da audição, ouvir; estar consciente do que ouve.

Pela definição posta pode-se perceber a similaridade dos termos, contudo se adentrarmos no estudo tanto da Linguística quanto da Psicanálise perceberemos que o sentido das palavras estão para além do signo escrito.

A noção de signo, significado e significante foi estudado por Ferdinand de Saussure e

posteriormente por Lacan, na Psicanálise, quando utilizou destes termos para desenvolver sua teoria em relação ao significante.

De acordo com LONGO (2006), foi no século XX que Saussure retoma os estudos da linguística tratando questões da linguagem do discurso (ou fala) e da língua. Para ele a junção de significante e significado (signo linguístico) está sujeita a flutuações contínuas., não havendo encaixe ideal. Tinha como objetivo construir uma linguística da língua, privilegiando o sujeito enquanto produtor do discurso.

Neste momento já havia surgido a Psicanálise através de Sigmund Freud com sua importância sobre a linguagem. Mas Lacan, nos anos 60, retoma o estudo sobre a linguagem e seus desdobramentos, e afirma que o inconsciente é estruturado como uma linguagem.

Lacan (LONGO) se utiliza do algoritmo saussuriano e postula a diferença entre o significante para a linguística e para a psicanálise.

CUNHA (2008) ao realizar um estudo sobre a proposição de Saussure, escreve que o signo só existe no momento que o sujeito o emprega. Assim, signo seria a união do sentido e da imagem acústica (significado e significante).

A autora, ainda tratando a teoria de Saussure afirma que o signo não é uma relação simples entre significante e significado, mas uma diferença, que são valores. Esses valores só existem baseados na consciência de sujeitos falantes, e como uma das consequências é que se trata de um sistema baseado na percepção de sujeitos, que se forma a cada momento que se fala, e, portanto, não pode ser homogêneo ou estanque.

O discurso segue uma linearidade, comprovado pela escrita, mas por vezes depara-se com problemas em relação ao pensamento tendo em vista serem de ordens diferentes (LONGO). Logo, um sistema dessa maneira não pode ser fechado, pronto e acabado, mas sim um sistema plural, em constante movimento

O pensamento é ágil, caótico, lábil, permeado de ideias, sentimentos, confusões e atemporal. Já a língua exige uma causa-efeito. Para tornar um discurso coerente para o ouvinte é necessário então adequar o pensamento ao discurso. Esta adequação se pauta em regras, mas sempre há algo que escapa a esta. Na Psicanálise chamamos de atos falhos. São associações que geralmente o sujeito não tem consciência, mas que escapa de seu controle no momento em que fala,

Entendemos que esse constante movimento permite que a língua se transforme em uma gama de sons e sentidos.

Lacan, no seminário XI (1998), afirma que a linguagem é constituída essencialmente de significantes. E o significado não teria uma relação fixa com o significante, pois

dependeria do contexto em que se encontra. Por exemplo o significado pelo dicionário do termo árvore já está descrito sendo igual para todos, contudo esse mesmo termo pode ter conotações diversas para as pessoas visto que cada um ligará essa palavra a suas próprias vivências, sensações, ou seja, algo que diga respeito exclusivamente àquele sujeito. Isto é o significante para Lacan.

O diálogo é estabelecido entre aquele que fala e o que escuta. O sujeito irá se comunicar a partir do modo em que está inserido no meio social e o recebedor desta locução processará a verbalização também partindo de sua concepção de mundo. Neste intervalo entre quem recebe a informação e quem a transmite existirá o relato do sujeito. Um relato contaminado de sentimentos, paixões, afeto.

A escuta desempenha, então, um papel ativo, quando o sujeito se dispõe a perceber o que está para além daquilo que está sendo dito, ou seja, as diversas falas, reparando nas emoções, nas dúvidas, na expressão corporal e tudo o que envolve o ato de comunicar.

Pode-se questionar como possibilitar que esta comunicação ocorra dentro do âmbito laboral ou de instituições de caráter universalista?

Romper com o saber idealizado e cristalizado pode causar grande mal-estar e resistência. Escutar o outro, implica em deixar o lugar ocupado por um (suposto) saber ou conhecimento para deslocar-se até um espaço (vazio) onde seja possível implicar-se nos acontecimentos, e assim assumir a responsabilidade pelas atitudes.

A interdisciplinaridade abre espaço, então, para a fruição dos saberes. Por exemplo, no Judiciário, a escuta vem acontecendo em vários níveis, seja na intervenção do psicólogo nas entrevistas, seja nas perícias ou no estudo de medidas socioeducativas, mediação, ou em espaços como Depoimento Especial de crianças e adolescentes vítimas e testemunhas de violência. Em outras palavras, é oferecido lugar para que as expressões das demandas, dos desejos, da fala, do silêncio, e da linguagem verbal e não-verbal se presentifique.

BROIDE (2016) assinala a questão da atividade grupal em dispositivos grupais marcados pela exclusão social. Nestes espaços oferecidos a sujeitos em situação de vulnerabilidade social, é propiciado espaço de fala, de interlocução frente a situações extremas, buscando tratar tais vivências e assim reinventar o presente.

Dessa maneira, o sujeito poderia sair da lembrança cristalizada, antes determinado, e através do potencial da fala, deslocar-se para uma atitude mais fortificada que possibilite uma atitude mais significativa e a responsabilização por isso.

Considerando as possibilidades de mudança através de um contato mais significativo com o outro, ponderamos sobre o seguinte questionamento:

O que da Psicanálise pode contribuir para o entendimento do significado de escuta?

A partir do conceito de atenção flutuante desenvolvido por FREUD, sobretudo em seu artigo "Recomendações aos médicos que exercem a Psicanálise" (1912), o autor nos apresenta a atitude subjetiva que o psicanalista deve ter para entrar em contato com seu paciente e escutar aspectos para além daquilo que se é falado. Tais aspectos, dizem respeito ao inconsciente, sendo este aquilo que o sujeito desconhece de si – está fora da consciência-, porém exerce significativa influência nas escolhas, nas queixas, no sofrimento e no modo como o indivíduo coloca-se no mundo.

Em outras palavras, o psicanalista ao adotar a atenção flutuante, não concentrará sua atenção em um elemento específico do discurso do enunciador buscando confirmar um conhecimento prévio daquele sujeito. Caso o profissional assuma tal postura, não será possível a ampla compreensão do psiquismo do mesmo. Fazendo uso da metáfora trazida por Freud, a atenção flutuante deve agir como um barco sem leme, onde nenhum fragmento do discurso deva servir como cais.

LAPLANCHE e PONTALIS (1982) salientam que a atenção flutuante "consiste numa suspensão tão completa quanto possível de tudo aquilo que a atenção habitualmente focaliza: tendências pessoais, preconceitos, pressupostos teóricos, mesmos os mais bem fundamentados." (pág. 40).

Na prática psicanalítica, a atenção flutuante é correspondente à regra fundamental da Psicanálise – a associação livre, isto é, falar livremente o que vem à mente – e exige que o psicanalista se desprenda de um saber, que a priori é do paciente. Assim, é primordial o estudo teórico contínuo, a supervisão e a análise pessoal do próprio analista, entendendo que o autoconhecimento permite escutar com menos influência dos conflitos pessoais do psicanalista.

Salientamos que o conceito psicanalítico da atenção flutuante é primordial na prática clínica do psicanalista. No entanto, consideramos que tal conceito pode contribuir para as demais áreas de conhecimento que dependem da interação entre sujeitos, como por exemplo, em empresas que dependem de uma escuta sensível para com seus funcionários.

Em outras palavras, acrescentamos que as lacunas existentes entre aquilo que é dito e a genuína intenção do que é falado provoca inúmeros conflitos e impasses na comunicação.

Dessa forma, entendemos como íntima a relação entre escuta e atenção flutuante, e ainda, compreendemos que ambas requerem significativa abertura e receptividade do psiquismo do profissional para entrar em contato com o outro sujeito que chega até ele.

Conforme CHAVES (2006) para um bom gerenciamento de projetos é fundamental a

compreensão e utilização correta do processo de comunicação. Um administrador, gerente, supervisor, por exemplo, devem ser capazes de conhecer e identificar as barreiras da comunicação e tomar precauções para evitar o impacto negativo da mesma.

São várias as barreiras para o fluxo de informação, mas para o presente trabalho enfatizamos a barreira comportamental tendo como propósito demonstrar a possibilidade de diminuir a falta de confiança entre os membros de uma equipe, departamento ou da empresa, mitigando assim os efeitos do Burnout.

De acordo com CHAVES (2006) a desconfiança entre as partes, atitudes hostis ou preconceituosas, ansiedade, desinteresse, a omissão intencional de fatos, não saber ouvir, falta de atenção ao assunto são casos típicos de barreiras comportamentais.

A recomendação para a mitigação seria a utilização mais intensa da comunicação face a face, utilizando-se, então, de uma escuta mais atenta. Através desse contato mais próximo há a possibilidade de se promover um feedback no sentido de saber se a mensagem enviada realmente foi compreendida. Neste caso abre-se a possibilidade do funcionário se sentir mais pertencente e confiante em relação ao grupo.

Outra alternativa positiva seria a inclusão de redes interpessoais promovendo discussões informais dentro ou fora da organização. A proposição deste tipo de atividade visa criar ambientes onde as pessoas possam perceber suas semelhanças e diferenças em relação ao grupo.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao considerar a escuta como estratégia para identificar outros elementos e influências determinantes das relações de trabalho, para a redução dos fatores de risco do desenvolvimento do Burnout.

Tomado como um desgaste sócio institucional, a escuta favorece a ampliação da compreensão entre os integrantes do ambiente de trabalho, na medida em que alcança aspectos subjetivos considerados tradicionalmente como estritamente pessoais ou externos ao ambiente de trabalho.

A exploração do campo do não-dito através da escuta e da atenção flutuante permite adentrar – e evidenciar – a subjetividade do trabalhador problematizando circunstâncias e elementos presentes no campo do ambiente do trabalho, aqui metodologicamente caracterizado como uma interação dialética indivíduo – sociedade.

Tal contribuição atende as diretrizes das organizações globais de direitos humanos, na defesa da saúde dos trabalhadores, em especial a sugestão de desenvolvimento e

aperfeiçoamento de políticas públicas que desafiem a necessidade de promover um diálogo entre concepções universalistas e fragmentadas do indivíduo, de um lado, e concepções subjetivas e crítico-dialéticas, de outro.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, F.L.S Estresse Ocupacional: contribuições das Pirâmides Coloridas de Pfister no contexto policial militar. 2007. 90 f. **Dissertação** (Pós-Graduação em Psicologia) – Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal do Pará, Belém. 2007.

BROIDE, Jorge. **A psicanálise em situações sociais críticas – metodologia clínica e intervenções**. São Paulo. Ed Escuta- 2016

CID-10 – **Classificação de Transtornos Mentais e de Comportamento da CID-10**. Porto Alegre: Artmed, 1993.

CHAVES, Lúcio Edi e outros. **Gerenciamento da comunicação de projetos**. Rio de Janeiro. Editora FGV. 2006.

CUNHA, Raquel Basílio. A relação significante e significado em Saussure. **ReVEL**. Edição especial n. 2, 2008. ISSN 1678-8931 [www.revel.inf.br].

DUBAR, Claude. **A Crise das Identidades**. EDUSP, 2006

_____ A construção de si pela atividade de trabalho: a socialização profissional. in: **Cadernos de Pesquisa**, VA2, nº 146, p. 351 - 367, maio / ago - 2012

FISCHER, Frida Marina. Relevância dos fatores psicossociais do trabalho na saúde do trabalhador. in: **Editorial Revista de Saúde Pública**. in: http://www.scielo.br/pdf/rsp/v46n3/a01.pdf

FREUD, Sigmund. Recomendações aos médicos que exercem a psicanálise (1912). In: **Freud S**. Obras completas de Sigmund Freud. Rio de Janeiro: Editora Imago; 1996. vol. 12.

LACAN, Jacques - **seminário X**I – Os quatro conceitos fundamentais da Psicanálise.1998. Ed Zahar.

LAPLANCHE, J; PONTALIS, J (1967). **Vocabulário de Psicanálise**. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

LONGO, Leila. **Linguagem e Psicanálise**. Rio de Janeiro. Jorge Zahar Ed., 2006.

SILVA, Eduardo. A Escuta do trabalhador estressado enquanto estratégia. In: **ALETHEIA**, 29, p.43-56 jan/jun.2009 in:http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1413-03942009000100005 acesso em 07/11/2017

SILVEIRA, N. et al. Avaliação de burnout em amostra de policiais civis. **Revista Psiquiátrica RS**, Rio Grande do Sul, v. 27, n.2, p. 159 – 163, maio/ago 2005.

SOUZA, FERREIRA e OLIVEIRA, **A Síndrome de Burnout como manifestação do não-dito**.In: http://www.webartigos.com/artigos/a-sindrome-de-burnout-como-manifestacao-do-nao-dito/112967/ acesso em 07/11/2017

TRIGO, T. et al. Síndrome de Burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos.

Revista Psiquiátrica Clínica, São Paulo, v. 34, n.5, p. 223 – 233, janeiro 2007.

SANTOS, Boaventura. **Pela mão de Alice**. Ed. Cortez, 2013

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO: disponível em http://www.ilo.org/public/libdoc/ ilo/1986/86B09_301_engl.pdf