

Universidade do Minho
Escola de Psicologia



ARDH-GI
Adaptação, Rendimento e Desenvolvimento
Humano: Grupo de Investigação



Burnout: Prevenção

Rui Gomes

Universidade do Minho

Escola de Psicologia

rgomes@psi.uminho.pt

www.psi.uminho.pt

www.ardh-gi.com



Alguns aspetos introdutórios

Stress ocupacional

- ✓ Custa às empresas americanas **300 biliões** de dólares/ano em absentismo, baixa produtividade, “turnover” e cuidados de saúde (APA, 2006)
- ✓ Responsável por **25% do absentismo** na UE, durante períodos de duas ou mais semanas
- ✓ Custa aos estados membros da UE cerca de **20 mil milhões** de euros anuais
- ✓ Anos 80 do séc. XX foram designados pelos meios de comunicação social como a “**década do stress**”

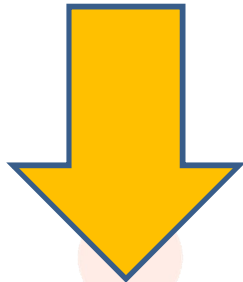
Stress ocupacional

- *O que é?*

Resulta da **incapacidade** do profissional **lidar com as fontes de pressão no trabalho**, tendo como consequências problemas na saúde física, mental e na satisfação no trabalho, afetando não só o indivíduo mas também as organizações (Cooper, 1993)

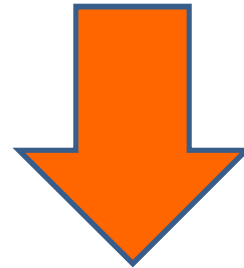
Efeitos multivariados

Consequências do stress



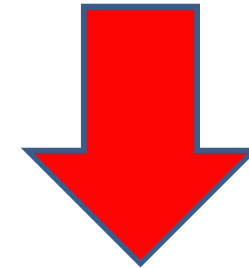
Nível individual

- ✓ Físico
- ✓ Psicológico



Nível familiar

- ✓ Menor contacto familiar
- ✓ Conflitos
- ✓ Divórcios

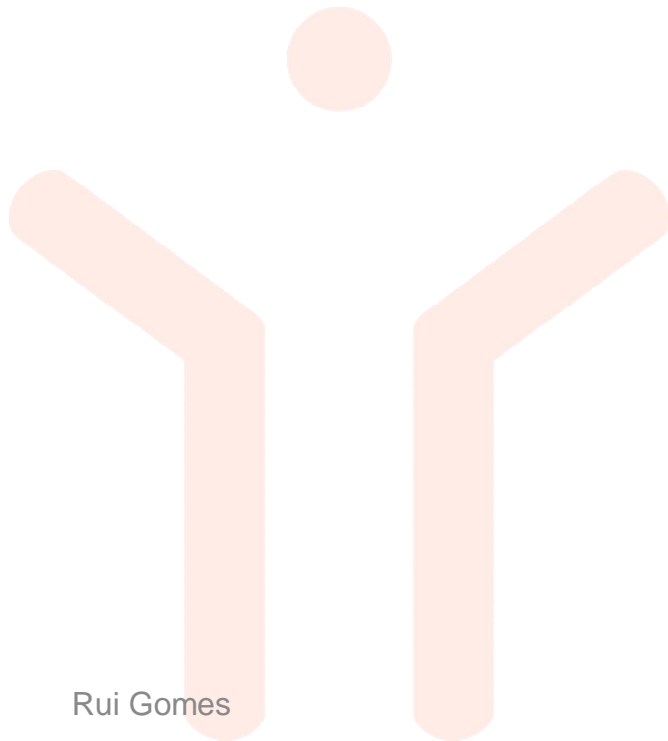


Nível organizacional

- ✓ Absentismo
- ✓ Produtividade

O *stress* tornou-se o problema de saúde mais sério do séc. XX.
Um problema não só ao nível físico e mental para os indivíduos, mas
também para os empregadores e governos que começam a verificar
os prejuízos financeiros.

(Organização Internacional do Trabalho)



Burnout

■ *O que é?*

Reação ao stress crónico que ocorre naqueles profissionais que têm de prestar ou oferecer “serviços humanos” (Maslach & Jackson, 1986), assumindo as dimensões:

- 1) **Exaustão emocional:** sentimentos de sobrecarga emocional e exaustão devido às exigências do trabalho
- 2) **Despersonalização:** respostas “frias”, impessoais ou mesmo negativas dirigidas àqueles a quem se prestam serviços
- 3) **Realização pessoal:** sentimentos de competência profissional e de sucesso no trabalho com pessoas

Introdução

Perfeccionismo e reconhecimento social

- ✓ Eu tenho de fazer tudo de forma correta e tenho de ser reconhecido e apoiado pelos outros pelo meu bom desempenho!!

Relacionamento interpessoal

- ✓ O relacionamento entre as pessoas deve ser baseado em valores de justiça, honestidade e fraternidade!

Sonho irrealizável

- ✓ As condições de trabalho devem proporcionar-me possibilidades de realização pessoal e profissional, desafiando-me de forma contínua.

“Fusão” pessoal e profissional

- ✓ Eu sou o que faço!!



Intervenção / Prevenção

Porquê intervir?

- Saúde individual e “saúde organizacional” estão relacionadas
- Líderes desempenham um papel fundamental na “saúde organizacional”
- Mal-estar, doença e esgotamento não são males inevitáveis do trabalho

Recursos humanos

- ✓ Comprometidos com a organização e dispostos a sacrifícios pessoais
- ✓ Desafiados e realizados no trabalho
- ✓ Refletem, inovam e procuram máxima qualidade
- ✓ Reagem bem ao erro e têm disponibilidade para a mudança

Níveis de intervenção

Nível 1: Primário

- Problema não se faz diretamente sentir nas pessoas, mas funcionamento organizacional pode ser melhorado

Áreas

- ✓ Cultura organizacional
- ✓ Estruturas de poder e tomada de decisão
- ✓ Comunicação entre níveis hierárquicos
- ✓ Utilização e rentabilização de equipamentos e tecnologias
- ✓ Espaços físicos e segurança no trabalho
- ✓ Planos de desenvolvimento de carreira
- ✓ (...)

Níveis de intervenção

Nível 2: Secundário

- Problema está identificado mas efeitos ainda não são significativos

Áreas

- ✓ Relações profissionais e comunicação interpessoal
- ✓ Trabalho em equipa
- ✓ Aceitação de responsabilidades e de funções
- ✓ Manutenção da qualidade de desempenho ao longo do tempo
- ✓ (...)

Níveis de intervenção

Nível 3: Terciário

- Problema está identificado e efeitos são significativos

Áreas

- ✓ Desinteresse pelo trabalho
- ✓ Queixas psicológicas e físicas
- ✓ Comportamentos inadequados e irrefletidos
- ✓ Uso inadequado de equipamentos e tecnologias
- ✓ Conflitos nas relações laborais
- ✓ Baixa aceitação da liderança
- ✓ (...)

Como “desenhar” o plano?

Fatores fundamentais

Identificar e avaliar
o problema

Conhecimento detalhado da realidade
organizacional
Rigor das medidas

Preparar a
intervenção

Meios adequados para executar o plano definido
Apoio da gestão

Intervir

Disponibilidade de todos para cumprir o plano
definido
Sensibilidade à necessidade de eventuais alterações

Avaliar intervenção

Avaliar manutenção
da eficácia

Rigor nas análises
Interpretação correta dos resultados
Objetividade nas implicações a retirar dos
resultados



OBRIGADO PELA VOSSA ATENÇÃO!

Gostaria de saber mais sobre nós?

www.ardh-gi.com