



UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DE LONDRINA

---

GILIANE APARECIDA SCHMITZ

**SÍNDROME DE BURNOUT:**  
UMA PROPOSTA DE ANÁLISE SOB ENFOQUE ANALÍTICO-  
COMPORTAMENTAL

GILIANE APARECIDA SCHMITZ

**SÍNDROME DE BURNOUT:  
UMA PROPOSTA DE ANÁLISE SOB ENFOQUE ANALÍTICO-  
COMPORTAMENTAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Análise do Comportamento da universidade Estadual de Londrina - UEL para cumprimento dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Análise do Comportamento.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Rita Zoéga Soares.

Londrina  
2015

**Catálogo elaborado pela Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central da  
Universidade Estadual de Londrina.**

**Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)**

S355s Schmitz, Giliane Aparecida.  
Síndrome de Burnout : uma proposta de análise sob enfoque analítico-comportamental /  
Giliane Aparecida Schmitz. – Londrina, 2015.  
59 f.

Orientador: Maria Rita Zoéga Soares.  
Dissertação (Mestrado em Análise do Comportamento) – Universidade Estadual de  
Londrina, Centro de Ciências Biológicas, Programa de Pós-Graduação em Análise do  
Comportamento, 2015.  
Inclui bibliografia.

1. Comportamento – Análise – Teses. 2. Burnout (Psicologia) – Teses. 3. Psicopatologia  
– Teses. 4. Controle aversivo (Psicologia). I. Soares, Maria Rita Zoéga. II. Universidade  
Estadual de Londrina. Centro de Ciências Biológicas. Programa de Pós-Graduação em  
Análise do Comportamento. III. Título.

CDU 159.9.019.43

GILIANE APARECIDA SCHMITZ

**SÍNDROME DE BURNOUT:**  
**UMA PROPOSTA DE ANÁLISE SOB ENFOQUE ANALÍTICO-**  
**COMPORTAMENTAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Análise do Comportamento da universidade Estadual de Londrina - UEL para cumprimento dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Análise do Comportamento.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientador: Prof<sup>ª</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Rita Zoéga Soares  
Universidade Estadual de Londrina - UEL

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Ana Maria Teresa Benevides-Pereira  
Universidade Estadual de Maringá -UEM

---

Prof<sup>ª</sup>. Dr.<sup>a</sup>. Nádia Kienen  
Universidade Estadual de Londrina - UEL

Londrina, 15 de setembro de 2015

## AGRADECIMENTOS

Depois de tanta teoria, pesquisa, leitura, tentativa de compreensão sobre um objeto de estudo e busca por conseguir construir um trabalho de qualidade, conquista-se o direito de falar de si e sobre as pessoas que participaram desse processo.

É difícil estabelecer prioridades nesta fase de agradecimentos, mas tentarei seguir uma linha do tempo que faça sentido, ao menos para mim...

Agradeço à Deus pela proteção e pelas infinitas graças recebidas, principalmente por eu ter nascido na família em que nasci.

As primeiras pessoas responsáveis por essa grande conquista com certeza são meus amados pais!

Minha mãezinha, a pessoa que mais acredita em mim nesse mundo, me deu todas as condições de me tornar uma pessoa saudável, confiante e ativa diante de minhas escolhas. Em todos os momentos da minha vida, mesmo quando eu não acreditava em minhas capacidades, ela acreditou e fez com que eu fosse um pouco além do ponto onde eu achava que poderia parar. Mãe, você é a pessoa mais devotada aos filhos que eu conheço e todo seu amor fez com que eu fosse a filha de quem hoje você tem orgulho!

Pai, seus ensinamentos e a convivência contigo me tornaram igual a você! O carinho e o cuidado que recebi de ti me fizeram saber que eu fui a pessoa mais amada na vida de alguém e isso sempre me deu forças para ir atrás de tudo que eu quis, com o desprendimento aprendido contigo.

Meus irmãos, Gevelson e Gilvanio, eu agradeço a Deus por ter mais dois cuidadores e protetores além do pai e da mãe. Eu tenho muito orgulho das pessoas que vocês são e sou muito grata por sempre terem ajudado a proporcionar uma vida melhor pra mim e por apoiarem minhas decisões.

Eduarda, Alani, Rafael e Gabriel, a tia ama vocês e morre de orgulho das criaturas adoráveis que estão se construindo!

Ao longo da vida eu fui conhecendo pessoas muito boas, que não mantêm laços consanguíneos comigo, mas se tornaram família e fizeram meu caminho mais feliz...

Sun, minha amiga há 21 anos, BFF, é muito bom ter uma testemunha das minhas histórias, alguém que sei que levarei pra vida toda e que sempre será minha terceira irmã.

Tarlis, colega de apartamento e mais um irmão que a vida me deu... Sua companhia, as conversas, as não-conversas, a compreensão, o silêncio, tudo isso fez de ti uma pessoa indispensável em minha vida. Obrigada pelas noites de vinho que ajudaram a construir essa

dissertação de uma forma menos aversiva e muito, muito mais reforçadora! Tamo junto no mestrado, Bródi!

Claudineia, colega de trabalho e amiga que fui (re)conhecendo ao longo do tempo – modelo de competência profissional e ética pessoal que me ensinou muitas coisas. Sua sinceridade, seu apoio e amparo nas horas complicadas, seu bom humor e companheirismo nos momentos de diversão, tornaram você em um dos meus principais pontos de equilíbrio nesse tempo de mestrado. Sei que a gente não agradece pela amizade que é contruída de forma mútua, mas sou grata pelos inúmeros momentos agradáveis e pelo suporte que me proporciona.

Às colegas de UTFPR, constituintes da “sala das sete mulheres”, vocês são os meus modelos, minha casa longe de casa e as pessoas com quem aprendi o cuidado, a atenção e a colaboração. De todo meu coração: obrigada por substituírem os cuidados da minha mãe, por me chamarem a atenção quando precisei, por me fazerem rir quando o clima estava tenso pro meu lado, por todo o carinho do mundo que encontrei em vocês - eu as amo e jamais as perderei de vista!

Turma do Bombar da sexta-feira à noite – Vocês não tem noção do quanto evitaram que eu me tornasse sujeito de estudo da minha própria pesquisa!!! Chegar na sexta-feira à noite, depois de quilômetros rodados, textos e mais textos lidos e por ler, artigos pra escrever e ter vocês me esperando no bar da esquina, simplesmente, não tem preço!

Outras pessoas que participaram disso tudo e cuidaram de mim, por curto ou longo período de tempo, em momentos diferentes, meu carinho: Marina, Clever, Fabiane, Gabriel, Dani, Marilu e Melissa (Kasses).

Outra fonte de reforçadores, que sempre me impulsionou a melhorar como pessoa e como professora, foram meus alunos – Meus agradecimentos pelo carinho da turma de Administração da Faculdade da Fronteira – FAF, da turma de Psicologia da UNOCHAPECÓ e das turmas de Ciências Contábeis, Fisioterapia e Odontologia da UNISEP.

Aos discentes da UTFPR – Pato Branco, minha gratidão por me fazerem amar minha profissão!

Agradeço aos professores da graduação que me serviram como modelo e serão sempre lembrados carinhosamente por mim: Edi Cristina Manfroi, Elizabeth Maria Moreschi e Marquinhos Mesquita.

À Universidade Tecnológica Federal do Paraná, por possibilitar minha formação flexibilizando horários e apoiando meus projetos.

À Universidade Estadual de Londrina, por proporcionar a realização de um objetivo tão importante pra mim.

A todos os professores do Mestrado em Análise do Comportamento da Universidade Estadual de Londrina, obrigada por todos seus ensinamentos, especialmente à Nádía Kienen, um grande exemplo de profissional que pretendo seguir.

Às professoras das bancas de Projetos e Qualificação, por terem me auxiliado no direcionamento e enriquecimento do meu estudo, suas contribuições foram de grande valia – Nádía, Silvia Fornazzari, Marcia Gohn e Norma Sant’Ana Zakir. Agradeço também à Professora Dra. Maria Teresa Benevides-Pereira, por aceitar prontamente o convite para participar da minha banca de defesa!

À minha orientadora querida, Professora Dra. Maria Rita Zoéga Soares – obrigada por, desde o início, ter me acolhido de forma tão atenciosa e carinhosa! Aprendi contigo a controlar minha ansiedade, minhas expectativas, a organizar meu trabalho e levar a vida mais leve. Sou muito grata por sua orientação, compreensão, seu cuidado e por sempre acreditar em mim e me apoiar. Você ganhou uma nova fã, que passou a entender o carinho que seus colegas de trabalho têm contigo ao te chamar de Ritinha!

“Fazer acontecer... Esse tem sido sempre meu tema favorito. Fazer o máximo a partir do que você tem.”

(Skinner – 1983).

“Um homem precisa viajar. Por sua conta, não por meio de histórias, imagens, livros ou TV. Precisa viajar por si, com seus olhos e pés, para entender o que é seu. Para um dia plantar as suas próprias árvores e dar-lhes valor. Conhecer o frio para desfrutar o calor. E o oposto. Sentir a distância e o desabrigo para estar bem sob o próprio teto. Um homem precisa viajar para lugares que não conhece para quebrar essa arrogância que nos faz ver o mundo como o imaginamos, e não simplesmente como é ou pode ser. Que nos faz professores e doutores do que não vimos, quando deveríamos ser alunos, e simplesmente ir ver”.

(Amyr Klink)

SCHMITZ, Giliane Aparecida. **Síndrome de Burnout**: uma proposta de análise sob enfoque analítico-comportamental. 2015. 59 f. Dissertação (Mestrado em Análise do Comportamento) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2015.

## RESUMO

A Síndrome de Burnout tem sido estudada desde a década de 1970 e, a partir de 1999, foi considerada pelo Ministério da Saúde como um transtorno mental e do comportamento, relacionado ao ambiente de trabalho. A presente dissertação buscou descrever e analisar a Síndrome de Burnout a partir de uma perspectiva analítico-comportamental, por meio da elaboração de dois artigos. O primeiro artigo teve como objetivo compreender e descrever a Síndrome de Burnout a partir da perspectiva dos principais autores da área. Para tal, foi realizada busca bibliográfica em base de dados da CAPES e seleção de artigos relacionados ao tema de pesquisa. Os autores mais citados foram utilizados como base para as descrições realizadas. Como resultado, foi apresentado como foram desenvolvidos os estudos ao longo dos anos, as principais definições e a descrição do contexto e dos comportamentos relacionados à Síndrome de Burnout. O segundo artigo teve por objetivo apresentar uma possibilidade de análise da Síndrome de Burnout a partir do enfoque analítico-comportamental. Foi realizada busca nas bases de dados da CAPES por área de conhecimento, selecionando a área de Ciências Humanas e as bases bibliográficas da Psicologia, com as palavras “Burnout”, “Análise do Comportamento”, “Behaviorismo”, “Comportamental”. Devido à dificuldade de se localizar material sobre o tema específico, foram utilizados artigos que abordavam a discussão de questões relacionadas: à Síndrome de Burnout, à psicopatologia e à psicologia clínica analítico-comportamental. A partir disso, foi realizada a especificação de respostas relacionadas à síndrome, assim como das possíveis causas do problema, incluindo-se a discussão sobre como o controle aversivo relacionado aos problemas comportamentais. Como resultado, apresentou-se uma possibilidade de compreensão analítico-comportamental da Síndrome de Burnout. Espera-se que o trabalho possa contribuir para a compreensão da síndrome e fornecer subsídios para auxiliar na elaboração de estratégias efetivas de prevenção e de intervenção.

**Palavras-chave:** Síndrome de Burnout. Análise do comportamento. Psicopatologia. Análise funcional do comportamento.

SCHMITZ, Giliane Aparecida. **Burnout syndrome**: a proposal for analysis under analytical-behavioral approach. 2015. 59 p. Dissertation (Masters in Behavior Analysis) - State University of Londrina, Londrina, Paraná, Brazil.

### **ABSTRACT**

The burnout syndrome has been studied since the 1970s, and from 1999 was considered by the Ministry of Health as a mental disorder and conduct related to the work environment. This work aims to describe and analyze the burnout syndrome from a behavior analytic perspective, through the development of two articles. The first study aimed to understand and describe the burnout syndrome from the perspective of the principal authors of the area. To this end, bibliographic search was conducted in the CAPES database and selection of articles related to the topic of research. The most cited authors were used as the basis for the descriptions made. As a result, it was presented as the studies have been developed over the years, the main settings and the description of the context and behaviors related to burnout syndrome. The second article aimed to present an analysis of the possibility of burnout syndrome from the behavior-analytic approach. A search was performed in the CAPES databases by knowledge area by selecting the area of Humanities and bibliographic databases of psychology, with the words "Burnout," "Behavior Analysis," "behaviorism", "Behavioral". Due to the difficulty of locating material on the specific topic articles they were used that addressed the discussion of related issues: the burnout syndrome, psychopathology and behavior-analytic clinical psychology. From this, the specification of answers related to the syndrome was held, as well as the possible causes of the problem, including the discussion on how the aversive control related to behavioral problems. As a result, it presented a possibility of behavior-analytic understanding of the burnout syndrome. It is hoped that work can contribute to the understanding of the syndrome and provide grants to assist in developing effective strategies for prevention and intervention.

**Keywords:** Burnout syndrome. Behavior analysis. Psychopathology. Functional analysis of behavior.

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO</b> .....	10
<b>2 ARTIGO 1 - SÍNDROME DE BURNOUT – UMA REVISÃO</b>	
<b>BIBLIOGRÁFICA</b> .....	12
<b>Método</b> .....	16
<b>Estudos sobre a Síndrome de Burnout</b> .....	17
Definição de Síndrome de Burnout .....	20
Contexto e Comportamentos Relacionados à Síndrome de Burnout.....	22
Síndrome de Burnout – principais fatores abordados na literatura.....	25
<b>Considerações Finais</b> .....	28
<b>Referências</b> .....	29
<b>3 ARTIGO 2 – SÍNDROME DE BURNOUT: UMA PROPOSTA DE</b>	
<b>ANÁLISE SOB A PERSPECTIVA ANALÍTICO-COMPORTAMENTAL</b> .....	32
<b>Método</b> .....	37
<b>Análise do Comportamento: O estudo das interações entre organismo e</b>	
<b>ambiente</b> .....	38
A Análise do Comportamento e o Estudo da Psicopatologia .....	40
O Controle Aversivo Gerando Fuga/Esquiva .....	42
<b>Considerações Finais</b> .....	48
<b>Referências</b> .....	50
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	53
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	55

## 1 APRESENTAÇÃO

Por meio dos primeiros contatos com a abordagem Analítico-Comportamental, um dos pontos que mais me chamou a atenção foi a compreensão de que o comportamento é aprendido e mantido porque tem uma função no ambiente. Essa noção passou a fazer muito sentido, no meu entendimento, principalmente quando se trata da compreensão de aspectos relacionados a psicopatologias.

Ao entrar no Programa de Mestrado em Análise do Comportamento, trabalhando concomitantemente na área da Educação, como psicóloga de uma instituição de ensino superior, fui encaminhada a uma orientadora da área da saúde. O que poderia ter dificultado a definição da pesquisa a ser realizada, posteriormente transformou-se em uma boa oportunidade para aliar as duas áreas. Em nossa primeira reunião a Professora Dra. Maria Rita Zoéga Soares sugeriu que trabalhássemos com a Síndrome de Burnout, o que me pareceu imediatamente uma ótima idéia.

Inicialmente, a proposta do trabalho foi abordar a Síndrome de Burnout com professores universitários e elaborar um programa de intervenção Analítico Comportamental para indivíduos nesta condição. Em função de contingências relacionadas ao trabalho na instituição, optou-se por alterar o público alvo e realizar um levantamento junto aos alunos universitários. Assim, foi realizado levantamento bibliográfico sobre o tema e leituras que buscassem definir o objeto de estudo.

Durante o mestrado fui convidada a ministrar aulas da disciplina de Psicopatologia em uma universidade da região em que resido. Inicialmente tal tarefa gerou um alto grau de ansiedade, por compreender que seria complexo abordar o tema de psicopatologia apenas pela visão clássica ou médica (não acreditava neste posicionamento). No decorrer da disciplina consegui incluir, além de noções de classificação diagnóstica da psicopatologia clássica, conhecimento advindo de uma perspectiva Analítico Comportamental e estratégias de atuação de profissionais desta área.

Nesse meio tempo, diante de dificuldades inerentes à coleta de dados na instituição e o pouco tempo disponível, o projeto de pesquisa inicial teve que ser modificado. Aliado a esses fatos, durante as bancas da disciplina de Projetos de Pesquisa e da Qualificação propriamente dita, sugeriu-se restringir o projeto com a realização de um estudo teórico conceitual com condições para fundamentação de pesquisas posteriores.

A presente dissertação foi fruto de observações no dia-a-dia de trabalho da pesquisadora e discussões realizadas em supervisão com a orientadora, além de revisões de

literatura na área. Houve uma preocupação para o fornecimento de bases para a compreensão da problemática em questão. A partir disso, optou-se por apresentar a dissertação em dois artigos científicos.

O primeiro artigo caracteriza-se como uma revisão bibliográfica sobre a Síndrome de Burnout e tem a preocupação de abordar como os principais autores na área a descrevem, geralmente como uma condição de enfermidade. O segundo artigo apresenta uma possibilidade de compreensão da Síndrome de Burnout por meio de uma perspectiva Analítico-Comportamental. Parte-se da noção de que o comportamento deva ser compreendido como interação entre o organismo e o ambiente. Ressalta-se aqui a noção de Psicopatologia sob a perspectiva do Behaviorismo Radical e a análise da condição a partir de tais princípios. Importante ressaltar que o objetivo do trabalho não foi apresentar respostas definitivas sobre a Síndrome de Burnout, mas contribuir para a compreensão do quadro, por meio do incentivo de pesquisas na área e desenvolvimento de estratégias de prevenção e de intervenção eficazes.

**2 ARTIGO 1**

**SINDROME DE BURNOUT – UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

**BURNOUT SYNDROME - A LITERATURE REVIEW**

Estudo teórico

Giliane A. Schmitz

Universidade Estadual de Londrina

Maria Rita Zoega Soares

Universidade Estadual de Londrina

## **Resumo**

A Síndrome de Burnout é objeto de estudo desde a década de 1970 e discutida por áreas do conhecimento que abordam a relação entre o homem e o trabalho, como a Psicologia, a Psiquiatria e a Administração. O termo *burnout* é de origem inglesa e sugere que algo deixou de funcionar por falta de energia, chegando ao seu limite. Atualmente a Síndrome de Burnout é considerada pelo Ministério da Saúde, um transtorno mental e do comportamento relacionado ao trabalho. O presente estudo teve como objetivo compreender e descrever a Síndrome de Burnout a partir da perspectiva dos principais autores da área. Para tal, foi realizada busca bibliográfica em base de dados da CAPES e seleção de artigos relacionados ao tema de pesquisa. Os autores mais citados foram utilizados como base para as descrições realizadas. Como resultado, foi apresentado como foram desenvolvidos os estudos ao longo dos anos, as principais definições e a descrição do contexto e dos comportamentos relacionados à Síndrome de Burnout. O presente trabalho buscou contribuir para a compreensão da Síndrome de Burnout e auxiliar no embasamento de futuras investigações e elaboração de estratégias de intervenção efetivas.

**Palavras-chave:** síndrome de Burnout, revisão bibliográfica, estresse, esgotamento profissional.

## **Abstract**

The burnout syndrome is an object of study since the 1970s and discussed by areas of knowledge that address the relationship between man and work, such as Psychology, Psychiatry and the Administration. The term burnout is of English origin and suggests that something crashed for lack of energy, reaching its limits. Currently Burnout Syndrome is considered by the Ministry of Health, a mental disorder and work-related behavior. This study aimed to understand and describe the burnout syndrome from the perspective of the principal authors of

the area. To this end, bibliographic search was conducted in the CAPES database and selection of articles related to the topic of research. The most cited authors were used as the basis for the descriptions made. As a result, it was presented as the studies have been developed over the years, the main settings and the description of the context and behaviors related to burnout syndrome. This study sought to contribute to the understanding of burnout syndrome and assist in the foundation of future research and development of effective intervention strategies.

**Keywords:** burnout syndrome, literature review, stress, professional exhaustion.

Por representar um aspecto importante na vida dos indivíduos da sociedade atual, o trabalho e a vivência da rotina nas organizações têm sido abordados por pesquisadores da área das ciências humanas e sociais. A relação entre o homem e o trabalho também foi alvo de investigação das ciências comportamentais, que têm demonstrado interesse em compreender tal fenômeno devido ao impacto que representa para os trabalhadores e para as organizações (Benevides-Pereira, 2002, 2003; Carlotto & Câmara, 2004, 2008; Codo, Sampaio & Hitomi, 1993; Codo, & Vasques-Menezes, 1999; Dejours, 1992, 1994; Freudenberger, 1974; Maslach & Leiter, 1997, 1999).

As transformações culturais, sociais e políticas que ocorreram na história, geraram avanços tecnológicos que possibilitaram a globalização da economia, a aceleração do ritmo de trabalho e o foco na produtividade (Assis, 2006). O aumento na competitividade e na cobrança para que se acompanhe esse ritmo acabou gerando mudanças no comportamento humano em relação a condições relacionadas ao trabalho (Carlotto & Gobbi, 2000).

Segundo Carlotto e Gobbi (2000), as atuais relações de trabalho têm afetado de forma intensa o comportamento dos indivíduos, causando insegurança, ansiedade e preocupações voltadas para a obtenção de recompensas denominadas extrínsecas, tais como salário e

manutenção do emprego. Nesse contexto, a satisfação pessoal e a vivência comunitária acabaram ficando em segundo plano, comprometendo o bem estar no ambiente laboral.

O significado da palavra trabalho é resgatado por Silva (2000) como originado do latim “tripalium”, referindo-se a um instrumento de tortura para punição de indivíduos que perdiam sua liberdade, sendo submetidos a atividades forçadas. A autora também fez referência à origem religiosa do termo, ao qual foi conferido caráter punitivo e exemplifica com a citação bíblica que o trabalho foi uma forma utilizada por Deus como meio de condenar Adão e Eva pelo pecado cometido.

Dejours (1992) defende que o confronto entre a história individual das pessoas e a forma como se organiza o trabalho resulta em uma “injunção despersonalizante” e que causa sofrimento mental. Nesse sentido, considera que a organização do trabalho seria incompatível com os desejos individuais, afetando diretamente o indivíduo, em função do choque com características e projetos pessoais.

Weber (1967) discute a afirmação de que “o trabalho dignifica o homem”, como uma noção de que seria uma condição preponderante para a realização do indivíduo. Coadunando com essa compreensão, Silva (2000) sugere que o homem teria dificuldade em dar sentido à vida se não fosse por meio da atividade profissional. Assim, o trabalho seria visto como necessidade e razão da vida e, por meio dele, o indivíduo desenvolveria uma identidade. Codo, Sampaio e Hitomi (1993, p. 59) corroboraram tal ideia, quando afirmaram que “... o homem produz sua própria existência na medida em que trabalha, arquitetando a estrutura social com suas próprias mãos, a mesma estrutura que lhe servirá de habitat”.

O confronto entre satisfatório-insatisfatório está presente com frequência na relação homem-trabalho. Sobre isso, Dejours (1994) defende que quando um trabalho pode ser livremente escolhido ou organizado, se tornaria um meio de relaxamento, prazer e alegria. No

entanto, se tal condição não permitisse a “canalização da energia psíquica”, esta se acumularia, resultando em tensão e desprazer, podendo causar fadiga e até mesmo patologias.

O desgaste físico e emocional resultante do desencontro entre a natureza do trabalho e da pessoa que o realiza é definido por Maslach e Leiter (1999) como Síndrome de Burnout (SB). Tal desgaste seria considerado um problema para os trabalhadores e ocorreria em função da má organização do ambiente. A Síndrome de Burnout (SB) é definida como uma condição característica do meio laboral, como um processo que se dá em resposta à cronificação do estresse ocupacional. Nesse sentido, traz consigo consequências negativas tanto para o indivíduo, como para seu desempenho profissional, suas relações familiares e sociais (Benevides-Pereira, 2003).

### **Método**

Foram realizadas consultas às bases de dados da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, selecionando trabalhos por área de conhecimento, na área de ciências humanas e dentro desta, da psicologia. Encontrou-se 48.042 estudos com a palavra “Burnout”. Nas bases de dados Index Psi Periódicos e Scielo, foram encontrados, respectivamente, 56 e 127 artigos com a palavra chave “Burnout”. Também foi consultada a Biblioteca digital brasileira de teses e dissertações, obtendo-se 130 trabalhos sobre o tema.

Dentre esses, foram selecionados os trabalhos que tratavam de descrições da Síndrome de Burnout. Trabalhos que abordaram levantamento de dados sobre populações afetadas pela mesma foram excluídos. Em seguida, foram escolhidos os autores e os trabalhos mais comumente citados no levantamento bibliográfico, e, a partir deles, foi realizada a descrição dos elementos abordados sobre a Síndrome de Burnout.

Posteriormente, o estudo foi dividido em categorias que incluíram os estudos sobre a Síndrome de Burnout, sua definição, contexto onde ocorre e comportamentos relacionados à

síndrome. Por fim, foi elaborada uma esquematização dos principais fatores abordados na literatura.

### **Estudos sobre a Síndrome de Burnout**

O termo Burnout foi inicialmente utilizado em 1953 por Schwartz e Will em um estudo de caso conhecido como ‘Miss Jones’, que abordou os problemas de uma enfermeira em decorrência do trabalho (Carlotto & Câmara, 2008). Graham Greene (1960) descreveu em ‘A Burn Out Case’ a problemática de um arquiteto que abandonou a profissão devido ao esgotamento físico e emocional. Os sintomas e sentimentos descritos pelos autores citados são similares aos definidos atualmente como Burnout (Maslach & Schaufeli, 1993).

Apesar de o termo ter sido utilizado anteriormente, Benevides-Pereira (2003) afirma que a primeira produção sobre Burnout foi atribuída a Freudenberger (1974) e que se referia ao desgaste de profissionais, propondo medidas organizacionais de enfrentamento. A autora sugeriu que a difusão e o interesse pelo tema se deram a partir das contribuições de Freudenberger (1974), Maslach (1979) e Maslach e Jackson (1981). No Brasil, a primeira publicação que discorria sobre a Síndrome de Burnout foi feita por França (1987) na Revista Brasileira de Medicina.

Carlotto e Câmara (2008, p. 153) resumiram o desenvolvimento de pesquisas na área:

As primeiras pesquisas sobre Burnout são resultado de estudos sobre as emoções e formas de lidar com elas. Foram desenvolvidas com profissionais que, pela natureza de seu trabalho, necessitavam manter contato direto, frequente e emocional com sua clientela, como os trabalhadores da área da saúde, serviços sociais e educação. Os estudos iniciais foram realizados a partir de experiências pessoais de alguns autores, estudos de casos, estudos exploratórios, observações, entrevistas ou narrativas baseadas em programas e populações específicas

(Cordes, Dougherty, & Blum, 1997; Leiter & Maslach, 1988; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Como sugeriram Carlotto e Câmara (2008), inicialmente a preocupação foi em relação ao estresse no trabalho e estava relacionada a profissões que incluíam o cuidado com o outro. As publicações tratavam de relatos profissionais e estudos de caso específicos, que demonstravam sofrimento relacionado à ocupação dos indivíduos. As autoras afirmaram que “somente a partir de 1976 os estudos adquiriram um caráter científico, período no qual foram construídos modelos teóricos e instrumentos capazes de registrar e compreender este sentimento crônico de desânimo, apatia e despersonalização” (Carlotto & Câmara, 2008, p. 153).

Até os anos 1980, a SB foi investigada exclusivamente nos EUA e gradualmente passou a despertar o interesse de cientistas de outros países. Em pesquisas internacionais, percebe-se uma tendência em temas relacionados ao levantamento de sintomas da SB em profissionais da área da saúde (enfermagem, psicologia, medicina, etc.) e educação (Benevides-Pereira, 2003).

Na década de 1990, Maslach e Leiter (1997) alertaram que a SB não estava restrita a profissões ligadas à saúde e à educação, passando a ser considerada como um fenômeno que afetava praticamente todas as profissões. Benevides-Pereira (2003) ressalta que foi nesse período que começaram a surgir as primeiras teses e um aumento no número de publicações alertando sobre a Síndrome de Burnout no Brasil. Esse contexto acabou por propiciar, em 1996, que a síndrome fosse incluída na Regulamentação da Previdência Social, como relacionada às Doenças Profissionais.

Atualmente, a comunidade científica internacional desenvolve estudos que abordam tal condição em diversos campos de atuação e profissões, incluindo policiais, bombeiros e estudantes (Benevides-Pereira, 2003; Carlotto & Câmara, 2008). Também são apresentados dados que demonstram a ocorrência de Burnout em pessoas com “personalidade aparentemente ajustada e equilibrada” até entrarem em contato com determinados ambientes de trabalho. Além

disso, Carlotto e Câmara (2008) apontam que entre as investigações sobre a Síndrome, predominaram as de identificação de fatores de risco e estudos descritivos e correlacionais entre Burnout e variáveis principalmente sociodemográficas.

Há diversas maneiras de descrever os comportamentos relacionados à Síndrome de Burnout, o que pode dificultar o levantamento bibliográfico sobre o tema. Benevides-Pereira (2003) aborda a questão:

A referência à síndrome, por vezes, ocorre através de outras denominações como: *estresse laboral* para assinalar a associação necessária ao mundo do trabalho (Büssing & Glaser, 2000; González, 1995; Herrero, Rivera & Martín, 2001; Schaufeli, 1999 como citado em Benevides-Pereira, 2003), ou *estresse profissional* (May & Revich, 1985, Nunes, 1989 como citado em Benevides-Pereira, 2003), ou *estresse assistencial*, *estresse ocupacional assistencial* ou simplesmente *estresse ocupacional* evidenciando a maior incidência entre aqueles que se ocupam em cuidar de pessoas, independentemente do caráter profissional ou trabalhista (Carlotto, 1999; Firth, 1985; Shoröder, Martín, Fontanais, & Mateo, 1996 como citado em Benevides-Pereira, 2003). Localizamos a expressão *síndrome de queimar-se pelo trabalho* (Gil-Monte & Peiró, 1997, Seisdedos, 1997 como citado em Benevides-Pereira, 2003) ou *desgaste profissional* (Moreno-Jiménez, Garrosa, & González, 2000 como citado em Benevides-Pereira, 2003) em alguns estudos espanhóis. No Brasil, encontramos também a referência à *neurose profissional* ou *neurose de excelência* (Stella, 2001 como citado em Benevides-Pereira, 2003), ou *síndrome do esgotamento profissional* (Moraes, 1997 como citado em Benevides-Pereira, 2003, p. 5), o que confunde e muitas vezes dificulta um levantamento de pesquisas na área.

Após explorar a forma como foi citada na bibliografia, o presente trabalho considera que a Síndrome de Burnout se manifesta como uma resposta ao estresse crônico no trabalho e afeta

as relações nas organizações, em função da presença de determinadas condições no cotidiano de trabalhadores.

### **Definição de Síndrome de Burnout**

O impacto das condições laborais sobre a saúde dos trabalhadores levou o Ministério da Saúde em 1999 a elaborar o documento intitulado “Doenças Ocupacionais e Acidentes de Trabalho”, que reconhece o trabalho como “importante fator de adoecimento, desencadeamento e crescente aumento de distúrbios psíquicos”. A partir dessa concepção, instituiu a Portaria nº 1.339, que cita um conjunto de doenças relacionadas ao trabalho, abrangendo os transtornos mentais e comportamentais. Nesse documento, a Síndrome de Burnout é descrita no grupo intitulado “Transtornos mentais e do comportamento relacionados com o trabalho”. É definida como uma sensação de “estar acabado” (“Síndrome de Burn-Out”, “Síndrome do Esgotamento Profissional”), relacionada ao ritmo penoso, dificuldades físicas e mentais ligadas ao trabalho (Ministério da Saúde, 1999).

O termo Burnout foi utilizado por Freudenberger (1974) para definir um sentimento de fracasso e exaustão causado pelo excessivo desgaste de energia, força ou recursos de alguns profissionais. Concomitantemente, Maslash (1976, 1978, 1979) deu continuidade aos estudos sobre a síndrome e foi responsável pela propagação e o interesse no meio científico com a publicação de artigos na área.

Para Mendes (2002, p. 1), Burnout é “[...] um termo da cultura anglo-saxônica e pode ser traduzido para o português como apagar-se ou queimar-se, lembrando de certo modo, a imagem de uma vela ou fogueira apagando-se lentamente”. Para Freudenberger e Richelson (1987), o sentimento de esgotamento pode ocorrer na área da vida em que há mais expectativas de sucesso – em geral, o trabalho.

Codo e Vasques-Menezes (1999, p. 237) definiram Síndrome de Burnout como “um estado crônico de desânimo, de apatia e de despersonalização”. Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) complementam afirmando que é uma “síndrome psicológica em reação a estressores interpessoais crônicos no trabalho”.

Maslach e Jackson (1981) classificaram a Síndrome de Burnout em três categorias: a) Exaustão emocional (caracterizada por cansaço extremo e sensação de não ter energia para enfrentar o dia de trabalho); b) Despersonalização (adoção de atitude de insensibilidade ou hostilidade em relação às pessoas que devem receber o serviço/cuidado) e c) Perda da realização pessoal (sentimentos de incompetência e de frustração pessoal e profissional).

Benevides-Pereira (2002) caracteriza a SB pela presença de sintomas físicos, psíquicos, comportamentais e defensivos:

Os sintomas físicos compreendem a sensação de fadiga constante e progressiva, distúrbios do sono, dores musculares e gastrointestinais, imunodeficiência, transtornos cardiovasculares, distúrbios do sistema respiratório, disfunções sexuais e alterações musculares nas mulheres. Dentre os sintomas de ordem psíquica, temos a falta de atenção, alterações de memória, falta de concentração, sentimento de alienação, de solidão, de insuficiência, impaciência, desânimo, desconfiança e paranoia. Os sintomas comportamentais se expressam pela falta ou excesso de escrúpulos, irritabilidade, agressividade, incapacidade para relaxar, dificuldade de aceitação de mudanças, perda de iniciativa, aumento de consumo de substâncias como, por exemplo, o tabaco e o álcool, entre outros. Como sintomas defensivos, podemos encontrar a tendência ao isolamento, sentimento de onipotência, perda do interesse pelo trabalho ou pelo lazer e cinismo (Benevides-Pereira, 2002, p. 30).

O termo “onipotência” foi citado por Freudenberg (1974) e está relacionado a um sentimento frequente em pessoas com Burnout. Esses indivíduos teriam uma tendência a

considerar que somente eles poderiam resolver os problemas em seu trabalho. Assim, apresentam dificuldade para confiar na competência de outras pessoas e delegar tarefas.

Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) pontuaram que, nas várias definições do Burnout, embora com algumas questões divergentes, existem, no mínimo, cinco elementos comuns:

[...] 1) existe a predominância de sintomas relacionados à exaustão mental e emocional, fadiga e depressão; 2) a ênfase nos sintomas comportamentais e mentais e não nos sintomas físicos; 3) os sintomas de Burnout são relacionados ao trabalho; 4) os sintomas manifestam-se em pessoas ‘normais’ que não sofriam de distúrbios psicopatológicos antes do surgimento da síndrome; 5) a diminuição da afetividade e desempenho no trabalho ocorre por causa de atitudes e comportamentos negativos (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001, p. 31).

Em termos gerais, a Síndrome de Burnout é definida como uma forma de responder ao estresse acentuado no contexto laboral, causado por diversos fatores, tanto organizacionais como individuais, que produzem sintomas físicos e comportamentais. Dentre estes sintomas, destaca-se a desumanização como uma alternativa para que o indivíduo consiga lidar com o estresse crônico e se manter no ambiente laboral.

### **Contexto e Comportamentos Relacionados à Síndrome de Burnout**

Ao abordar a definição de *Burnout*, Codo e Vasques-Menezes (1999, p. 237) afirmam que “[...] é uma resposta ao stress laboral crônico que envolve atitudes e condutas negativas com relação aos usuários, clientes, organização e trabalho.” O mesmo autor considera a Síndrome como uma experiência subjetiva, sugerindo a presença de fatores individuais que propiciam o desenvolvimento da condição, sem, no entanto, aprofundar a discussão.

A Síndrome de Burnout é definida a partir de distintas concepções. Carlotto (2002) afirma que essa síndrome tem sido abordada a partir da perspectiva clínica, organizacional, sócio-histórica e social – psicológica. Em uma concepção clínica, Freudenberger (1974) definiu a síndrome como um estado e não como um processo. Para ele, a SB é resultado de um trabalho intenso do indivíduo, trabalho este que não atende as necessidades do indivíduo. Nessa concepção, a síndrome é definida em função do tipo de atividade laboral, porém, seu desenvolvimento é influenciado por características pessoais do trabalhador (Carlotto, 2002).

Em uma concepção organizacional, Assis (2006) se fundamentou em Cherniss (1980) para enfatizar as características da empresa como fator desencadeador do *Burnout*. Nessa perspectiva, o funcionamento da organização pode afetar diretamente o comportamento dos trabalhadores. Cherniss (1980) defende que as três dimensões da síndrome (exaustão emocional, despersonalização e baixo envolvimento pessoal no trabalho) representam “mecanismos de enfrentamento” dos indivíduos em relação ao estresse, a frustração e ao trabalho monótono.

Segundo Assis (2006), a compreensão sócio-histórica do Burnout foi abordada por Saranson (1983), que enfatizou como determinante do *Burnout* o impacto da sociedade, se sobrepondo a questões individuais e organizacionais. Conforme esta perspectiva, ocupações voltadas para a ajuda e para o desenvolvimento de outro ser humano, que se aproximam de uma perspectiva comunitária, seriam incompatíveis com os valores predominantes na sociedade atual (Assis, 2006).

De acordo com Carlotto (2002), a concepção social – psicológica foi introduzida em 1971 por Maslach, a partir de estudos que identificaram características do ambiente, principalmente as relacionadas ao trabalho, contexto desencadeador do *Burnout*. Atualmente, essa seria a concepção mais utilizada por autores da área.

Quando se aborda um transtorno ou uma síndrome, pesquisadores tendem a buscar os fatores que influenciam seu desenvolvimento. França (1987, p. 29) apontou:

[...] traços de personalidade propensos ao *Burnout* indicando que o indivíduo geralmente é competente, altamente responsável, com grande energia, está sempre disposto a colaborar com os outros, tem uma necessidade muito grande de vencer e ser reconhecido e mostra dificuldade para relaxar sem certo sentimento de culpa.

França e Rodrigues (2002, p. 29) apontam que “[...] pesquisas demonstram que os profissionais altamente motivados, que reagem ao cansaço e estresse no trabalho, se dedicando mais às suas atividades, são alvos de burnout.” Afirma ainda que estudos indicam que pessoas com características de “personalidade aparentemente adequadas”, quando em contato direto com determinadas condições ambientais, podem desenvolver a síndrome. Os sintomas descritos já foram citados por Freudenberger (1974), quando sugeriu que o Burnout geralmente ocorria com “quase super-pessoas”, no sentido de ser comum aos trabalhadores mais dedicados, responsáveis e envolvidos no ambiente ocupacional.

Outros autores, como Maslash e Leiter (1999), descrevem que a Síndrome de Burnout tem surgido como resultado de um desencontro entre a natureza do trabalho e a natureza da pessoa que o realiza. Para estes, o desgaste dos trabalhadores seria um problema do ambiente laboral e ocorreria em função da má organização do trabalho. Relatam como fatores causais para o *Burnout*, o excesso de atividades laborais, a falta de controle no ambiente ocupacional, a falta de recompensa, a falta de união entre os colaboradores, a falta de equidade - enquanto imparcialidade de gestores e colegas para reconhecer o direito de cada um, de forma equivalente - e conflito de valores no ambiente de trabalho.

## Síndrome de Burnout – principais fatores abordados na literatura

A psicologia possibilita compreender o comportamento humano, constituindo-se de diferentes áreas teóricas, conceituais, filosóficas e experimentais. Tais perspectivas embasam a forma como um objeto de estudo será compreendido. Partiremos para uma esquematização da forma como a Síndrome de Burnout vem sendo descrita ao longo dos anos.

A partir da literatura, buscou-se realizar uma análise das ideias dos autores explorados neste trabalho, que discutem a Síndrome de Burnout. Para isso, foram selecionados artigos que abordaram a SB e são comumente citados em estudos sobre o tema. Os autores utilizados como base para a discussão foram Freudenberger (1974), Cherniss (1980), Codo e Vasques–Menezes (1999), Maslach e Leiter (1999), Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) e Benevides-Pereira (2002).

O Quadro 1 demonstra os dados analisados para a presente pesquisa. O material foi organizado em uma ordem cronológica, com a definição de cada autor sobre causas, sintomas e/ou comportamentos e consequências.

Autor/Ano	Causas	Sintomas/Comportamentos	Consequências
Freudenberger, 1974	- Excessivo desgaste de energia, força ou recursos de alguns profissionais. - trabalho intenso, não atentando para atender às necessidades do indivíduo; - Trabalhadores muito dedicados e responsáveis no ambiente ocupacional.	- Esgotamento, irritação, cinismo, tendência a evitar o trabalho; - Sentimento de fracasso e exaustão; - tendência à onipotência, tendo dificuldade de confiar na competência de outras pessoas e de delegar tarefas	
Cherniss, 1980	- Funcionamento da organização; - Estresse, frustração e trabalho monótono.	- Exaustão emocional, despersonalização, baixo envolvimento pessoal no trabalho.	
Codo e Vasques-Menezes, 1999	- Stress laboral crônico	- Atitudes e condutas negativas com relação aos usuários, clientes, organização e trabalho	- Problemas de ordem prática e emocional para o trabalhador e para a organização.
Maslach e Leiter, 1999; Maslach, Schaufeli e Leiter, 2001	- Desencontro entre a natureza do trabalho e a natureza da pessoa que o realiza; má organização do ambiente de trabalho; - Excesso de trabalho, falta de controle no ambiente ocupacional, falta de	- Exaustão mental e emocional, fadiga e depressão; - Diminuição da afetividade e desempenho no trabalho.	

	recompensa, falta de união entre os colaboradores, falta de equidade e conflito de valores no ambiente de trabalho; - Estressores interpessoais crônicos no trabalho		
Benevides-Pereira, 2002	- Cronificação do estresse ocupacional	- Sintomas físicos: sensação de fadiga constante e progressiva, distúrbios do sono, dores musculares e gastrointestinais, imunodeficiência, entre outros; - Fatores psíquicos: Alteração na atenção, concentração e memória, sentimento de alienação, de solidão, de insuficiência, impaciência, desânimo, desconfiança e paranoia; - Irritabilidade, agressividade, incapacidade para relaxar, dificuldade de aceitação de mudanças, perda de iniciativa, aumento de consumo de substâncias como o tabaco e o álcool; - Tendência ao isolamento, sentimento de onipotência, perda do interesse pelo trabalho ou pelo lazer e cinismo.	Consequências negativas tanto para o indivíduo, como para seu desempenho profissional, suas relações familiares e sociais

**Quadro 1.** Causas, sintomas e consequências do Burnout segundo os principais autores da área.

Por meio do Quadro 1, verifica-se que, mesmo existindo fatores que são explorados de forma distinta pelos diversos autores, há consonância entre as descrições, principalmente ao relacionar sintomas ao ambiente organizacional (Benevides-Pereira, 2002, Cherniss, 1980; Codo & Vasques-Menezes, 1999; Freudenberger, 1974; Maslach & Leiter, 1999; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Percebe-se que o foco nos sintomas relacionados à SB é predominante entre os autores, que exploram o contexto em que ocorrem, mas de maneira resumida.

A análise do contexto em que determinados comportamentos ocorrem pode possibilitar a melhor compreensão da síndrome. Nesse sentido, as causas para os comportamentos descritos na síndrome foram apontadas por autores, mas, apenas Benevides-Pereira (2002) e Codo e Vasques-Menezes (1999) abordaram as consequências geradas, levantando problemas de

ordem prática e emocional, que afetariam a organização, o trabalhador, suas relações familiares e sociais.

Estudos evidenciaram que as variáveis que contribuem para a apresentação de padrões comportamentais relacionados à SB estariam presentes em um ambiente organizacional conflitante com as necessidades do trabalhador (Freudenberger, 1974; Maslach & Leiter, 1999; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Baseando-se na compreensão da Síndrome de Burnout e dos fatores envolvidos para seu desenvolvimento, podem-se sugerir estratégias de prevenção, principalmente voltadas para a mudança da estrutura organizacional. Há uma carência de estudos com foco na intervenção sobre a Síndrome de Burnout, o que evidencia uma lacuna a ser explorada pela pesquisa na área.

Fatores presentes no dia-a-dia no trabalho, como a sobrecarga de atividades, excesso de cobranças e frustração de expectativas, são citados com frequência por autores como característicos de um ambiente laboral problemático (Cherniss, 1980; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) e são vistos como desencadeadores da Síndrome de Burnout. A literatura evidenciou também que determinados padrões comportamentais individuais apresentam maior probabilidade de serem afetados pelo ambiente de trabalho, tais como tendência a assumir muitas responsabilidades, cobrança excessiva em relação ao próprio desempenho e falta de habilidades específicas para a função exercida (Freudenberger, 1974; Maslach & Leiter, 1999).

Considera-se, a partir das descrições da Síndrome de Burnout, que esta parece estar relacionada mais à maneira como se organiza o trabalho do que a profissões específicas, sendo independente da atividade exercida. Entende-se que uma das principais variáveis relacionadas à síndrome seja a impossibilidade encontrada por pessoas altamente dedicadas em atingir um ideal, representado pelo engajamento no trabalho, de realizar tal meta. Tal impossibilidade também seria determinada pelas características da organização do trabalho.

Percebe-se a necessidade de delimitar a função de comportamentos relacionados à SB, incluindo as consequências em nível individual, social e organizacional. Tal descrição pode auxiliar na elaboração de estratégias efetivas de prevenção e de tratamento. Benevides-Pereira (2002) indica que a informação sobre as causas e consequências de Síndrome de Burnout possibilita ao profissional estar alerta sobre o problema e permite a busca por ajuda caso necessite, impedindo que o processo se agrave. Compreender o que está envolvido no desenvolvimento da síndrome também auxilia o indivíduo acometido pela mesma a não se culpar pela situação em que se encontram.

### **Considerações Finais**

Considerando o papel do trabalho para os indivíduos, deve-se buscar compreender questões relacionadas à qualidade de vida e ao bem estar, por serem fatores que influenciam o contexto organizacional. Quando o ofício adoce quem o executa, é sinal de que algo está errado e precisa ser alterado. Geralmente, a mudança pode ocorrer se forem considerados aspectos contextuais, causadores e mantenedores de padrões comportamentais relacionados à síndrome.

A saúde do trabalhador precisa ser considerada de maneira global, por meio da avaliação de fatores que estão presentes na relação homem-trabalho. Tal compreensão pode auxiliar na produção de um ambiente laboral agradável, que leve em consideração a saúde física e mental e que ofereça condições de desenvolvimento pessoal e profissional. O indivíduo que exerce sua função com satisfação acaba por produzir ganhos para si e para a organização, tanto em relação à produtividade como na construção de um ambiente laboral mais aprazível.

Cabe ressaltar, em relação aos resultados obtidos neste estudo, que foram apresentados de forma sistematizada os fatores já abordados na literatura sobre a Síndrome de Burnout, o que permitiu estruturar os principais conceitos utilizados para entender o tema. Admite-se ainda que, devido ao grande número de publicações em nível internacional, podem ter sido ignorados

dados importantes, falta que seria suprida com um estudo mais amplo ou com um maior número de estudos dessa ordem.

### Referências

- Assis, F. B. (2006). *Síndrome de Burnout: um estudo qualitativo sobre o trabalho docente e as possibilidades de adoecimento de três professores das séries iniciais*. Dissertação de mestrado do programa de pós-graduação em psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2003). O estado da arte do burnout no Brasil. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 4-11.
- Carlotto, M. S. (2002). Síndrome de burnout e satisfação no trabalho: Um estudo com professores universitários. In: A. M. T. Benevides-Pereira (Org.). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. (pp.187-212). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2004). Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. *Psicologia em Estudo*, 9, 499-505.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2008). Análise da produção científica sobre a síndrome de burnout no Brasil. *Psico*, 39(2), 152-158.
- Carlotto, M. S., & Gobbi, M. D. (2000). Síndrome de Burnout um problema do indivíduo ou de seu contexto de trabalho? *Aletheia*, 10, 103-114.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.

- Codo, W., Sampaio, J. J. C., & Hitomi, A. H. (1993). *Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar*. Petrópolis: Vozes.
- Codo, W., & Vasques-Menezes, I. (1999). O que "Burnout"? In W. Codo (Org.). *Educação: carinho e trabalho*. (pp. 237-255). Rio de Janeiro: Vozes.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 665-701.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Dejours, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento trabalho*. São Paulo: Atlas.
- França, H. H. (1987). A síndrome de "Burnout". *Revista Brasileira de Medicina*, 44, 197-199.
- França, A. C. L., & Rodrigues, A. L. (2002). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. (3a ed). São Paulo: Atlas.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1987). *L'epuisement professionnel: la brûlure interne*. Ottawa: Ed Gaëtan Morin.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C. (1978). Job burnout: how people cope. *Public Welfare*, 8, 56-58.
- Maslach, C. (1979). The burn-out syndrome and patient care. In: C. Garfield (Ed.). *Stress and survival: the emotional realities of life-threatening illness*. St. Louis: Mosby.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: how organization cause, personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1999). *Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa*. Campinas: Papirus.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Org.). *Professional burnout: recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, (52), 397-422.
- Mendes, F. M. P. (2002). *Incidência de Burnout em professores universitários*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Ministerio da Saúde (1999). *Portaria nº 1339, de 18 de novembro de 1999*. Instituir a Lista de Doenças relacionadas ao Trabalho, a ser adotada como referência dos agravos originados no processo de trabalho no Sistema Único de Saúde, para uso clínico e epidemiológico. Recuperado em 20 setembro, 2015, de [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1999/prt1339\\_18\\_11\\_1999.html](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1999/prt1339_18_11_1999.html)
- Silva, F. P. P. (2000). Burnout: um desafio al de Santa Catarina. *D Iberpsicologia*, 2(1).
- Weber, M. (1967). *A ética protestante e o espírito do capitalismo*. São Paulo: Pioneira.

**3 ARTIGO 2**

**SÍNDROME DE BURNOUT: UMA PROPOSTA DE ANÁLISE SOB A  
PERSPECTIVA ANALÍTICO-COMPORTAMENTAL**

**BURNOUT SYNDROME: A PROPOSAL FOR ANALYSIS FROM THE  
BEHAVIORAL ANALYTIC PERSPECTIVE**

Estudo Teórico

Giliane Aparecida Schmitz

Universidade Estadual de Londrina

Maria Rita Zoéga Soares

Universidade Estadual de Londrina

## **Resumo**

Estudos sobre a Síndrome de Burnout vêm sendo publicados desde a década de 1970. Foi considerada uma psicopatologia pelo Ministério da Saúde e inserida no grupo de doenças relacionadas ao trabalho. Analistas do comportamento estudam os transtornos psicológicos partindo do pressuposto de que todo comportamento é instalado e mantido por meio de contingências. O objetivo do presente trabalho foi propor uma possibilidade de análise da Síndrome de Burnout com enfoque Analítico-Comportamental, buscando elucidar as variáveis envolvidas e a descrição de comportamentos. Em busca bibliográfica no portal da CAPES por área de conhecimento, selecionando a área de Ciências Humanas e as bases bibliográficas da Psicologia, com as palavras “Burnout”, “Análise do Comportamento”, “Behaviorismo”, “Comportamental”, constatou-se a não existência de estudos que abordassem a Síndrome de Burnout sob a perspectiva Analítico-Comportamental. Em seguida, foram utilizados artigos que abordavam a discussão de questões relacionadas: à Síndrome de Burnout, à psicopatologia e à psicologia clínica Analítico-Comportamental. A partir disso, foi realizada a especificação de respostas relacionadas à síndrome, assim como das possíveis causas do problema. Incluiu-se a discussão sobre como o controle aversivo relacionado aos problemas comportamentais e apresentou-se uma possibilidade de compreensão a partir da referida perspectiva teórica. Os resultados demonstraram a importância da realização da análise funcional da Síndrome de Burnout para sua compreensão. Espera-se que o trabalho possa contribuir para a discussão de questões relacionadas à análise funcional da Síndrome sob embasamento teórico Analítico-Comportamental e, a partir disso, promover a ampliação de estratégias de prevenção e enfrentamento do problema.

**Palavras Chave:** síndrome de Burnout, análise do comportamento, psicopatologia.

**Abstract**

Studies on Burnout Syndrome have been published since the 1970s. Was considered by the Ministry of Health a psychopathology and inserted into the group of work-related diseases. Behavior analysts studying the psychological disorders on the assumption that all behavior is installed and maintained by contingencies. The objective of this study was to propose a possibility of analysis of the burnout syndrome with Analytical-behavioral approach, to elucidate the variables involved and the description of behaviors. In bibliographic search on the portal of CAPES by knowledge area by selecting the area of Humanities and bibliographic databases of psychology, with the words "Burnout," "Behavior Analysis," "behaviorism", "Behavioral", was found to no previous studies that addressed the Burnout Syndrome in the Analytical-behavioral perspective. Then they used articles that addressed the discussion of related issues: the burnout syndrome, psychopathology and clinical psychology Behavioral Analytics. From this, the specification of answers related to the syndrome was held, as well as the possible causes of the problem. Included is a discussion of how the aversive control related to behavioral problems and stood a chance of understanding from that theoretical perspective. The results demonstrated the importance of conducting the functional analysis of burnout syndrome for your understanding. It is hoped that work can contribute to the discussion of issues related to functional analysis of the syndrome under theoretical basis Analytical Behavioural and, from that, promoting the expansion of prevention and coping strategies of problem.

**Keywords:** burnout syndrome, Analysis of behavior, Psychopathology.

A expressão “o trabalho dignifica o homem” (Weber, 1967), utilizada para expressar a importância da ocupação para o indivíduo, delega uma quase que obrigatoriedade pela satisfação relacionada ao trabalho. No entanto, sabe-se que nem sempre a atividade laboral é fonte de realização pessoal, pelo contrário, pode representar um ambiente que produz

sentimentos negativos a ponto de gerar “adoecimento”. Nesse sentido, a Síndrome de Burnout (SB) é considerada um possível desfecho para relações negativas estabelecidas entre o ser humano e o trabalho (Freudenberger, 1974; Freudenberger & Richelson, 1987; Carlotto & Gobbi, 2000; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

A sintomatologia que define a síndrome inclui alterações físicas, como a presença de problemas cardiovasculares, distúrbios do sono, problemas gastrointestinais e dores musculares (Benevides-Pereira, 2002). Foram citadas mudanças no repertório comportamental, como o esgotamento, a irritação, o cinismo, a tendência a evitar o trabalho, o sentimento de fracasso, além da tendência à onipotência, dificuldade de confiar na competência de outras pessoas e de delegar tarefas como os mais observados em pacientes afetados pela SB (Freudenberger, 1974).

Padrões comportamentais como a despersonalização, o baixo envolvimento pessoal no trabalho, a frustração (Cherniss, 1980), a exaustão (mental e emocional), a fadiga, a depressão (Maslach & Leiter, 1999), diminuição da afetividade e do desempenho no trabalho (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) foram incluídos na descrição da Síndrome de Burnout. O principal ponto de concordância entre os pesquisadores da área (Carlotto & Gobbi, 2000; Freudenberger, 1974; Freudenberger & Richelson, 1987; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) foram as alterações comportamentais relacionadas especificamente à organização do ambiente de trabalho.

Freudenberger (1974) sugeriu que estariam mais propensas a desenvolver a Síndrome de Burnout pessoas que trabalham muito e procuram responder às necessidades de outras pessoas, se dedicando excessivamente e com pouca compensação. Outra condição para o Burnout seria o tédio e a rotinização do trabalho realizado.

Ao longo da descrição da Síndrome de Burnout, foram citados possíveis variáveis que poderiam influenciar para o seu desenvolvimento, tais como altas expectativas de sucesso não alcançadas, não conseguir o que se almeja, sentimento de fracasso, impotência e desespero em

relação à ocupação que exerce, além de estressores interpessoais, causados pelo estresse laboral crônico (Cherniss, 1980; Codo, & Vasques-Menezes, 1999; Freudenberger, 1974; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Variáveis relacionadas ao ambiente de trabalho foram citadas como responsáveis pela Síndrome de Burnout, tais como trabalho intenso, onde o indivíduo apresenta dificuldade para desenvolvê-lo (Freudenberger, 1974); funcionamento da organização e trabalho monótono (Cherniss, 1980); má organização e falta de controle do ambiente, excesso de trabalho, falta de recompensa, falta de equidade e conflito de valores (Maslach e Leiter, 1999; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Elementos relativos a características individuais, como excessivo desgaste de energia ou pouco repertório de alguns profissionais (Freudenberger, 1974) e desencontro entre a natureza do trabalho e a natureza da pessoa que o realiza (Maslach & Leiter, 1999) foram também apontados como causas para a Síndrome de Burnout. Freudenberger (1974) atentou para trabalhadores muito dedicados e responsáveis no ambiente ocupacional como suscetíveis a desenvolver a síndrome. Fica evidente que a perspectiva de Freudenberger (1974) responsabiliza o indivíduo, o que na verdade seria a vítima da condição. Por outro lado, Maslach & Leiter (1999) vinculam a organização do ambiente laboral como responsável por comportamentos relacionados à síndrome.

Fatores relacionados à Síndrome de Burnout, como o excesso de trabalho, a falta de controle e a falta de recompensa (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) são exemplos de um ambiente coercitivo. Para Sidman (1995) coerção é um meio comum usado em nossa sociedade para persuadir o comportamento dos outros, ocorrendo quando as ações são controladas por punição ou reforçamento negativo. Dessa forma, se estabelece uma relação entre trabalho e aversividade, devido à necessidade, às vezes financeira, que o trabalhador tem de se manter neste sistema, mesmo estando insatisfeito.

É comum presenciar pessoas relatarem rotinas de trabalho estressantes, tanto devido ao excesso de atividades, como devido a dificuldades nas relações interpessoais e na realização de tarefas. Permanecer exposto a um contexto como o descrito tende a gerar insatisfação, o que pode desencadear comportamentos descritos como Síndrome de Burnout. O objetivo do presente artigo foi analisar a Síndrome de Burnout a partir do enfoque Analítico-Comportamental.

### **Método**

Foi realizada busca nas bases de dados da CAPES por área de conhecimento, selecionando a área de Ciências Humanas e as bases bibliográficas da Psicologia, com as palavras “Burnout”, “Análise do Comportamento”, “Behaviorismo”, “Comportamental”. Procedeu-se busca semelhante utilizando os mesmos termos no site de buscas Google. Não foram encontrados trabalhos que abordassem a Síndrome de Burnout a partir da ótica Analítico-Comportamental.

Devido à dificuldade de se localizar material sobre o tema específico, foram utilizados artigos que abordavam a discussão de questões relacionadas: à Síndrome de Burnout, à psicopatologia e à psicologia clínica analítico-comportamental. A partir disso, foi realizada a especificação de respostas relacionadas à síndrome, assim como das possíveis causas do problema, incluindo-se a discussão sobre como o controle aversivo relacionado aos problemas comportamentais.

Considerou-se necessário incluir a discussão sobre como o controle aversivo estaria relacionado aos problemas comportamentais. Como resultado, apresentou-se uma possibilidade de compreensão analítico-comportamental da Síndrome de Burnout.

**Análise do Comportamento: O estudo das interações entre organismo e ambiente**

A Análise do Comportamento procura identificar as variáveis que afetam a conduta humana, buscando contextualizar o comportamento do indivíduo a partir dos níveis de seleção filogenético, ontogenético e cultural. A necessidade de um agente interno para explicar qualquer comportamento, aos moldes de explicações mentalistas, incluído o comportamento dito patológico, não é útil para uma análise científica do comportamento. Explicações que recorrem a elementos como força de vontade e desejo, desviariam a atenção de variáveis ambientais das quais o comportamento realmente seria função (Skinner, 1970).

O modelo médico e as abordagens psicológicas como a psicanálise e o cognitivismo buscaram respostas dentro dos indivíduos, investigando uma vida mental e trabalhando com conceitos de normalidade e anormalidade (Prado, 2013). Por outro lado, analistas do comportamento se utilizaram da análise funcional para a compreensão dos transtornos mentais. Assim, descartam a visão médica de classificação dos comportamentos e buscam compreender por que os organismos agem como agem (Skinner, 1974).

Silveira e Marton (2001, p.122) sugerem que “A observação e a descrição do comportamento é, por excelência, o meio de se avaliar o comportamento-problema, na clínica comportamental”. Segundo as autoras, essa forma de avaliação envolve a utilização da análise funcional do comportamento, que consiste em descrever respostas do organismo, com foco nas condições antecedentes e nas condições produzidas pela resposta.

Complementando, Meyer (2003, p. 75) descreve que: “Na análise funcional, identifica-se a função que o comportamento queixa (classificado como psicopatológico) tem para o sujeito.” Essa análise é feita de modo a estabelecer as relações entre o momento em que a resposta foi emitida, a própria resposta e as consequências produzidas por ela.

Uma vez esclarecidas essas variáveis, o analista do comportamento tem elementos suficientes para traçar um panorama do comportamento queixa do indivíduo e assim assinalar os aspectos que o controlam. Considera-se que identificar os eventos funcionalmente

relacionados ao comportamento é de extrema importância para uma boa intervenção (Britto, 2012). Acerca disso, O'Neill, Horner, Albin, Sprague, Storey & Newton (1997) destacaram a Análise Funcional como um método preciso, rigoroso e controlado para conduzir à avaliação comportamental.

Os comportamentos, sejam eles problema ou não, são aprendidos por meio de uma história de reforço única nas relações com o ambiente físico e social. Assim, uma avaliação funcional das condições que produzem e mantêm certo tipo de comportamento-problema pode contribuir para sua prevenção e tratamento (Chiesa, 1994; Skinner, 1970). Em uma perspectiva Analítico-Comportamental, o comportamento ocorre sempre em um contexto, faz parte de uma relação entre ambiente e organismo, que não pode deixar de ser considerada quando se pretende compreendê-lo (Lopes, 2008).

Seguindo a referida linha de análise, constatou-se que uma das condições antecedentes mais indicadas para o desenvolvimento de comportamentos definidos como Síndrome de Burnout foi a presença de um ambiente organizacional conflitante com as necessidades do trabalhador (Benevides-Pereira, 2002; Carlotto & Gobbi, 2000; Freudenberger, 1974). Fatores como sobrecarga de trabalho, excesso de cobranças e frustração de expectativas aparecem com frequência na bibliografia da área como variáveis antecedentes para a apresentação dos comportamentos relacionados à síndrome (Freudenberger, 1974; Freudenberger & Richelson, 1987; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Constatou-se que a maioria dos autores indicou situações que poderiam propiciar o desenvolvimento de comportamentos relacionados à SB (Freudenberger, 1974; Freudenberger e Richelson, 1987; Maslach & Jackson, 1977; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Por outro lado, poucos estudos apontaram as consequências causadas pela síndrome. De uma maneira geral, autores como Benevides-Pereira (2002) e Codo e Vasques-Menezes (1999) consideraram que indivíduos acometidos pela SB apresentam problemas pessoais, familiares,

sociais e organizacionais. Nesse sentido, o presente artigo espera contribuir para identificar variáveis que influenciam no desenvolvimento da Síndrome de Burnout.

### **A Análise do Comportamento e o Estudo da Psicopatologia**

A psicopatologia é a área do conhecimento que classifica os comportamentos em normais e patológicos, estabelecendo critérios fixos para reconhecer problemas comportamentais. De acordo com Dalgalarrondo (2008), o estudo da psicopatologia discute conceitos de normal e patológico e enfoca dois aspectos básicos: a forma com que os sintomas se manifestam como uma estrutura básica que se assemelha em diversos pacientes e o conteúdo desses sintomas, que preenchem essa alteração estrutural.

Gongora (2003) considera crucial analisar o contexto para a compreensão da psicopatologia e, a partir disso, compreender o comportamento como multideterminado e passível de alteração na relação com o ambiente. Nesse sentido, não haveria a necessidade de classificação do comportamento como normal ou anormal, doente ou saudável. Essa constatação se daria a partir da noção de que todo comportamento apresentado pelo organismo passa por um processo de seleção e se mantém via contingências (Skinner, 1970).

A Análise do Comportamento compreende os transtornos psicológicos considerando que o comportamento do indivíduo é a soma dos efeitos de sua história de vida e das contingências em vigor (Moore, 2000). Na visão analítico-comportamental o comportamento não é entendido como autônomo e independente, como sintoma de evento mental ou algo que uma pessoa possui (Britto, 2012). Micheletto (2001, p. 33) expõe que a preocupação básica da Análise do Comportamento é “o estudo do comportamento a partir do próprio comportamento, compreendido a partir da sua relação com o ambiente, sem que a investigação se dirija à identificação de estruturas mediadoras entre estes eventos.”

Analistas do comportamento se dedicaram a avaliar a psicopatologia a partir de uma abordagem contextualista (Dougher & Hackbert, 2003; Ferster, 1973; Hersen, Eisler, Alford, & Agras, 1973). Na abordagem da depressão, por exemplo, Ferster (1973), em um estudo analítico comportamental, apontou como características marcantes a redução ou perda de atividades, além do aumento de reclamações, choro e irritabilidade, atribuindo a baixa taxa de comportamentos a uma escassez de reforço.

Tais comportamentos também são característicos da Síndrome de Burnout (Freudenberger, 1974; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Ao estabelecer essa relação, percebemos que, na síndrome, assim como na depressão, estão presentes comportamentos como insegurança, falta de suporte, sentimento de desmoralização pessoal e sentimento de injustiça (Vieira *et al.*, 2006). No entanto, podemos diferenciar a depressão da Síndrome de Burnout por esta envolver, necessariamente, uma relação entre variáveis presentes no ambiente de trabalho como estímulo antecedente para os comportamentos descritos (Benevides-Pereira, 2002; Freudenberger, 1974; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Segundo Freudenberger (1974) o “estado depressivo” presente no Burnout seria temporário e orientado para uma situação específica na vida da pessoa - o trabalho, além do que não estaria presente o sentimento de culpa, característico da depressão. Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001) complementa que a Síndrome de Burnout afetaria somente o campo profissional, enquanto que a depressão atingiria todas as áreas da vida do indivíduo.

De acordo com a abordagem Analítico-Comportamental, a depressão pode surgir quando responder aos estímulos ambientais não gera reforçadores, tornando o não responder mais funcional para o indivíduo. As variáveis que influenciariam para a apresentação de um repertório comportamental definido como depressão seriam a baixa frequência de reforçamento positivo associada ao aumento da frequência do reforçamento negativo (Ferster, 1973). Esse

processo se caracterizaria por uma diminuição no envolvimento do indivíduo em diversas atividades, o que ocorre também na Síndrome de Burnout.

O referencial Analítico-Comportamental busca a explicação de comportamentos relacionados a transtornos psicológicos nas interações do indivíduo com o ambiente. As variáveis das quais o comportamento humano é função ocupam um lugar central nesse tipo de discussão, pois, identificando as consequências mantenedoras do repertório em análise, pode ser possível alterar tais consequências e conseqüentemente, os padrões comportamentais (Banaco & Zamignani, 2004).

Ao longo da descrição de quadros psicopatológicos, percebe-se que muitos comportamentos descritos têm como uma das variáveis determinantes a exposição prolongada a um ambiente aversivo e dificuldade de acesso a reforçadores. Um contexto aversivo pode levar ao desenvolvimento de padrões de comportamento ineficazes, o que contribui para o surgimento de sentimentos de insatisfação e frustração. Se a exposição a esse tipo de ambiente ocorre por um período de tempo prolongado, a tendência é de que os comportamentos-problema supracitados se intensifiquem (Sidman, 1995).

### **O Controle Aversivo Gerando Fuga/Esquiva**

Quando um ambiente representa ameaça, no sentido de apresentar cobranças sobre desempenho, rendimento e eficácia, tende a oferecer baixa densidade de reforço e tendência à insatisfação. Dougher e Hackbert (2003) defendem que a falta de reforço social é particularmente importante para o surgimento e a manutenção de alguns quadros psicopatológicos.

Skinner (1970), ao citar o controle econômico e o trabalho como agências controladoras, sugere que a presença do controle aversivo em um ambiente ocupacional e a ausência de reforçadores acaba por gerar descontentamento nos indivíduos, que tendem a reagir de forma a

contracontrolar esse ambiente coercitivo. As respostas descritas na Síndrome de Burnout evidenciam uma reação a este ambiente, muitas vezes apresentada em forma de agressão e fuga/esquiva. Conforme Sidman (1995) a punição aumenta a probabilidade de comportamentos agressivos, o que pode sugerir que um trabalhador que se sente agredido em seu ambiente ocupacional de forma contínua pode desenvolver tais respostas de forma reativa.

Fatores antecedentes para a Síndrome de Burnout são caracterizados como ambientes e situações aversivas. Sidman (1995, p. 33) afirma que:

Nós vivemos em um mundo coercitivo, bombardeados por sinais de perigo e ameaças. [...] O patrão ordena: “Esteja aqui na hora ou será despedido.” [...] Instituições legais, empresariais e sociais comunicam-se conosco mais frequentemente advertindo-nos sobre o que deveríamos fazer... ou então... O significado comum de “comporte-se” é “faça o que eu quero que você faça”. Coação, punição, ameaça de punição ou de perda ou verbalizações sobre o que temos de fazer para fugir de, ou evitar punição ou perda — é a técnica predominante para nos levar a “comportarmos-nos.

O controle aversivo está presente no cotidiano das pessoas, forçando-as a se comportarem, por vezes, de forma divergente a suas necessidades. A privação de reforço e a presença de ameaças de punição são comuns nas vivências do cotidiano. Sidman (1995) defende que há uma prática cultural mais voltada a dizer o que não pode ser feito, ao invés de orientar sobre o que fazer.

Para Sidman (1995) a punição somente ensina o que não fazer, quando muito, sendo que quem pune não apresenta uma alternativa de comportamento que seria reforçado. Segundo o autor

Além de suprimir a conduta indesejada, a punição faz muitas outras coisas. Quando levamos em consideração todos os seus efeitos, o sucesso da punição em livrar-se do comportamento parece inconsequente. As outras mudanças que ocorrem nas pessoas que são

punidas e, o que é às vezes ainda mais importante, as mudanças que ocorrem naqueles que executam a punição, levam inevitavelmente à conclusão de que a punição é o método mais sem sentido, indesejável e mais fundamentalmente destrutivo de controle da conduta (Sidman, 1995, p. 90).

A punição tende a funcionar imediatamente na supressão de comportamentos julgados inadequados, no entanto, gera muitos subprodutos. Sempre que possível, o indivíduo que está sendo punido tentará fugir, ou seja, sair da situação que está apresentando punição (Sidman, 1995).

A identificação dos fatores que levam as pessoas a se esquivarem de situações onde há probabilidade de punição fornece condições para a compreensão da Síndrome de Burnout. Considerando que os comportamentos de fuga/esquiva de situações aversivas relacionadas ao ambiente e às relações de trabalho seriam uma forma de evitar ou se afastar da punição, é possível analisar a condição de maneira relacional e contextual.

A esquiva se apresenta como reação a uma possível punição, na tentativa de prevenir sua ocorrência. Sidman (1995) considera que parte dos comportamentos de esquiva deveriam ser considerados adaptativos. No entanto, quando apresentados de forma constante, poderiam causar prejuízos sociais. Dupont (2007) chama atenção para o fato de que a esquiva pode ser a origem de muitos comportamentos usualmente classificados pela psiquiatria como transtornos mentais. Considera também que:

Algumas formas de esquiva seriam mais problemáticas que outras e, às vezes, podem preocupar tanto uma pessoa a ponto de interferir em seu cotidiano. Sendo a coerção social tão predominante, a ansiedade severa oriunda de sinais de aviso de punição, perda, fracasso ou embaraço inevitáveis surgem frequentemente em interações cotidianas. Essas práticas coercitivas resultam em pessoas que geram ansiedade, pânico, paralisia e depressão nos demais (Dupont, 2007, p. 20).

Sidman (1995) chama atenção para o fato de que: “Ambientes inteiros podem se tornar reforçadores ou punidores por si mesmos” (Sidman, 1995, p. 102). Nesse contexto, o ambiente onde o indivíduo é punido torna-se punitivo e o indivíduo reage a ele também de forma punitiva. Isso ocorre devido a um processo de controle de estímulos, descrito por Skinner (1970, p. 13) como generalização, “termo que descreve o fato de que o controle adquirido por um estímulo é compartilhado por outros estímulos com propriedades comuns”.

Nesse sentido, indivíduos com Síndrome de Burnout respondem a estímulos relacionados ao ambiente do trabalho de maneira generalizada. Respostas características do quadro como esgotamento, irritação, cinismo (Freudenberger, 1974), sensação de fadiga constante e progressiva, impaciência, irritabilidade, agressividade, tendência ao isolamento, perda do interesse (Benevides-Pereira, 2002), são apresentadas, inicialmente, diante de fatores presentes no dia-a-dia no trabalho, como a sobrecarga de atividades, excesso de cobranças e frustração de expectativas (Cherniss, 1980; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Ao longo da evolução do quadro, as mesmas respostas são apresentadas, mesmo na ausência dos fatores específicos citados, mas em condições que estabelecem uma relação com tal contexto. Os indivíduos acometidos pela Síndrome de Burnout passam a se comportar diante de tudo o que estabelece relação com o trabalho - ambiente físico, colegas, clientes, ou mesmo ouvir falar sobre o trabalho.

Uma das respostas presentes na Síndrome de Burnout é a evitação de situações relacionadas ao trabalho. Tal condição pode ser observada pela esquiva em relação ao contato com colegas, com o público e/ou redução do rendimento ao executar suas funções (Benevides-Pereira, 2002; Freudenberger, 1974). Nessas situações também seria comum o absenteísmo. Silva e Marziale (2000) afirmam que uma das causas do absenteísmo pode estar na própria empresa quando esta é desorganizada, desestimulante, desmotivadora e promotora de um ambiente organizacional sem integração. Em consonância, Brief (1998) defende a lógica de que

alguém que não esteja satisfeito com o trabalho, poderia estar menos propenso a ser assíduo. Assim, o indivíduo com Síndrome de Burnout se comportaria em função da consequência de sentir-se aliviado por ausentar-se, fugindo ou se esquivando da condição aversiva.

O ambiente laboral pode apresentar caráter aversivo também pelas consequências que apresenta às ações dos trabalhadores. Essa situação pode ser exemplificada pela baixa remuneração, falta de reconhecimento, excesso de punição e ameaças. Skinner (1970, p. 397) defendeu que “a punição repetida pode produzir uma pessoa inibida, tímida ou taciturna”. Tal condição tende a ser considerada uma indicação de psicopatologia por modelos relacionados à Psiquiatria, Psicanálise e Cognitivismo, mas, para a Análise do Comportamento, podem ser considerados padrões comportamentais selecionados pela exposição a um contexto aversivo.

Um ambiente caracterizado como aversivo, seja pela presença de punição ou de reforço negativo intenso e contínuo, tende a gerar pessoas inseguras, ansiosas e vigilantes, restringindo seus repertórios comportamentais por serem levados a acreditar que o mais seguro seria ficar quieto e fazer tão pouco quanto possível, não permitindo que se exponham a contextos que poderiam disponibilizar reforçadores positivos (Sidman, 1995 citado por Dupont, 2007). Dupont (2007, p. 27) sugere que “Nas diferentes sociedades humanas, muitas pessoas classificadas como desistentes podem ser fugitivos da coerção, que jamais tiveram acesso a reforçadores positivos supostamente disponíveis.”

Dessa forma, ressalta-se a importância de avaliar as variáveis envolvidas no comportamento de um trabalhador que passa a se comportar de maneira atípica em seu ambiente de trabalho, demonstrando dificuldade em realizá-lo, fadiga, insatisfação, ansiedade e hostilidade. O que habitualmente é considerado “falta de vontade”, preguiça ou mesmo doença, pode ser um sinal de que o ambiente ocupacional precisa ser alterado por não disponibilizar ao indivíduo condições para que desenvolva o trabalho de maneira adequada e com satisfação. Outrossim, analisar se o trabalhador apresenta limitações relativas às características das

atividades concernentes à sua função, mostra-se essencial para alterar uma conjuntura em que a relação homem-trabalho apresenta adversidades.

Partindo dessas formulações torna-se possível levantar questões relacionadas à prevenção da Síndrome de Burnout e o seu tratamento. Skinner (1970) afirma que altos custos de respostas produzem supressão de resposta após a obtenção de cada reforço, o que implica em maiores chances de haver procrastinação de tarefas, desgastes emocionais e desânimo. Dessa forma, compreender os fatores que controlam o comportamento do trabalhador auxilia na programação de um ambiente organizacional com maior acesso a reforçadores positivos e diminuição na frequência de punição. Muitos empregadores contam com o controle econômico como única fonte de reforço para o trabalho de seus colaboradores, ignorando o fato de que o trabalhador é reforçado também por fatores que vão além do salário. Alguns reforços adicionais têm um efeito substancial na manutenção do nível de trabalho (Skinner, 1970).

Franceschini (2009) sugere que o analista do comportamento pode auxiliar na compreensão dos fatores que permeiam o trabalho através da identificação de esquemas de reforçamento ou punição vigentes no ambiente de trabalho, das variáveis que controlam o comportamento dos trabalhadores e das condições culturais e estratégias que determinam tal estrutura. Compreendendo esse contexto, podem ser implementadas ações que auxiliem na prevenção do problema, tais como programas de desenvolvimento de habilidades individuais de enfrentamento a situações estressantes e, principalmente, alterações no contexto ocupacional em relação às variáveis mantenedoras dos comportamentos relacionados à Síndrome de Burnout, melhorando o ambiente e o clima de trabalho.

A partir de um diagnóstico realizado na organização sobre as relações de trabalho, os fatores positivos e dificuldades dos setores e colaboradores, faz-se possível proporcionar um ambiente mais favorável ao desenvolvimento de potencialidades, representando uma forma de evitar o adoecimento de trabalhadores.

### **Considerações Finais**

Descrever um conjunto de comportamentos classificados como patológicos a partir de uma visão contextual e analítica pode auxiliar na compreensão do comportamento humano. Buscar o entendimento da Síndrome de Burnout a partir desse pressuposto possibilita propor estratégias de prevenção e de intervenção eficazes, beneficiando os indivíduos afetados pelo problema.

Sob a perspectiva Analítico Comportamental, é possível considerar que o indivíduo acometido pela Síndrome de Burnout se comportaria de forma a tentar controlar a estimulação aversiva presente em seu ambiente ocupacional. Fatores como falta de segurança, conflitos nas relações interpessoais, incompatibilidade entre as particularidades de determinadas profissões e do trabalhador (Maslach & Leiter, 1999; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) seriam exemplos de características negativas do trabalho.

Diante de um contexto ocupacional aversivo, a forma como alguns indivíduos reagem pode estar relacionada à fuga/esquiva do trabalho ou de alguns de seus aspectos. Exemplos desse tipo de reação podem incluir o absenteísmo, o distanciamento, o isolamento, as frequentes solicitações de licenças e os afastamentos para tratamento de saúde, inclusive pedido de demissão. Esses comportamentos são mantidos por reforço negativo, ou seja, não existe satisfação em emití-los, mas sim um alívio em não ter mais que lidar com um determinado ambiente punitivo (Skinner, 1970).

A atuação do analista do comportamento para melhorar a relação homem-trabalho inicia no processo de seleção para determinada função, passando pelo planejamento das condições físicas do ambiente e das demais contingências responsáveis pelo comportamento do trabalhador, tais como remuneração, estruturas hierárquicas, planos de carreira, condições que tendem a aumentar a probabilidade de emissão de respostas desejadas em contexto

organizacional (Franceschini, 2009). É importante avaliar se o ambiente ocupacional está produzindo trabalhadores estressados, insatisfeitos e improdutivos. A mudança deve ser proposta de acordo com a necessidade de cada organização e de seus colaboradores, com planejamento e participação coletiva, sempre seguida de uma avaliação constante e dinâmica de seus efeitos.

Quando se percebe que o indivíduo apresenta comportamentos como isolamento, desânimo, estresse e mal estar, além de avaliar as condições presentes no ambiente laboral, deve-se analisar o repertório individual do trabalhador. A organização do ambiente e o manejo do comportamento do indivíduo podem auxiliar no fornecimento de condições para que este se comporte de maneira mais adaptativa e habilidosa, o que produz maior satisfação pessoal e colaboração para a organização.

O presente trabalho buscou identificar aspectos que auxiliem na compreensão de comportamentos identificados como Síndrome de *Burnout*. Levantou-se questões que proporcionassem uma discussão, no sentido de contribuir para a elaboração de estratégias de avaliação, prevenção e tratamento. A análise contextual de determinados comportamentos, muitas vezes descritos como doenças ou processos internos, permite a possibilidade de identificar variáveis importantes para a mudança, o que pode gerar bem estar e qualidade de vida para os indivíduos inseridos em determinado contexto.

### Referências

- Banaco, R. A., & Zamignani, D. R. (2004). An analytical-behavioral panorama on the anxiety disorders. In: T. C. C. Grassi (Org.). Contemporary challenges in the behavioral approach: a Brazilian overview. Santo André: ESETec.
- Benevides-Pereira, A. M. T (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

- Brief, A. P. (1998). *Attitudes in around organizations*. Thousand Oaks: Sage.
- Britto, I. A. G. S. (2012). Psicopatologia e análise do comportamento: algumas reflexões. *Boletim Contexto*, 37, 55-76.
- Carlotto, M. S., & Gobbi, M. D. (2000). Síndrome de Burnout um problema do indivíduo ou de seu contexto de trabalho? *Aletheia*, 10, 103-114.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.
- Chiesa, M. (1994). *Radical behaviorism: the philosophy and the science*. Boston: Authors Cooperative.
- Codo, W., & Vasques-Menezes, I. (1999). O que ?Burnout? In W. Codo (Org.). *Educação: carinho e trabalho*. (pp. 237-255). Rio de Janeiro: Vozes.
- Dagalarrondo, P. (2008). *Psicopatologia e semiologia dos transtornos mentais*. 2a. ed. Curitiba: Artmed.
- Dougher, M. J., & Hackbert, L. (2003). Uma explicação analítico-comportamental da depressão e o relato de um caso utilizando procedimentos baseados na aceitação. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 5(2), 167-184.
- Dupont, S. L. (2007). *Análise do livro coerção e suas simplificações de M. Sidman (1995)*. Dissertação de mestrado, Universidade Estadual de Londrina, Londrina.
- Ferster, C. B. (1973). A functional analysis of depression. *American Psychologist*, 28, 857-870.
- Franceschini, A. (2009). Psicologia organizacional e a análise do comportamento. *Revista Transformação em Psicologia*, 2(2).
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenberger, H. J., & Richelson G. (1987). *Dépuisement professionnel: la brûlure interne*. Ottawa: Gaetan Morin.

- Gongora, M. A. N (2003). Noção de psicopatologia em análise do comportamento. In C. E. Costa, J. C. H. H. N. Luzia. *Primeiros passos em análise do comportamento e cognição*. São Paulo: Esetec.
- Hersen, M., Eisler, D., Alford, G. S., & Agras, W. S. (1973). Effect of token economy on neurotic depression: an experimental analysis. *Behavior Therapy*, 4, 382-397.
- Lopes, C. E. (2008). Uma proposta de definição de comportamento no behaviorismo radical. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 10(1), 1-13.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1999). *Tabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa*. Campinas: Papyrus.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, (52), 397-422.
- Meyer, S. B. (2003). Análise funcional do comportamento. In: C. E. Costa, J. C. Luzia, H. H. N. Sant'Anna. *Primeiros passos em análise do comportamento e cognição*. (pp. 75-91). Santo André: ESETec.
- Micheletto, N. (2001). Bases filosóficas do behaviorismo radical. In Banaco (Org.). *Sobre comportamento e cognição: aspectos teórico, metodológicos e de formação em análise do comportamento e terapia cognitivista*. Santo André: Arbytes.
- Moore, J. R. (2000). Words are not things. *The Analysis of Verbal Behavior*, 17, 143-160.
- O'Neill, R. E., Horner, R. H., Albin, R. W., Sprague, J. R., Storey, K., & Newton, J. S. (1997). *Functional assessment and program development for problem behavior: a practical handbook*. Pacific Grove: Brooks/Cole.
- Prado, R. C. P. (2013). Uma leitura analítico-comportamental da psicopatologia. *Scientia*, 1(2), 192-395.
- Silva, D. M. P. P., & Marziale, M. H. P. (2000). Absenteísmo de trabalhadores de enfermagem em um hospital Universitário. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 5, 44-51.

Silveira, J. M., & Marton, S. A. (2001). Terapia comportamental: uma introdução. *Revista Terra e Cultura*, 41, 119-126.

Skinner, B. F. (1970). *Ciência e comportamento humano*. Brasília: Ed. UnB/ FUNBEC.

Skinner, B. F. (1974). *About behaviorism*. New York: Knopf.

Vieira, I., Ramos, A., Martins, D., Bucasio, E., Benevide-Pereira, A. M., Figueira, I., & Jardim, S. (2006). Burnout na clínica psiquiátrica: relato de um caso. *Revista de Psiquiatria* 28(3), 352-356.

Weber, M. (1967). *A ética protestante e o espírito do capitalismo*. São Paulo: Pioneira.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A construção de um trabalho teórico conceitual envolve um grande número de variáveis que precisam ser observadas para a obtenção de resultados condizentes com os pressupostos científicos. Começando pelo estabelecimento do tema de pesquisa, da escolha dos meios onde se buscará material bibliográfico, da leitura de vasto número de artigos até selecionar o que realmente irá contribuir para os objetivos da pesquisa. No entanto, ao perpassar tais fases e se deparar com a dificuldade em realizar um estudo dessa natureza, percebe-se, geralmente ao final do caminho, que a aprendizagem alcançada se mostra satisfatória e recompensa os esforços, mostrando que a compreensão de uma problemática não é simples, nem fácil, mas que pode gerar consequências altamente reforçadoras.

As análises e discussões realizadas neste estudo tiveram como objetivo buscar uma forma de compreender como um problema comportamental, entendido pela psicologia tradicional e pela psiquiatria como uma psicopatologia, é gerado e mantido no repertório comportamental de um indivíduo. Para cumprir com esse objetivo, foi necessário organizar o trabalho de forma a abordar os diversos aspectos teóricos e conceituais envolvidos em fazer uma leitura Analítico Comportamental de uma psicopatologia.

Inicialmente, ao abordar a Síndrome de Burnout, julgou-se importante compreender como os estudos sobre o tema se construíram e qual o conceito comum que se tem sobre o problema na atualidade, o que justificou a construção de um artigo que tratasse de responder a essa necessidade. Considerou-se também essencial abordar em seguida, de maneira sucinta, como o analista do comportamento compreende a aprendizagem e a manutenção dos comportamentos considerados em outras abordagens psicológicas e na psiquiatria como psicopatológicos.

Assim, um dos objetivos deste trabalho consiste em elucidar a importância da história de vida de cada indivíduo, sugerindo também a investigação dos antecedentes e das consequências que estão relacionadas ao comportamento analisado. Neste ponto, foi utilizada a análise funcional como instrumento diagnóstico. Por fim, a construção de uma possibilidade de compreensão Analítico Comportamental da Síndrome de Burnout foi apresentada a partir do embasamento citado anteriormente, resultando no segundo artigo que compõe esse trabalho.

Proposições teóricas para a compreensão de um problema prático que vem sendo estudado ao longo de muitos anos, sempre são desafios e devem ser compreendidos como propostas, não como uma forma fechada de compreender determinado fenômeno. Entende-se que toda tentativa de entender o comportamento humano não pode ser fechada e estática, mas sim estar em constante revisão e discussão entre os cientistas interessados em auxiliar no

processo de compreender e oferecer propostas de intervenção para os problemas comportamentais.

As reflexões realizadas ao longo deste trabalho, assim como os resultados apresentados, não têm como objetivo a busca de verdades absolutas. Busca-se construir uma prática de analistas do comportamento mais voltada para a aproximação entre o comportamento observado e um modelo de ciência que enfatiza a importância de estudá-lo a partir das leis de uma ciência natural.

Espera-se que traga contribuições para a compreensão de que a Síndrome de Burnout é um problema contextual, relacional e que precisa ser entendida para ser prevenida e tratada. Acredita-se que esta postura possa minimizar o sofrimento dos indivíduos que apresentam tais comportamentos e melhore as relações de trabalho, considerando que esse constitui parte considerável da vida do ser humano e que pode representar, ao invés de um ambiente de sofrimento, um lugar de satisfação e realização.

## REFERÊNCIAS

- Assis, F. B. (2006). *Síndrome de Burnout: um estudo qualitativo sobre o trabalho docente e as possibilidades de adoecimento de três professores das séries iniciais*. Dissertação de mestrado do programa de pós-graduação em psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia.
- Banaco, R. A., & Zamignani, D. R. (2004). An analytical-behavioral panorama on the anxiety disorders. In: T. C. C. Grassi (Org.). *Contemporary challenges in the behavioral approach: a Brazilian overview*. Santo André: ESETec.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2002). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Benevides-Pereira, A. M. T. (2003). O estado da arte do burnout no Brasil. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1(1), 4-11.
- Brief, A. P. (1998). *Attitudes in around organizations*. Thousand Oaks: Sage.
- Britto, I. A. G. S. (2012). Psicopatologia e análise do comportamento: algumas reflexões. *Boletim Contexto*, 37, 55-76.
- Carlotto, M. S. (2002). Síndrome de burnout e satisfação no trabalho: Um estudo com professores universitários. In: A. M. T. Benevides-Pereira (Org.). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. (pp.187-212). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2004). Análise fatorial do Malasch Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. *Psicologia em Estudo*, 9, 499-505.
- Carlotto, M. S., & Câmara, S. G. (2008). Análise da produção científica sobre a síndrome de burnout no Brasil. *Psico*, 39(2), 152-158.

- Carlotto, M. S., & Gobbi, M. D. (2000). Síndrome de Burnout um problema do indivíduo ou de seu contexto de trabalho? *Aletheia*, 10, 103-114.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.
- Chiesa, M. (1994). *Radical behaviorism: the philosophy and the science*. Boston: Authors Cooperative.
- Codo, W., & Vasques-Menezes, I. (1999). O que é Burnout? In W. Codo (Org.). *Educação: carinho e trabalho*. (pp. 237-255). Rio de Janeiro: Vozes.
- Codo, W., Sampaio, J. J. C., & Hitomi, A. H. (1993). *Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar*. Petrópolis: Vozes.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 665-701.
- Dalgalarrodo, P. (2008). *Psicopatologia e semiologia dos transtornos mentais*. 2a. ed. Curitiba: Artmed.
- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Dejours, C. (1994). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Dougher, M. J., & Hackbert, L. (2003). Uma explicação analítico-comportamental da depressão e o relato de um caso utilizando procedimentos baseados na aceitação. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 5(2), 167-184.
- Dupont, S. L. (2007). *Análise do livro coerção e suas simplificações de M. Sidman (1995)*. Dissertação de mestrado, Universidade Estadual de Londrina, Londrina.
- Ferster, C. B. (1973). A functional analysis of depression. *American Psychologist*, 28, 857-870.

- França, A. C. L., & Rodrigues, A. L. (2002). *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. (3a ed). São Paulo: Atlas.
- França, H. H. (1987). A síndrome de “Burnout”. *Revista Brasileira de Medicina*, 44, 197-199.
- Franceschini, A. (2009). Psicologia organizacional e a análise do comportamento. *Revista Transformação em Psicologia*, 2(2).
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenberger, H. J., & Richelson G. (1987). *Dépuisement professionnel: la brûlure interne*. Ottawa: Gaetan Morin.
- Gongora, M. A. N (2003). Noção de psicopatologia em análise do comportamento. In C. E Costa, J. C, H. H. N. Luzia. *Primeiros passos em análise do comportamento e cognição*. São Paulo: Esetec.
- Hersen, M., Eisler, D., Alford, G. S., & Agras, W. S. (1973). Effect of token economy on neurotic depression: an experimental analysis. *Behavior Therapy*, 4, 382-397.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Lopes, C. E. (2008). Uma proposta de definição de comportamento no behaviorismo radical. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 10(1), 1-13.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5(9), 16-22.
- Maslach, C. (1978). Job burnout: how people cope. *Public Welfare*, 8, 56-58.
- Maslach, C. (1979). The burn-out syndrome and patient care. In: C. Garfield (Ed.). *Stress and survival: the emotional realities of life-threatening illness*. St. Louis: Mosby.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: how organization cause, personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1999). *Tabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa*. Campinas: Papirus.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Org.). *Professional burnout: recent developments in theory and research*. New York: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, (52), 397-422.
- Mendes, F. M. P. (2002). *Incidência de Burnout em professores universitários*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Meyer, S. B. (2003). Análise funcional do comportamento. In: C. E. Costa, J. C. Luzia, H. H. N. Sant'Anna. *Primeiros passos em análise do comportamento e cognição*. (pp. 75-91). Santo André: ESETec.
- Micheletto, N. (2001). Bases filosóficas do behaviorismo radical. In Banaco (Org.). *Sobre comportamento e cognição: aspectos teórico, metodológicos e de formação em análise do comportamento e terapia cognitivista*. Santo André: Arbytes.
- Ministerio da Saúde (1999). *Portaria nº 1339, de 18 de novembro de 1999*. Instituir a Lista de Doenças relacionadas ao Trabalho, a ser adotada como referência dos agravos originados no processo de trabalho no Sistema Único de Saúde, para uso clínico e epidemiológico. Recuperado em 20 setembro, 2015, de [http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1999/prt1339\\_18\\_11\\_1999.html](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1999/prt1339_18_11_1999.html)
- Moore, J. R. (2000). Words are not things. *The Analysis of Verbal Behavior*, 17, 143-160.
- O'Neill, R. E., Horner, R. H., Albin, R. W., Sprague, J. R., Storey, K., & Newton, J. S. (1997). *Functional assessment and program development for problem behavior: a practical handbook*. Pacific Grove: Brooks/Cole.

- Prado, R. C. P. (2013). Uma leitura analítico-comportamental da psicopatologia. *Scientia*, 1(2), 192-395.
- Silva, D. M. P. P., & Marziale, M. H. P. (2000). Absenteísmo de trabalhadores de enfermagem em um hospital Universitário. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 5, 44-51.
- Silva, F. P. P. (2000). Burnout: um desafio al de Santa Catarina. *D Iberpsicologia*, 2(1).
- Silveira, J. M., & Marton, S. A. (2001). Terapia comportamental: uma introdução. *Revista Terra e Cultura*, 41, 119-126.
- Skinner, B. F (1974). *About behaviorism*. New York: Knopf.
- Skinner, B. F. (1970). *Ciência e comportamento humano*. Brasília: Ed. UnB/ FUNBEC.
- Vieira, I., Ramos, A., Martins, D., Bucasio, E., Benevide-Pereira, A. M., Figueira, I., & Jardim, S. (2006). Burnout na clínica psiquiátrica: relato de um caso. *Revista de Psiquiatria* 28(3), 352-356.
- Weber, M. (1967). *A ética protestante e o espírito do capitalismo*. São Paulo: Pioneira.