

Síndrome de Burnout em monitores de uma fundação de proteção especial

Síndrome de Burnout en monitores que actúan en una fundación de protección especial

The Burnout Syndrome in monitors that act in a foundation of special protection

Karine HahnMary*

Sandra Carlotto

Universidade Luterana do Brasil

Recibido: 6 de septiembre de 2007

Revisado: 7 de noviembre de 2007

Aceptado: 28 de enero 28 de 2008

Resumen

El objetivo de este trabajo fue evaluar el síndrome de *Burnout* en monitores que actúan en una fundación de protección especial. También buscó identificar relaciones de las dimensiones de *Burnout* con variables demográficas, profesionales y psicosociales. Se utilizó como instrumento de investigación el MBI (Maslach *Burnout* Inventory) y un cuestionario elaborado específicamente para este estudio, con el fin de evaluar las otras variables. La muestra fue conformada por 37 monitores de una fundación de protección. Los resultados obtenidos a través de la prueba *t* de student, ANOVA y correlación de Pearson, revelaron que las dimensiones de *Burnout* se asociaron a la carga horaria desempeñada, al tiempo de experiencia en la función y el lugar, a la idea de desistir de la profesión, a la satisfacción percibida en el trabajo y a la percepción de que la profesión es estresante.

Palabras clave: *Burnout*, estrés ocupacional.

Resumo

O objetivo deste estudo foi avaliar a síndrome de *Burnout* em monitores que atuam em uma fundação

* Correspondência: Mary Sandra Carlotto, professora-orientadora, mestre em Saúde Coletiva (Ulbra); doutora em Psicologia Social (USC/ES). E-mail: mscarlo@terra.com.br, Endereço: Av. Mauá, 645, apto. 504, Centro, São Leopoldo/RS Brasil, Acadêmica do Curso de Psicologia da Universidade Luterana do Brasil. Professora-orientadora, mestre em Saúde Coletiva (ULBRA); doutora em Psicologia Social (USC/ES)Karine Hahn, psicóloga (Ulbra). E-mail: karine_hahn@hotmail.com. Endereço: Rua Faria Santos 276/24 Petrópolis, Porto Alegre/RS Brasil.

de proteção especial. Também procurou identificar associações das dimensões de *Burnout* com variáveis demográficas, profissionais e psicossociais. Foi utilizado como instrumento de pesquisa o MBI- Maslach Burnout Inventory e um questionário elaborado especificamente para este estudo para as demais variáveis. A amostra foi constituída de 37 monitores de uma fundação de proteção. Resultados obtidos através da prova *t* de student, Anova e correlação de Pearson revelam que as dimensões de burnout se associaram à carga horária desenvolvida, ao tempo de experiência na função e no local, ao pensamento de desistir da profissão, a satisfação percebida no trabalho e a percepção de que a profissão é estressante.

Palavras-Chaves: *Burnout*, estresse ocupacional.

Abstract

The aim of this study is to evaluate the *Burnout* syndrome in monitors that act in a foundation of special protection. It also tried to identify associations of burnout dimensions with demographic, professional and psychosocial variables. The MBI- Maslach *Burnout* Inventory and a questionnaire specially designed for this study and other variables were used as a research tool. The sample was made up of 37 monitors and a protection foundation. Results obtained through the test of *t* de student, Anova and the correlation of Pearson reveal that the *Burnout* dimension is associated with the amount of hours spent, the experience in the position and in the place, the thoughts of giving up the profession, job satisfaction, and the perception of how stressful the profession is.

Key words: *Burnout*, job-related stress.

Introdução

O trabalho tem sido identificado como um importante mediador entre diferentes instâncias sociais e a saúde humana, em processos que podem repercutir favorecendo ou prejudicando coletividades e os atores individuais de quaisquer tipos de atividade produtiva. O trabalho, portanto, pode ser fonte de fortalecimento ou de desgaste para a saúde geral (Seligmann-Silva, 1997).

A saúde mental e sua relação com o trabalho têm avançado no campo da investigação científica, tendo em vista as sérias repercussões que o adoecimento resultante das inadequadas condições de trabalho ocasiona não só para os trabalhadores, mas também para as organizações produtivas e para o sistema de saúde pública. Uma perspectiva de estudo das conseqüências de determinadas condições negativas do trabalho para o aparelho psíquico dos trabalhadores, resulta no surgimento

da síndrome de *Burnout* (SB). Segundo Murofuse, Abranches e Napoleão (2005), é um sentimento de fracasso e exaustão, causados por um excessivo desgaste de energia e recursos que acomete, geralmente, os profissionais que trabalham em contato direto com pessoas.

A SB é definida como uma síndrome psicológica que vem em decorrência da tensão emocional crônica no trabalho. Trata-se de uma experiência subjetiva interna que gera sentimentos e atitudes negativas no relacionamento do indivíduo com o seu trabalho (insatisfação, desgaste, perda de comprometimento) corroendo aos poucos o seu desempenho profissional e trazendo conseqüências indesejáveis para a organização (absenteísmo, abandono de emprego, baixa produtividade) (Tamayo e Tróccoli, 2002).

Várias são as definições de *Burnout* na atualidade, no entanto, segundo Carlotto e Gobbi (1999), a definição mais utilizada e aceita na comunida-

de científica, sendo, portanto, a utilizada neste estudo, é a fundamentada na perspectiva social-psicológica de Christina Maslach. Nesta, a SB é entendida como um processo caracterizado por três dimensões, assim descritas (Maslach e Jackson, 1981):

Exaustão emocional, caracterizada pelo esgotamento dos recursos emocionais do indivíduo. É considerado o traço inicial da síndrome e decorre principalmente da sobrecarga e do conflito pessoal nas relações interpessoais (Tucunduva, Garcia e Prudente, 2006). É primordialmente, uma resposta às demandas dos estressores que os empregados devem enfrentar, tais como a sobrecarga de trabalho, o papel conflituoso e os altos níveis de expectativas do indivíduo com relação a si próprio e a sua organização. A exaustão emocional reflete, portanto, os efeitos de demandas organizacionais e individuais. A exaustão emocional pode comprometer a saúde mental e física dos trabalhadores e deteriorar a qualidade de vida no trabalho e o funcionamento da organização (Tamayo e Tróccoli, 2002).

A Despersonalização tem sido definida como a falta de sensibilidade e à dureza ao responder às pessoas que são receptores desse serviço; ao tratamento dos clientes como se fossem objetos e não pessoas. Os trabalhadores podem desenvolver sentimentos e atitudes negativas e cinismo para as pessoas destinatárias do trabalho. Os profissionais passam a responsabilizar os clientes pelos seus problemas (Maslach e Jackson, 1981).

A dimensão de baixa realização profissional refere-se a uma diminuição dos sentimentos de competência e em relação aos ganhos pessoais obtidos no trabalho com pessoas. Há uma tendência desses profissionais a avaliar-se negativamente (Maslach, Schaufeli e Leiter, 2001).

Os primeiros sentimentos negativos são direcionados aos desencadeantes do processo, ou seja, clientes e colegas de trabalho, posteriormente atingindo amigos e familiares e, por último, o próprio profissional. Sintomas físicos associados ao desgaste incluem cefaléia, alterações gastrointestinais e insônia, entre outros. As consequên-

cias da síndrome da estafa profissional podem ser graves, incluindo desmotivação, frustração, depressão e dependência de drogas. O desgaste se reflete também nas relações familiares (separações, maus tratos) e no trabalho, determinando diminuição importante do rendimento e aumento de absenteísmo (Tucunduva, Garcia e Prudente, 2006).

Segundo Maslach (1994), a SB atinge profissionais de serviços, principalmente aqueles voltados para atividades de cuidado. Ajudar outras pessoas sempre foi reconhecido como objetivo nobre, mas apenas há pouco tempo tem sido dada atenção para os custos emocionais da realização do objetivo. O exercício destas profissões envolve em uma relação com o cliente permeada de ambigüidades, como conviver com a tênue distinção entre envolver-se profissional e não pessoalmente na ajuda ao outro (Borges, Argolo e Pereira, 2002).

Neste sentido, podemos pensar que o monitor de uma fundação de proteção é uma categoria de risco para o desenvolvimento de *burnout*.

O monitor é aquele funcionário que desenvolve o trabalho mais próximo à clientela. É o nível mais baixo da equipe dirigente, segundo Goffman (1992), com maior proximidade cotidiana com o internado. É este profissional que põe suas relações pessoais a serviço de recuperar aqueles que se encontram institucionalizados (Zago, 1988).

Na descrição da função, no Plano de Classificação de Cargos e Órgãos Vinculados à Secretaria do Trabalho e Ação Social (1982), ainda em vigor, consta: "... zelar pela disciplina individual ou coletiva dos menores, assistindo-os, orientando-os e acompanhando sua educação" (p. 88). Segue extensa lista de atribuições que vão desde as mais objetivas –como o preenchimento de fichas– até aquelas que exigem investimento afetivo e pessoal –como a participação na formação integral do internado e responsabilidade pelos grupos de crianças e/ou adolescentes sob seu cuidado.

No trabalho de monitoria nessa fundação existem diversos estressores. Por vezes há conflito de pa-

péis, o monitor deve criar vínculos afetivos fortes com as crianças/adolescentes, não raras vezes, semelhantes a funções paternas e em outras situações deve adotar um papel mais autoritário para manter a ordem e disciplina. Em um estudo sobre *burnout* em agentes penitenciários, os pesquisadores puderam observar as frustrações que sofrem os funcionários penitenciários em realizar funções antagônicas, como agente reabilitador e agente de segurança, implícitas nos objetivos das instituições penitenciárias (Kurowski, 2002).

Segundo Rublescki (1994), sobre o ponto de vista do funcionário que trabalha em instituição similar de cuidado e proteção, o aspecto “salvar criancinhas” provoca certa motivação. Para o trabalhador, pensar que está ‘salvando’ a criança da morte pela fome, dos maus tratos e da falta de afeto é uma forma de neutralizar os aspectos áridos do seu trabalho e de que o faz apenas pelo salário.

Por outras vezes tem que lidar com problemas como o da drogadicção e sexualidade e surtos psicóticos, sem que, muitas vezes, não tenham recursos pessoais e técnicos para resolver tais questões.

Também se verifica questões da organização do trabalho como as excessivas horas extras que os monitores fazem por mês, para que possam complementar seus salários, ou mesmo para substituir colegas em licença-saúde decorrente principalmente de doenças psíquicas, fazendo com que alguns passem a maior parte de seu dia dentro dos abrigos.

Assim, na função do monitor, existem diversos estressores que, se persistentes, podem levar à SB. O tema do desgaste profissional emerge como central em equipes que trabalham com vítimas das diversas formas de violência. Por exemplo, na proteção do maltrato e abuso infantil, violência doméstica e tratamento de suas seqüelas, na exclusão social e em dependentes químicos e nas situações de crises pessoais e familiares. Recentes investigações falam da incidência dessa problemática em diversas profissões: trabalhadores sociais, profissionais da proteção infantil, psicólogos clínicos e psiquiatras, enfermeiros e médicos de

atenção primária. O trabalho com crianças vítima do abuso e de negligência, e as limitações dos sistemas de proteção, formam um conjunto único de estressores. Assim, o estresse e o *burnout* são os termos mais usualmente reconhecidos para descrever as reações desses profissionais (Morales, Gallego e Rotger, 2004).

Tendo em vista o exposto, o presente estudo buscou avaliar a relação existente entre variáveis demográficas, laborais e psicossociais e a SB em monitores de uma fundação de proteção.

Método

População

A população do estudo é de 37 monitores que exercem suas atribuições em oito abrigos municipais e seis abrigos estaduais. O estudo foi realizado em três abrigos estaduais da cidade de Porto Alegre, uma vez que as outras já haviam sido recentemente avaliadas com relação ao *burnout* por equipe da instituição.

Amostra

A amostra do tipo de conveniência foi constituída de 37 monitores (36,6% da população) que exercem atividades a mais de 3 meses em uma instituição em um órgão público estadual em uma fundação de proteção, distribuídos em 3 regiões de Porto Alegre. Os monitores são, em sua maioria, do sexo feminino (75,7%), possui companheiro (59,5%), filhos (62,2%) e tem idade média de 39 anos e 5 meses ($dp=10,90$). Também, a maior parte da amostra trabalha somente na instituição (78,4%), desenvolvendo suas atividade no turno da tarde (35,1%), manhã (27,0%), noite (29,7%) e apenas um pequeno percentual (8,1%) trabalha nos turnos manhã e tarde. Com relação à carga horária, realizam mensalmente, em média, 173 horas ($dp=21,20$), atendendo uma média 12 abrigados por dia ($dp=1,88$). Possuem uma média de 8 anos e 3 meses ($dp=6,60$) de experiência na função e 5 anos e um mês ($dp=5,06$) de trabalho no local.

Instrumentos

Para levantamento das variáveis demográficas, laborais e psicossociais, foi utilizado um questionário elaborado especificamente para este estudo visando responder os objetivos deste, tendo como base principal o referencial teórico sobre a SB.

Para avaliar a SB, foi utilizado o MBI –*Maslach Burnout Inventory*– (Maslach e Jackson, 1986). O instrumento contempla 22 questões que se subdividem em três subescalas. Exaustão (cinco itens); Despersonalização (cinco itens) e Realização Profissional (seis itens). Os itens são avaliados pela frequência variando de 1 a 7, sendo um (nunca) a seis pontos (todos os dias). Neste estudo, utilizamos o sistema de pontuação de 1 a 5, também utilizado por Farber (1991) com professores americanos e Tamayo (1997) na adaptação brasileira do instrumento. Altos escores em Exaustão e Despersonalização e baixos escores em Realização Profissional são indicativos de *burnout*.

Procedimentos

Primeiramente foi realizado um contato com a direção da instituição para colocação dos objetivos do estudo e solicitar autorização da pesquisa. Após, a primeira autora do estudo entrou em contato com os núcleos de proteção para identificar com os responsáveis a melhor forma de aplicação do instrumento. Os instrumentos foram aplicados individualmente ou em pequenos grupos, durante

o expediente de trabalho, de acordo com a disponibilidade dos monitores.

A pesquisa tem aprovação do Comitê de Ética da instituição de afiliação das pesquisadoras, tendo sido realizados os procedimentos éticos conforme Resolução 196 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), no que diz respeito à pesquisa com seres humanos (Ministério da Saúde, 1997).

O Banco de Dados foi analisado no pacote estatístico SPSS. A distribuição de frequências foi utilizada para avaliar as características gerais da amostra e também para investigar possíveis erros de digitação dos dados. Na primeira etapa foi realizada análise univariada, a fim de apresentar as frequências e as medidas de tendência central da variável burnout e das variáveis demográficas, laborais e psicossociais. Posteriormente foram elaboradas análises bivariadas com a variável dependente *burnout* e as demais variáveis independentes, através da análise de correlação de Person, prova *t de student* e ANOVA.

Resultados

Os resultados obtidos indicam elevado índice de Realização Profissional ($M=3,83$), e índices médios de Exaustão Emocional ($M=2,38$) e Despersonalização ($M=1,86$), considerando uma escala de pontuação de 1 a 5 (tabela 1).

Tabela 1. Médias e Desvio-Padrão das dimensões de *Burnout*

	M	DP
Exaustão emocional	2,38	0,80
Despersonalização	1,86	0,57
Realização profissional	3,83	0,62

Análise realizada através da prova *t de student* e ANOVA, não identificou associação entre as va-

riáveis qualitativas e as dimensões de burnout, conforme tabela 2.

Tabela 2. Relação entre dimensões de *Burnout* e variáveis qualitativas

Variáveis	EE			DE			RP		
Sexo									
Feminino	2,40	0,85	0,674	1,83	0,49	0,660	3,89	0,54	0,262
Masculino	2,27	0,62		1,93	0,78		3,62	0,80	
Estado civil									
Solteiro	2,28	0,81	0,143	1,91	0,56	0,512	3,98	0,52	0,169
Separado/viúvo	2,10	0,50		1,66	0,50		3,85	0,58	
Casado	2,78	0,88		1,94	0,63		3,52	0,74	
Companheiro									
Sim	2,21	0,72	0,128	1,87	0,63	0,866	3,76	0,68	0,629
Não	2,61	0,85		1,84	0,46		3,88	0,51	
Filhos									
Sim	2,51	0,78	0,183	1,88	0,54	0,711	3,98	0,61	0,567
Não	2,15	0,86		1,81	0,62		4,16	0,45	
Trabalha outra inst.									
Sim	2,65	0,45	0,268	2,10	0,46	0,179	3,67	0,45	0,497
Não	2,29	0,85		1,79	0,58		3,87	0,65	
Atividade de lazer									
Individuais	2,30	0,86	0,454	1,87	0,59	0,849	3,90	0,60	0,309
Sociais	2,52	0,63		1,83	0,53		3,67	0,63	

Nota: *Diferença significativa ao nível de 5%.

EE = Exaustão Emocional. DE= Despersonalização. RP = Realização Profissional.

Já na análise realizada através da prova de correlação de Pearson verificou-se associação entre as dimensões de *burnout* e variáveis quantitativas profissionais e psicossociais. Assim evidencia-se que quanto maior a carga horária, maior a despersonalização e menor a realização profissional. Com relação ao tempo de experiência na função, fica evidente que à medida que se eleva o tempo de experiência, eleva-se a exaustão emocional, a despersonalização e diminui a realização profissional. Já o tempo de experiência no local apresentou associação somente com a exaustão emocional e despersonalização, indicando que quanto maior o tempo de trabalho no local, maior

o sentimento de exaustão e de distanciamento da clientela. Podemos ver ainda que, quanto mais há o pensamento de desistir da profissão, maior é a exaustão emocional e a despersonalização e menor a realização profissional. Com relação à satisfação, quanto maior for a satisfação profissional, menor a exaustão emocional e a despersonalização e maior a realização profissional. Já a variável estresse apresentou associação somente com a exaustão emocional e a realização profissional, mostrando que quanto mais consideram sua profissão estressante, aumenta a exaustão profissional e diminui a realização profissional.

Tabela 3. Matriz de correlação de dimensões de *Burnout* e variáveis quantitativas

Variáveis	EE	DE	RP
Idade	0,021	-0,137	0,035
Carga horária	0,204	0,507**	-0,345*
Tempo de experiência função	0,458**	0,370*	-0,337*
Tempo de experiência local	0,345*	0,343*	-0,210
Número de abrigados	0,037	-0,197	0,024
Desistir da profissão	0,543**	0,689**	-0,734**
Satisfação	-0,499**	-0,489**	0,618**
Percepção de estresse	0,650**	0,278	-0,335*

Nota: * significativo ao nível de 5%
 ** significativo ao nível de 1%

Discussão

Os resultados obtidos indicam elevado índice de Realização Profissional e índices médios de Exaustão Emocional e Despersonalização, não caracterizando a SB, pois, segundo Maslach e Jackson (1981), altos escores em exaustão emocional e despersonalização e baixos escores em realização pessoal indicam alto nível de burnout. No entanto, ao analisarmos os resultados na perspectiva do seu processo, podemos supor que o mesmo esteja em curso considerando os resultados da EE e da DE, sendo este contido pela dimensão de RP.

Com relação às variáveis demográficas, não foi identificada associação com as dimensões de *burnout*. Esse resultado corrobora os já encontrados na literatura (Maslach e Leiter, 1997; Maslach e Godberg, 1998; Maslach, Schaufeli, e Leiter, 2001).

Nos resultados referentes às variáveis laborais, verificamos que quanto maior a carga horária, maior é despersonalização e menor é a realização profissional. Pode-se pensar que, quanto maior o tempo de permanência no trabalho, maior é o contato dos trabalhadores com os estressores ocupacionais, principalmente com os relacionados à sobrecarga laboral, uma vez que o tempo

da jornada de trabalho eleva o sentimento de desgaste. Também aumenta o sentimento de distanciamento, uma vez que aumenta a quantidade de contatos interpessoais com os abrigados, colegas e familiares. Essas situações refletem em uma diminuição da realização profissional, fazendo com que o monitor questione seu trabalho, no sentido de estar sendo fonte de realização. Investigação realizada por Munõz (2002) com assistentes sociais que trabalham em instituições que atendem menores e serviços de proteção infantil encontrou resultado semelhante no que diz respeito à despersonalização. Para o autor, essa questão estaria relacionada com o fato de que devem lidar com conflitos familiares por longo tempo, e permanecer longos períodos de tempo com as crianças atendidas.

A mesma associação foi encontrada com relação ao tempo de experiência. Este resultado vai de encontro aos encontrados na literatura (Barria, 2002; Dolan, 1987), pois estudos têm demonstrado que o tempo de experiência na função faz com que o trabalhador tenha aprendido como lidar mais adequadamente com os eventos estressores da profissão. O tempo de experiência no local evidencia o mesmo resultado, no entanto, não se verifica associação com a realização profissional. Esse resultado pode ser entendido

a partir de questões bastante específicas da instituição, principalmente relacionada ao tipo de clientela atendida, indicando que os estressores a ser manejados pelos profissionais não se mantêm constantes. O perfil do cliente, os motivos de seu ingresso, podem ser questões de difícil atendimento, tornando mais complexa a situação de lidar de forma a utilizar aprendizagem profissional cumulativa. Há uma pressão social cada vez maior sobre essas instituições e seus trabalhadores, fazendo com que ocorra um incremento do desgaste e do distanciamento nas relações interpessoais do trabalho. Esse entendimento pode ser ampliado na medida em que não se encontra associação entre dimensões de burnout e número de abrigados. Segundo Elvira e Cabrera (2004), ao fazerem referência ao trabalho docente, mais do que o número de alunos, a relação com burnout é determinada pelos problemas de relacionamento com o aluno, geralmente, decorrentes do mau comportamento. Essa situação pode ser pensada na questão do monitor, uma vez que por se tratar de um trabalho com características educativas, também podem ser alvos desse tipo de ocorrência.

Já com relação as variáveis psicossociais e SB, fica evidente que a frequência do pensamento de desistir da profissão, aumenta a associação entre a exaustão emocional e a despersonalização e diminui a realização no trabalho. Este resultado também foi encontrado por Schwab e Iwanicki (1982). Este resultado pode ser entendido como uma tentativa de lidar com as dimensões de *burnout*, sendo que o trabalhador, ao não perceber formas adequadas de resolver o problema, a mais próxima e objetiva é sair do trabalho que o está adoecendo. Segundo Maslach e Goldberg (1998), este resultado já como uma consequência de burnout. A satisfação no trabalho mostrou associação com a três dimensões de *burnout*, resultado esse já consolidado nos estudos sobre o tema (Carlotto, 2002; Dolan, 1987).

Em nosso estudo, verificou-se que quanto maior a avaliação de que a profissão é estressante, maior é a exaustão emocional e menor é a realização profissional. Segundo Pando, Bermúdez, Aranda, Pérez, Flores e Arellano (2004), as pessoas que

possuem uma boa percepção do estresse ativam de maneira adequada seus mecanismos de enfrentamento, sendo menos propensas a desenvolver o *Burnout*. No caso da amostra investigada, pode-se pensar que essa é uma importante variável de proteção da SB.

É necessário destacar que a literatura sobre *burnout* em trabalhadores neste contexto é incipiente, dificultando a comparação com outros estudos. Esta situação é importante, uma vez que hoje já se tem claro a influencia do contexto laboral e social sobre os resultados de *burnout*.

Trabalhadores que desenvolvem a função de monitor em uma instituição de proteção, pelas especificidades de seus trabalhos, devem ser incluídos na agenda de pesquisas sobre *burnout*. Neste sentido, torna-se importante a realização de novos estudos com outros delineamentos, variáveis e contextos de trabalho em fundações de proteção.

Deve-se ter cautela com relação aos resultados obtidos neste estudo, uma vez que estes são decorrentes de uma amostra não probabilística, não sendo, portanto, passíveis de generalizações para outras instituições ou profissionais.

Referências

- Barría, J. M. (2002). Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la región metropolitana de Chile. *Psiquiatria.com*, 6, 4.
- Borges, L. O., Argolo J. C. T., Pereira A. L. S. de, Machado, E. A.P. Da Silva, W. S. (2002). A síndrome de Burnout e os Valores Organizacionais: um estudo comparativo em hospitais universitários. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 15 (1), 189-200.
- Carlotto, M. S., & Gobbi, M. D. (1999). Síndrome de Burnout: Um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho? *Alethéia*, 10, 103-104.

- Carlotto, M. S. (2002). A Síndrome de Burnout e o Trabalho Docente. *Psicologia em Estudo*, 7 (1), 21-29.
- Carlotto, M. S. (2002). Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho: um estudo com professores universitários". Em A.M.T. Benevides-Pereira. *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador* (pp. 187-212). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Carlotto, M. S. (2004). Síndrome de Burnout e características de cargo em professores universitários. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 4 (2), 145-162.
- Dolan, N. (1987). The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 12, 3-12.
- Elvira, J. A. M. & Cabrera, J. H. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (3), 597-621.
- Farber, B. A. (1991). *Crisis in education. Stress and burnout in the American teacher*. São Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Goffman, E. (1992). *Manicômios, Prisões e Conventos*. São Paulo: Perspectiva.
- Kurowski, C. M. & Moreno-Jiménez, B. (2002). A Síndrome de Burnout em funcionários de instituições penitenciárias (pp. 213-223). Em A.M Benevides-Pereira (Org.) *Burnout: Quando o Trabalho ameaça o Bem Estar do Trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Maslach, C. (1994). *Stress, Burnout, and workaholicism*. Washington: American Psychological Association.
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: News perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- 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., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Morales, G., Gallego, L.M. & Rotger, D. (2004). *La incidencia y relaciones de la ansiedad y el burnout en los profesionales de intervención en crisis y servicios sociales*. *Interpsiquis*. Disponível em <http://www.psiquiatria.com/articulos/estres/14721/>. Acessado em 03.10.2006.
- Munõz, J.B. (2002). Síndrome de Burnout en asistentes sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile. *Psiquiatria.com.*, 6 (4).
- Murofuse, N. T., Abranches, S. S. & Napoleão, A. A. (2005). Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 13 (2), 255-261.
- Pando, M. M., Bermúdez, D., Aranda, B. C., Pérez, C. J., Flores, S. E. & Arellano, P. G (2004). *Prevalencia de estrés y burnout en los trabajadores de la salud en un hospital ambulatorio*. Disponível em http://www.uv.mx/psicysalud/numero_12/estresse.html. Acessado em 15.11.2005.
- Rublescki, M. F. (1994). *A Febem e seu mito instituinte: Reflexões*. Trabalho de conclusão, Ceapia.

- Seligmann-Silva, E. (1997). Saúde mental e auto-mação: a propósito de um estudo de caso no setor ferroviário. *Cadernos de Saúde Pública*, 13 (2), 95-109.
- Schwab, R. L. & Iwanicki, E. F. (1982). Who are our burned out teachers? *Educational Research Quaterly*, 7 (2), 5-16.
- Tamayo, R. M. (1997). *Relação entre a síndrome de burnout e os valores organizacionais no pessoal de enfermagem de dois hospitais públicos*. Dissertação de Mestrado. Brasília: Universidade de Brasília. Instituto de Psicologia.
- Tamayo, M. R. & Troccoli, B. T. (2002) Exaustão emocional: Relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 7 (1), 37-46.
- Tucunduva, L. T. C. M. de, Garcia, A. P., Prudente, F. V. B., Centofanti G., Souza, C. M. de, Monteiro, T. A., Vince, F.A.H., Samano, E.S.T., Gonçalves, M. S. & Giglio, A.D. (2006). A síndrome da estafa profissional em médicos cancerologistas brasileiros. *Revista da Associação de Medicina Brasileira*, 52 (2), 108-112.
- Zago, J. A. (1988). Sobre a saúde mental do trabalhador em saúde mental. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 8 (2), 25-28.