
A NARRATIVA COMO PROPOSTA METODOLÓGICA PARA O ESTUDO DO BURNOUT

LA NARRATIVA COMO PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL ESTUDIO DEL BURNOUT

THE NARRATIVE METHOD AS A PROPOSAL FOR THE STUDY OF BURNOUT

Luciana Dutra-Thomé, Luciano da Silva Alencastro e Silvia Helena Koller
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre/RS, Brasil.

RESUMO

A maioria dos estudos em *Burnout* tem priorizado a utilização de métodos e técnicas que definem *a priori* seus parâmetros de avaliação. Como uma alternativa a essa tendência, o presente artigo apresentará a perspectiva narrativa como um método que permite à pessoa a livre expressão de sua experiência de adoecimento. Essa ferramenta pode ampliar a compreensão teórica do fenômeno, tradicionalmente abordado pelas seguintes perspectivas: clínica; sócio-histórica e contextual; sociopsicológica; e trajetória de carreira. Após a descrição dessas abordagens, será apresentada a perspectiva narrativa – fornecendo uma visão do *Burnout* enquanto processo, pois o fluxo narrativo conecta e situa temporalmente elementos tradicionalmente referidos como exteriores (variáveis culturais e laborais) e interiores (valores e significados), superando dicotomias. Esses elementos potencialmente integrados em uma narrativa podem contribuir para a realização do diagnóstico diferencial da síndrome e para o aprimoramento das intervenções clínicas.

Palavras-chave: *Burnout*; narrativa; doenças profissionais.

RESUMEN

La mayoría de los estudios sobre *Burnout* prioriza el uso de métodos y técnicas que definen *a priori* los parámetros evaluados. Como alternativa a esta tendencia, este documento presentará la perspectiva narrativa como un método que permite a la persona a libre expresión de su experiencia de enfermedad. Esta herramienta puede ampliar la comprensión teórica del fenómeno, tradicionalmente abordado por las siguientes perspectivas: clínico; sociohistórica y contextual; sociopsicológica; y trayectoria profesional. Después de la descripción de estos enfoques se presentará la perspectiva narrativa - que proporciona una visión de *Burnout* como un proceso, debido a que el flujo narrativo y temporalmente situado conecta los elementos que tradicionalmente se conocen como externos (variables culturales y laborales) e interiores (valores y significados), superando dicotomías. Estos elementos potencialmente integrados en una narración pueden contribuir para la realización del diagnóstico diferencial del síndrome y para la mejora de las intervenciones clínicas.

Palabras-clave: *Burnout*; narrativa; enfermedades profesionales.

ABSTRACT

The majority of *Burnout* researches uses methods and techniques that define *a priori* parameters of evaluation. As an alternative to this trend, the present article will present the narrative perspective as a method that allows the free expression of *Burnout* experience. This tool can extend the theoretical phenomenon understanding, traditionally studied for the following perspectives: Clinic; Sociohistoric and Contextual; Sociopsychological; and Career Development. After the description of these approaches, the narrative perspective will be presented - supplying a vision of *Burnout* as a process, therefore the narrative flow connects and points out elements traditionally classified as extra (cultural and labor variables) and intra-individual (values and meanings), overcoming dichotomies. These elements potentially integrated in a narrative can contribute for accomplishment of the syndrome's distinguishing diagnosis and the clinical interventions improvement.

Keywords: *Burnout*; method narration; occupational diseases.

O presente artigo apresenta a abordagem narrativa como alternativa metodológica ao estudo da Síndrome de Burnout. Essa ferramenta pode ampliar a compreensão teórica do fenômeno, uma vez que contextualiza e integra as diferentes variáveis individuais e contextuais apresentadas pelas abordagens teóricas tradicionais em *Burnout*. Inicialmente, serão expostos aspectos conceituais e históricos comuns às diferentes abordagens teóricas sobre *Burnout*. Após a descrição dessas perspectivas, será apresentada a abordagem narrativa.

Burnout pode ser definido como uma síndrome psicossocial surgida como uma resposta crônica dos indivíduos a estressores interpessoais no trabalho (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). As profissões mais vulneráveis ao *Burnout* são aquelas vinculadas à educação e cuidados direcionadas a um público (alunos, pacientes, usuários de serviços de saúde etc.), as quais têm uma relação de atenção direta, contínua e altamente emocional (Vanderberghe & Huberman, 1999).

Na década de 70, as pesquisas sobre *Burnout* tinham como foco as ocupações voltadas para cuidados e serviços, na qual a característica principal do trabalho era o contato direto com outras pessoas. Enfatizavam-se as emoções do indivíduo e os motivos e valores que embasavam seus trabalhos com os clientes. Tratava-se de uma perspectiva voltada para a psicologia clínica, tendo como foco os sintomas do *Burnout* em detrimento dos aspectos contextuais. Dos trabalhos publicados sobre *Burnout* entre 1974 e 1981, havia o predomínio de estudos teóricos (Carlotto & Câmara, 2004). Os estudos empíricos desenvolvidos utilizavam método qualitativo, através de entrevistas, estudos de caso e observações (Maslach et al., 2001).

A partir da década de 80, os estudos empíricos adquiriram maior consistência, fazendo uso de abordagem quantitativa através de questionários, metodologia *survey* e um vasto número de sujeitos (Moreno, Bustos, Matallana, & Mirrales, 1997). Diferentes medidas foram desenvolvidas para acessar o *Burnout*, destacando-se o *Maslach Burnout Inventory* (MBI), elaborado por Christina Maslach e Susan Jackson em 1978. O MBI objetivou atender a demanda por um instrumento que acessasse a experiência do *Burnout* em trabalhadores em uma vasta gama de serviços. Nos anos 90, o investimento em dados empíricos se mantém, mas com ferramentas metodológicas e estatísticas mais sofisticadas. Além disso, o conceito de *Burnout* se expandiu para ocupações além do serviço a outros seres humanos, como computação, área militar, administração e clérigos. Uma série de estudos longitudinais passou

a investigar: (a) as relações entre variáveis laborais e individuais num determinado período de tempo e (b) impacto de intervenções clínicas no alívio do *Burnout* (Maslach et al., 2001).

Esta breve retrospectiva histórica revela uma pluralidade de abordagens teóricas da síndrome de *Burnout*. Diante desse panorama, o presente artigo buscou analisar as diferentes perspectivas teórico-metodológicas do fenômeno *Burnout* e propor o método narrativo como útil na compreensão e conexão dos diferentes aspectos teóricos da síndrome. Realizou-se, então, uma busca de artigos que apresentassem definições das diferentes perspectivas de investigação da doença. Depois de identificar os autores de referência para cada abordagem, foi consultada a versão integral de artigos elaborados tanto por esses autores quanto por pesquisadores que seguem suas perspectivas teóricas.

Observou-se que a maioria dos estudos em *Burnout* tem priorizado a utilização de métodos e técnicas que definem *a priori* os parâmetros de avaliação. Um exemplo seria o *Maslach Burnout Inventory* (MBI), cujos itens circunscrevem previamente as possibilidades de relato e compreensão da experiência de estar em *Burnout*.

A partir disso, o presente artigo apresentará a perspectiva narrativa como um método capaz de permitir à pessoa a livre expressão de sua experiência através do fluxo narrativo, fornecendo uma visão mais aberta sobre o processo individual e contextual em que se manifesta o *Burnout*. A singularidade da narrativa individual conecta e situa temporalmente elementos tradicionalmente referidos como interiores (valores, crenças, expectativas, significados), e elementos tradicionalmente referidos como exteriores (variáveis culturais, normas e organização dos locais de trabalho, etc.), superando dicotomias (Bruner, 1986/1997; Fonte, 2006).

A perspectiva clínica

O psiquiatra e psicanalista Freudenberger (1974) foi o principal representante da perspectiva clínica em *Burnout* e responsável por nomear a enfermidade no início dos anos 70. Utilizou os casos que atendia em consultório e sua própria experiência como referência (Freudenberger, 1974). Ele constatou em si mesmo que sua atividade profissional, que tanto prazer lhe dera no passado, só o deixava cansado e frustrado. Também notou em muitos de seus colegas, antes apaixonados por seu ofício, a estranha mutação que os transformava em cínicos depressivos, capazes de tratar

os próprios pacientes com crescente insensibilidade e desinteresse. Observando (dentro e fora de seu consultório) as experiências de profissionais de diversas áreas, deparava-se sempre com os mesmos problemas: oscilações de humor, distúrbios do sono, dificuldade de concentração, muitas vezes combinados com sintomas físicos como dor de cabeça ou problemas digestivos. Através de um método baseado na observação clínica, Freudenberg (1974) definiu o *Burnout* como um estado de esgotamento físico e mental, cuja causa está intimamente ligada à vida profissional do indivíduo. Para esta abordagem, o estado de esgotamento, decepção e perda do interesse pelo trabalho seria uma decorrência dos motivos e valores individuais que embasam as atividades laborais.

Para a perspectiva clínica e individual, o *Burnout* costuma surgir em pessoas que possuem grandes aspirações, levando-as mais facilmente à frustração e, conseqüentemente, à perda do sentido no trabalho. Essas pessoas dedicam-se intensamente aos seus ideais, o que os leva à exaustão e eventual despersonalização quando seus sacrifícios não foram suficientes para atingir seus objetivos (Malagris, 2004). Assim, trabalhadores de elevado desempenho e idealistas seriam propensos à síndrome, como expresso na frase “você precisa estar em chamas para queimar-se” (Maslach et al., 2001, p.405). Nesses termos, a etiologia da síndrome teria como causa principal os aspectos individuais.

A abordagem clínica também embasa a concepção de que o *Burnout* pode ser explicado, tratado e prevenido com base em modelos de estresse laboral. Nesses modelos, a prevenção e a intervenção são voltadas para o gerenciamento individual do estresse, através de mudanças cognitivas e comportamentais e práticas de exercícios físicos e relaxamento, integrados a programas de qualidade de vida no trabalho (QVT). Assim, há menor ênfase nas condições e organização do trabalho (Jacques, 2003).

Abordagem sócio-histórica e contextual

A perspectiva sócio-histórica enfatiza, mais que as características organizacionais ou individuais, o impacto da sociedade como determinante de *Burnout*. Dentro desta abordagem destacam-se os trabalhos de Sarason (1977, 1983), que utiliza como método de investigação a análise histórica, buscando compreender quais aspectos sociais, ao longo do tempo, foram determinantes para o surgimento do *Burnout*. Em sua pesquisa de 1983, a autora avalia os efeitos da Segunda Guerra Mundial nos locais de trabalho, ressaltando que após 1945 houve uma rápida

transição do senso comunitário para o individualismo. Segundo a autora, numa sociedade individual e competitiva, o ser humano termina por desinteressar-se em ajudar o outro, o que contribui para o surgimento de uma das principais características do *Burnout*: o desinvestimento em relação ao trabalho.

A ênfase em determinantes sociais também aparece no modelo sociológico de Woods (Carlotto, 2002). Woods (1999) aborda o *Burnout* em uma perspectiva contextualista, ao considerar a interação de fatores em níveis micro, meso e macro. Fatores micro são os que se situam dentro da biografia pessoal e profissional do indivíduo (comprometimento, valores, carreira e papéis desenvolvidos). Os fatores meso ou intermediários são os institucionais (e.g., tipo de escola, aspectos éticos da escola, aspectos culturais dos professores e dos alunos). Os fatores macro são todas as forças derivadas das tendências globais e políticas governamentais, as quais influenciam maciçamente o nível individual e institucional.

Para as abordagens sócio-histórica e sociológica, na medida em que a economia capitalista avança, há uma preocupação em manter e promover a eficiência. Nesse movimento, há uma redução da autonomia no trabalho, existindo uma maior subserviência a um conjunto de burocracias. Também há menos tempo para executar a atividade laboral, para atualização profissional, lazer, convívio social e poucas oportunidades de trabalho criativo. Esses determinantes sociais seriam os principais responsáveis pelo processo de exaustão e despersonalização profissional (Carlotto, 2002).

A perspectiva sociopsicológica

Atualmente, a definição mais difundida da Síndrome de *Burnout* está baseada na perspectiva sociopsicológica de Maslach e colaboradores (2001). A contribuição desta abordagem foi a construção do *Maslach Burnout Inventory* (MBI), uma vez que proporcionou a possibilidade de realização de avaliações psicométricas do fenômeno. Essas conferiram às investigações um caráter de maior rigor científico (Carlotto, 2010).

Nesta perspectiva, a síndrome é concebida como proveniente da interação de características pessoais e laborais. O *Burnout* é definido como um estresse laboral que pode conduzir a um tratamento frio e indiferente com o público atendido. A síndrome é compreendida através de três dimensões que compõem o MBI: exaustão emocional, despersonalização (ou cinismo) e baixa realização pessoal (ou reduzida eficácia profissional).

A exaustão emocional refere-se à situação em que os trabalhadores sentem que não podem dar mais de si mesmos em nível afetivo, uma vez que percebem esgotada a energia e os recursos emocionais próprios, devido ao contato diário com problemas. Já a despersonalização designa o desenvolvimento de sentimentos e atitudes negativas e de cinismo voltados às pessoas destinatárias do trabalho, manifestado através do endurecimento afetivo e “coisificação” da relação. Por fim, a falta de envolvimento pessoal no trabalho constitui tendência de uma “evolução negativa”, afetando a habilidade para a realização do trabalho e o atendimento, ou o contato com as pessoas usuárias do trabalho, bem como com a organização (Maslach et al., 2001).

Na perspectiva sociopsicológica (Maslach et al., 2001), a variável chave para compreender o desenvolvimento da síndrome de *Burnout* seria a exaustão emocional, uma vez que dela dependeria o desenvolvimento das variáveis despersonalização e diminuição da realização pessoal. Alguns elementos podem contribuir para o indivíduo passar do estresse crônico no trabalho ao esgotamento emocional. Por exemplo, a relação do profissional com as pessoas (clientes, pacientes, alunos etc.) a quem presta assistência pode tornar-se fonte de estresse - potencialmente capaz de levar ao esgotamento emocional (Maslach, 1978). Além disso, uma das maiores fontes de motivação desses profissionais seria fazer a vida das pessoas mais feliz e saudável, o que os levaria a escolher profissões que prestam assistência e executá-las com elevado nível de autoexigência (Castro & Zanelli, 2007).

Desse modo, o foco de trabalho dos profissionais que prestam assistência está na expectativa de resolver os problemas das pessoas, o que os envolve continuamente em relações potencialmente estressantes. Esses profissionais encontram-se expostos a alta sobrecarga de trabalho (elevada demanda de atividades com poucos recursos) e precisam administrar a relação com clientes de diversos perfis - que, em muitos casos, não têm suas necessidades atendidas. Essa alta sobrecarga e falta de *feedback* positivo tornam-se uma fonte de insatisfação, desilusão e sofrimento psicológico, capaz de levar as pessoas à exaustão emocional e, conseqüentemente, ao *Burnout* (Castro & Zanelli, 2007).

As bases da construção do MBI partiram da realização de entrevistas com uma variedade de trabalhadores de serviços humanos. De acordo com Carlotto (2010), Maslach e colegas buscaram conhecer como os mesmos lidavam com os sentimentos no

seu trabalho. Para tanto, avaliaram os processos cognitivos e emocionais utilizados por trabalhadores cujas atividades laborais exigiam serenidade mesmo em situações de crise e caos. Identificaram que esses indivíduos, muitas vezes, sentiam-se esgotados - desenvolviam percepções e sentimentos negativos sobre seus clientes ou pacientes - e experimentavam crise de competência profissional (Maslach, 1976, 1993).

Para entender esses processos, utilizaram como base dois conceitos da literatura médica: idealismo da profissão médica (que envolve compaixão, distância emocional, objetividade e imparcialidade) e desumanização em autodefesa (proteção em relação às fortes emoções, utilizando como estratégia o distanciamento emocional das outras pessoas). Esse material proporcionou um retrato apurado da experiência de perda de energia e valorização no trabalho - esta última observada, sobretudo, em profissões cuja atividade central estava baseada na ajuda e prestação de serviços a outras pessoas (Carlotto, 2010).

As entrevistas realizadas por Maslach permitiram identificar um padrão característico da síndrome. A partir disso, Maslach e sua aluna de pós-graduação, Susan Jackson, realizaram um amplo programa de pesquisas psicométricas que culminaram no desenvolvimento do MBI, no início dos anos 80. Desde então, o MBI tem sido a medida mais utilizada para avaliação do *Burnout* (Worley, Vassar, Wheeler, & Barnes, 2008).

Inicialmente, o inventário possuía 47 itens que foram administrados em uma amostra de 605 sujeitos de várias ocupações profissionais. Dez fatores emergiram e, por meio de uma avaliação criteriosa, foram eliminados seis deles, juntamente com 24 itens que não possuíam peso fatorial superior a 0,40. Após aplicação em uma nova amostra de 420 sujeitos com perfil igual ao anterior, os mesmos quatro fatores emergiram, sendo que somente três destes apresentaram significância empírica: exaustão emocional, realização profissional e despersonalização. A consistência interna das três dimensões do inventário é satisfatória, pois apresenta um alfa de Cronbach que vai desde 0,71 até 0,90 e os coeficientes de teste e reteste vão de 0,60 a 0,80 em períodos de até um mês (Maslach & Jackson, 1981).

Em revisão de 45 estudos de análises exploratórias e confirmatórias da estrutura fatorial do MBI (especificamente o inventário relacionado à prestação de serviços e docência, excluindo-se o MBI-geral), tanto as análises descritivas quanto as empíricas corroboraram o modelo de três fatores

(Worley et al., 2008). Apenas Densten (2001) desenvolveu estudo de análise fatorial confirmatória que testou modelo com mais de três fatores, encontrando resultados relacionados a um modelo de cinco fatores. Não foram realizados estudos que replicassem esse modelo. Segundo o autor, o modelo de cinco fatores poderia aprimorar o entendimento do fenômeno. Parcial suporte a esse modelo foi desenvolvido por Kanste, Miettunen e Kyngas (2006), através do uso de análises fatoriais exploratórias, que indicaram um modelo de quatro fatores, do MBI relacionado à prestação de serviços. Nesse caso, a dimensão comprometimento no trabalho subdividiu-se em dois fatores distintos.

Outra forma de compreensão do Burnout propõe que a dimensão exaustão emocional seria a única intrínseca ao fenômeno (Evans & Fischer, 1993; Yeh, Cheng, Chen, Hu, & Kristensen, 2007). Já a despersonalização e a baixa realização profissional teriam surgido pela amostra selecionada nos estudos, exclusiva de trabalhadores que prestam serviço a outras pessoas, os quais teriam uma tendência a apresentar uma reação particular de despersonalização. Se realizadas com outras amostras de trabalhadores, o modelo multidimensional proposto não necessariamente se apresentaria (Garden, 1987, 1989).

Schaufeli (2003) ressalta que, apesar do MBI ser psicometricamente adequado para avaliar o *Burnout*, um problema básico permanece: a predominância absoluta do MBI nas pesquisas leva a equiparação do conceito de *Burnout* à forma como ele é medido. Assim, o *Burnout* torna-se aquilo que é medido pelo MBI, reduzindo-se às três dimensões que estão incluídas no instrumento: exaustão, despersonalização e baixa realização pessoal. Nesse sentido, apesar de o MBI ser fundamentado em observação clínica e teorização prévia, a redução do fenômeno às dimensões que o inventário circunscreve define majoritariamente as possibilidades de relato, avaliação e compreensão do fenômeno, limitando o avanço teórico e metodológico em *Burnout*.

A abordagem baseada no desenvolvimento de carreira

O modelo teórico proposto por Cherniss (1995) baseia-se em teorias de estresse, *coping* e adaptação, destacando-se conceitos provenientes de estudos sobre desenvolvimento de carreira (Sonnenfeld & Kotter, 1982). A conjugação desses elementos teóricos resultou em um modelo que compreende

o *Burnout* como relacionado a três dimensões: (a) experiências de trabalho, (b) experiências pessoais não diretamente ligadas ao trabalho e (c) características de personalidade.

No entanto, ressalta-se o perigo em destacarmos as características individuais na gênese do *Burnout*, já que sentimentos e pensamentos são fortemente influenciados pelos contextos sociais (Cherniss, 1995). Dessa forma, a complexidade do fenômeno *Burnout* só poderia ser adequadamente compreendida na interação entre variáveis individuais e laborais. Neste modelo teórico, os sintomas que compõem a síndrome seriam respostas a uma demanda de trabalho estressante, frustrante e monótona. Assim, o sentimento de fracasso psicológico teria uma função crucial no processo de transformação do estresse crônico em *Burnout*. (Cherniss, 1980, 1993)

Em seu livro *Beyond Burnout* (1995), após analisar a trajetória de vida e profissional de 26 casos individuais, Cherniss constata que os indivíduos, ao início de suas carreiras, experimentavam seu trabalho como extremamente significativo. Isso se devia ao fato de os profissionais estarem ligados a objetivos mais amplos e transcendentais do que as tarefas laborais por si mesmas. Assim, os trabalhadores não se vinculavam somente às responsabilidades das pessoas que assistiam, mas também a um conjunto de ideais e propósitos futuros.

Cherniss considerou, ao final do mesmo livro, que o fracasso psicológico ocorrido na gênese de *Burnout* tornava-se compreensível quando relacionado ao fracasso desse significado mais amplo e transcendente que o trabalho adquire na vida das pessoas (Castro & Zanelli, 2007). O autor ressaltou, ainda, que a maioria dos profissionais entrevistados (professores, enfermeiros, médicos etc.) iniciou suas carreiras desejando servir através de sua prática profissional, tornando o mundo um lugar melhor. Se o progressivo fracasso desse ideal é um dos principais fatores causais do adoecimento, as pesquisas deveriam voltar-se para o estudo qualitativo do processo de frustração desse projeto, do ponto de vista daquele que vivenciou o *Burnout* (Cherniss, 1995).

Apesar de lançar mão da abordagem teórica voltada ao desenvolvimento de carreira, Cherniss faz uso da abordagem narrativa biográfica em seu caráter metodológico, uma vez que busca acessar o fenômeno *Burnout* com base na trajetória de vida, narrada pelo próprio sujeito que vivenciou a experiência de adoecimento. Portanto, a estratégia metodológica utilizada por Cherniss é uma exemplificação da utilização da abordagem narrativa.

Abordagem narrativa biográfica: uma alternativa metodológica

A abordagem narrativa biográfica ganhou significativa consistência teórica e metodológica com os trabalhos de Kelchtermans (Kelchtermans, 1999; Kelchtermans & Srittmatter, 1999). Em seu modelo teórico, as percepções e interpretações das situações dos estressores laborais dependem fortemente da interação de características individuais e seu ambiente de trabalho. Essa interação seria experienciada com base no “sistema interpretativo pessoal”, o qual pode ser compreendido pela pessoa e pelo pesquisador através da narrativa de sua trajetória de trabalho.

Neste modelo, o “sistema interpretativo pessoal” possui duas dimensões: a primeira diz respeito às concepções que o profissional possui acerca dele mesmo; a segunda é o sistema de crenças pessoais sobre o ensino. A compreensão deste “sistema interpretativo pessoal” é possível através da narrativa biográfica, a qual evidencia o modo com que o indivíduo experiencia seu trabalho, na dimensão temporal e espacial. Dessa forma, a dicotomia entre fatores individuais e contextuais perde o sentido, já que a narrativa integra esses dois fatores (Kelchtermans, 1999).

O método narrativo biográfico tem sido recomendado por diversos motivos: (a) ele é adequado à investigação voltada à descoberta, mais do que ter como objetivo a verificação comprobatória; (b) é um método adequado para investigar detalhes acerca do processo de desenvolvimento do *Burnout* no contexto da trajetória de vida individual; (c) a entrevista biográfica permite acesso às crenças e pressupostos que embasam o comportamento das pessoas; (d) o método permite acesso à experiência vivida pelos participantes, transmitida por meio de suas próprias palavras (Cherniss, 1995; Kelchtermans, 1999).

Nos procedimentos utilizados no método narrativo biográfico, os participantes são estimulados a refletir sobre suas carreiras e relatar os significados das experiências vivenciadas. O modelo de Kelchtermans (1999) propõe três focos orientadores para a entrevista biográfica: (a) trajetória profissional: os entrevistados são solicitados a relatar em ordem cronológica os diferentes funções e cargos que tenham ocupado desde o início de sua profissão; (b) identidade profissional: as questões estimulam o indivíduo a descrever como ele percebe suas competências, suas preferências laborais, seu desempenho nos diversos contextos de trabalho; (c) vivência atual do exercício profissional: os

entrevistados são solicitados a descrever sua situação atual de trabalho tanto em seus aspectos ambientais quanto subjetivos (Kelchtermans, 1999).

Em seus estudos, Cherniss (1995) sistematiza o roteiro de entrevista biográfica através dos seguintes tópicos: (a) história de trabalho (reações a situações de trabalho, motivos para a realização de mudanças; características de cada local e situação de trabalho; expectativas da pessoa antes de começar a trabalhar; mudanças ocorridas quando a pessoa começou cada trabalho; relações com colegas e com chefia; fontes de estresse ou insatisfação no trabalho; mudanças nas atitudes e valores trazidos por cada situação de trabalho); (b) história pessoal não diretamente vinculada ao trabalho (casamento, divórcio, parentalidade, doenças, mudanças nos valores e interesses ao longo da vida; forma como a vida pessoal e a vida de trabalho se afetam mutuamente); (c) atitudes atuais (motivação e envolvimento com o trabalho, objetivos de carreira, satisfação ocupacional) e (d) planos para o futuro.

Apesar da amplitude de aspectos abordados por esta proposta metodológica, percebe-se uma escassez de estudos empíricos que a utilizem para a investigação em psicologia. A fim de propiciar uma compreensão das possíveis contribuições da abordagem para a pesquisa em *Burnout*, apresentaremos detalhadamente um estudo empírico que utilizou o método da narrativa biográfica.

O estudo empírico investigou a identidade profissional do professor secundário na Espanha (Botía, Cruz, & Ruiz, 2005). Foram analisadas dez entrevistas biográficas inspiradas nos três focos propostos por Kelchtermans (1999): trajetória profissional, identidade profissional e vivência atual do exercício profissional.

A análise das entrevistas desenvolveu-se a partir de dois eixos: o vertical ou diacrônico e o horizontal ou sincrônico. O eixo diacrônico destacou cada caso, focando a trajetória subjetiva e vivência da história pessoal. Ele propiciou o acesso aos modos com que os indivíduos constroem subjetivamente os acontecimentos e os julgam significativos para sua biografia. Já o eixo sincrônico propôs-se identificar categorias que abarcassem o grupo de casos investigados. Este permitiu verificar que o conjunto de histórias biográficas refletia as principais estruturas e relações presentes no contexto educativo das pessoas. Essa última análise (sincrônica) deu origem a um protocolo que guiou grupos de discussão com os professores sobre o tema estudado.

Botía, Cruz e Ruiz (2005) caracterizaram a pesquisa como estudo de caso múltiplo e coletivo, uma vez que trabalharam o enfoque individual e o grupal sequencialmente. Os dados das entrevistas revelaram que os professores percebem uma lacuna entre sua identidade profissional – calcada em um modelo universitário antigo – e as novas demandas do exercício profissional, baseadas nas mudanças na relação professores-alunos e na representação social do papel dos educadores. Assim, os profissionais relataram um sentimento de vulnerabilidade no trabalho, percebendo sua identidade profissional e sua integridade moral abaladas. De acordo com os autores, estas informações obtidas permitiram que se identificasse como os indivíduos constroem a sua realidade profissional e pessoal, interagindo e atuando com seus contextos sociais. Constataram também que as pessoas constroem a sua identidade individual ao fazer um autorrelato, o qual não se caracteriza pela recordação exclusiva do passado, mas sim por um modo de recriá-lo.

Apesar desses pesquisadores não investigarem diretamente a síndrome de *Burnout*, é possível identificar as contribuições da perspectiva narrativa biográfica para acessá-la de forma integrada, partindo de três aspectos: (a) a trajetória profissional no espaço e no tempo, (b) os sentimentos e juízos decorrentes das diferentes vivências laborais e (c) os aspectos contextuais que influenciaram as percepções subjetivas dos trabalhadores. Segundo Kelchtermans (1999), o acesso integrado a essas informações seria a forma mais apropriada para o estudo do *Burnout*, pois permitiria compreender de que forma a experiência singular de exaustão e baixa realização no trabalho se vincula aos contextos em que a pessoa se insere, tanto na dimensão temporal como na espacial.

Discussão: reflexão crítica acerca das diversas abordagens em *Burnout*

A descrição das diferentes abordagens teóricas revelou que a síndrome de *Burnout* tem sido associada a um conjunto de variáveis: (a) individuais; (b) laborais; (c) socioculturais. A busca por um modelo que integre essas variáveis é uma tarefa complexa, tendo em vista a dificuldade para identificar a influência de cada uma delas na manifestação do problema.

Existe um consenso entre as abordagens em *Burnout* acerca do papel das elevadas expectativas laborais no desenvolvimento da síndrome. Estas aspirações levam as pessoas a trabalharem árdua e

excessivamente. Então, quando o esforço implicado não obtém retornos, manifestam-se exaustão e eventual despersonalização. É esse sentimento que os faz passar do estresse à apatia, ao desinteresse total e à depreciação das recompensas intrínsecas à atividade realizada (educar os alunos, tratar os pacientes, orientar os clientes etc.).

Apesar desses aspectos consensuais, ainda não se dispõe de uma rede teórica que abarque a interação entre essas variáveis no processo individual de adoecimento. Essa limitação teórica já foi percebida por Maslach et al. (2001), que alertaram acerca da necessidade de esclarecer o processo que leva os sujeitos a desenvolverem um quadro de *Burnout*. De forma semelhante Taris, Le Blanc, Schaufeli e Schreurs (2005) afirmam que a síndrome de *Burnout* precisa ser compreendida como um processo de desenvolvimento, salientando que a estrutura desse processo ainda é largamente desconhecida. No entanto, as abordagens mais utilizadas em estudos empíricos (clínica, sócio-histórica/sociológica e sociopsicológica) parecem focar no estudo isolado de determinado grupo de variáveis (psicológicas, laborais ou sociológicas), e não no processo individual em que essas variáveis interagiram e adquiriram um sentido subjetivo de sofrimento psíquico.

A revisão da literatura indica que os estudos sobre síndrome de *Burnout* têm priorizado o uso da abordagem quantitativa, através de instrumentos cujos itens definem previamente as possibilidades de resposta dos participantes. Essa abordagem limita as possibilidades de compreensão do *Burnout* enquanto processo, situado no contexto temporal e cultural no qual o indivíduo dá sentido a suas experiências. Embora sejam evidentes os avanços obtidos através desse viés metodológico, a abrangência dos estudos qualitativos mostra-se inferior quando comparada aos quantitativos. Essa abordagem é apontada como predominante nos primeiros anos de investigação da síndrome. O aprimoramento dos estudos sobre o tema teria ocorrido a partir da utilização de aparatos estatísticos, que agregariam mais rigor científico às pesquisas em *Burnout* (Maslach et al., 2001).

A ênfase nos estudos quantitativos pode restringir o avanço teórico e metodológico em relação à síndrome, circunscrevendo os achados de pesquisa a um único viés - sem considerar os diferentes ângulos envolvidos na compreensão de um fenômeno. Sugere-se, portanto, uma maior abertura para a utilização de dispositivos qualitativos na investigação do *Burnout*, a fim de possibilitar ao indivíduo posicionar-se livremente sobre como ele

percebe e vivencia seu contexto pessoal, laboral e social.

A perspectiva narrativa pode contribuir para a retomada da perspectiva qualitativa, como demonstraram os estudos empíricos anteriormente expostos. A análise destas pesquisas permite constatar que as variáveis laborais e culturais podem afetar os trabalhadores de inúmeras formas, dependendo da singularidade da trajetória de cada trabalhador e da idiossincrática maneira com que cada pessoa é influenciada pelo seu meio. Dessa forma, a perspectiva narrativa é capaz de fornecer uma visão do *Burnout* enquanto processo, uma vez que o fluxo narrativo conecta e situa temporalmente elementos tradicionalmente referidos como exteriores (variáveis culturais, normas e organização dos locais de trabalho etc.) e elementos tradicionalmente referidos como interiores (valores, crenças, expectativas, significados), superando dicotomias (Bruner, 1986/1997; Fonte, 2006).

Além disso, ressalta-se a possibilidade de o método narrativo biográfico ser utilizado conjuntamente a outros dispositivos de coleta de dados (questionários, escalas etc.), configurando delineamentos de pesquisa que se aproximem da complexidade do fenômeno *Burnout*. Ainda que a literatura documente a consistência dos achados obtidos a partir da pluralidade de instrumentos e procedimentos (Cherniss, 1995), constata-se uma predominância de delineamentos centrados em uma única ferramenta metodológica.

Considerações finais

O presente trabalho propôs a análise de narrativas como uma lente complementar à investigação do fenômeno *Burnout* enquanto ferramenta profícua na investigação da interação indivíduo-contexto. Ainda que as perspectivas teóricas descritas reconheçam essa interação, carecem de recursos metodológicos capazes de abarcar esta dinâmica.

O método narrativo, utilizado em pesquisas qualitativas, aproxima-se da experiência singular do indivíduo. Apesar da ênfase no discurso particular, entende-se que o processo narrativo caracteriza a expressão de uma prática social – influenciada por seu contexto socioinstitucional de interação, seja na vida familiar, comunitária ou laboral – e uma atividade autoepistêmica – marcada pelas características individuais a partir das quais o sujeito se reconhece e se transforma (Oliveira, 2006).

Estes elementos potencialmente integrados em uma narrativa podem, por exemplo, contribuir na realização do diagnóstico diferencial da síndrome de *Burnout* em relação a outros construtos já consolidados, como a depressão (Sousa & Cruz, 2008). Enquanto o *Burnout* é um problema específico do contexto laboral, a depressão tende a atingir todos os domínios da vida da pessoa e a manifestar-se em âmbitos diversos, não exclusivamente o profissional (Maslach et al., 2001). Sugere-se, portanto, a utilização narrativa como ferramenta metodológica que pode auxiliar na diferenciação entre a síndrome de *Burnout* e outras psicopatologias cujos padrões discursivos já foram identificados, como o transtorno de ansiedade e depressão (Sousa & Cruz, 2008).

Outro aspecto a considerar é que a narrativa das experiências de trabalho possibilita ao indivíduo refletir acerca de si mesmo (Kelchtermans, 1999). Este processo pode levar à percepção de novos sentidos para a história biográfica, permitindo a elaboração ou ressignificação de experiências emocionalmente negativas. Dessa forma, a contribuição da abordagem narrativa biográfica extrapola o âmbito da pesquisa (Cherniss, 1995), dada sua possível aplicação na área clínica. Além disso, a identificação da organização narrativa enquanto manifestação do sofrimento psíquico pode contribuir para compreensão de psicopatologias vinculadas ao trabalho, abrindo novas possibilidades de intervenção.

Referências

- Botía, A. B., Cruz, M.F. & Ruiz, E.M. (2005). Investigar la identidad profesional del profesorado: Una triangulación secuencial. *Forum Qualitative Social Research*, 6(1). Acesso em 01 de dezembro, 2009, em <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/Article/516/1116>
- Bruner, J. (1997). *Realidade mental, mundos possíveis* (M. A. G. Domingues, Trad.). Porto Alegre: Artes Médicas. (Original publicado em 1986)
- 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. (2010). *Síndrome de Burnout: o estresse ocupacional do professor*. Canoas, RS: Editora da Ulbra.
- 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(3), 499-505.
- Castro, F. G. & Zanelli, J. C. (2007). Síndrome de Burnout e projeto de ser. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho (USP)*, 10, 17-33.
- Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in human service organizations*. New York: Praeger.

- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the ethiology and amelioration of Burnout. In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Orgs.), *Professional Burnout: recent developments in theory and research* (pp. 135-150). Philadelphia: Taylor & Francis.
- Cherniss, C. (1995). *Beyond Burnout*. New York: Routledge.
- Densten, I. L. (2001). Rethinking Burnout. *Journal of Organizational Behaviour*, 22, 1-4.
- Evans, G. W. & Fischer, D. G. (1993). The nature of Burnout: A study of the three-factor model of Burnout of human service and non-human service samples. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 29-38.
- Fonte, C. A. (2006). A narrativa no contexto da ciência psicológica sob o aspecto do processo de construção de significados. *Psicologia: Teoria e Prática* 8(2), 123-131.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Garden, A. M. (1987). Depersonalization: A valid dimension of Burnout? *Human Relations*, 140, 545-560.
- Garden, A. M. (1989). Burnout: The effect of psychological type on research findings. *Journal of Occupational Psychology*, 62(3), 223-234.
- Jacques, M. G. C. (2003). Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho. *Psicologia & Sociedade*, 15(1), 97-116.
- Kanste, O., Miettunen, J., & Kyngas, H. (2006). Factor structure of the Maslach Burnout Inventory among Finnish nursing staff. *Nursing Health Sciences*, 8, 201-207.
- Kelchtermans, G. (1999). Teaching career: Between Burnout and fading away? Reflections from a narrative and biographical perspective. In R. E. Vanderbergue & M. A. Huberman (Eds.), *Understanding and preventing teacher Burnout: A source book of international practice and research* (pp.176-191). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kelchtermans, G. & Srittmatter, A. (1999). Beyond individual Burnout: A perspective for improved schools. Guidelines for the prevention of Burnout. In R. E. Vanderbergue & M. A. Huberman (Eds.), *Understanding and preventing teacher Burnout: A source book of international practice and research* (pp. 304-314). Cambridge: Cambridge University Press.
- Malagris, L. E. N (2004). *Burnout: o profissional em chamas*. In F. Nunes Sobrinho & I. Nassala (Orgs.), *Pedagogia Institucional: fatores humanos nas organizações* (pp. 196-213). Rio de Janeiro: ZIT Editores.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5(9), 26-22.
- Maslach, C. (1978). Job burn-out: How people cope. *Public Welfare*, 36, 56-58.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Orgs.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research* (pp.19-32). New York: Taylor & Francis.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.
- Moreno, B. J., Bustos, R. R., Matallana, A. A., & Mirrales, C. T. (1997). La evaluación del Burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo*, 13(2), 185-207.
- Oliveira, M. C. S. L. (2006). Identidade, narrativa e desenvolvimento na adolescência: uma revisão crítica. *Psicologia em Estudo*, 11(2), 427-436.
- Sarason, S. B. (1977). *Work, aging, and social change: Professionals and the one life-one career imperative*. New York: Free Press.
- Sarason, S. B. (1983). *Schooling in America: Scapegoat and salvation*. New York: Free Press.
- Schaufeli, W. B. (2003). Past performance and future perspectives of Burnout research. *South African Journal of Industrial and Organisational Psychology*, 29, 1-15.
- Sonnenfeld, I. & Kotter, I. P. (1982). The maturation of career theory. *Human Relations*, 35, 19-46.
- Sousa, A. B. & Cruz, J. P. (2008). Narrativa protótipo da depressão. *Mudanças – Psicologia da Saúde*, 16(1), 71-80.
- Taris, T., Le Blanc, P., Schaufeli, W., & Schreurs, J. (2005). Are there relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal test. *Work & Stress*, 19(3), 238-255.
- Vandenbergh, R. & Huberman, A. M. (1999). *Understanding and preventing teacher Burnout: A source book of international practice and research*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Woods, P. (1999). Intensification and stress in teaching. In R. Vanderbergue & M. A. Huberman (Eds.), *Understanding and preventing teacher Burnout: A source book of international practice and research* (pp.115-138). Cambridge: Cambridge University Press.
- Worley, J., Vassar, M., Wheeler, D., & Barnes, L. (2008). Factor structure of scores from the Maslach Burnout Inventory: A review and meta-analysis of 45 exploratory and confirmatory factor-analytic studies. *Educational and Psychological Measurement*, 68(5), 797-823.
- Yeh, W. Y., Cheng, Y., Chen, C. J., Hu, P. Y., & Kristensen, T. S. (2007). Psychometric properties of the Chinese version of Copenhagen Burnout Inventory among employees in two companies in Taiwan. *International Journal of Behavioral Medicine*, 14(3), 126-33.

Agradecimento

À CAPES e CNPq pelo apoio e financiamento.

Submissão em: 22/12/2010

Revisão em: 01/06/2012

Aceite em: 25/06/2012

Luciana Dutra-Thomé é Pós-doutoranda no Programa de Pós-graduação em Psicologia - UFRGS, onde realizou seu mestrado e doutorado. Pesquisadora do Centro de Estudos Psicológicos (CEP-RUA) - Instituto de Psicologia da UFRGS. Temas de pesquisa: fatores de risco e de proteção e desenvolvimento humano (abordagem bioecológica), adultez emergente, juventude e trabalho.
Endereço: UFRGS - Instituto de Psicologia. Rua Ramiro Barcelos, 2600/104. Porto Alegre/RS, Brasil.
CEP 90035-003.

E-mail: luciana.thome@ufrgs.br

Luciano da Silva Alencastro é Psicólogo, mestre e doutor pela UFRGS. Foi pesquisador no Laboratório de Fenomenologia Experimental e Cognição da UFRGS e atua como psicólogo clínico. Temas de pesquisa: processos cognitivos, memória autobiográfica, narrativa, estilos cognitivos, depressão e história da Psicologia.
E-mail: lu.alen@ibest.com.br

Silvia Helena Koller é Professora da UFRGS, orientadora de Doutorado e Mestrado do Programa de Pós-graduação em Psicologia. Professora Honorária da Universidad de Chiclayo, Peru e da Universidad Autónoma de Peru.

Coordenadora do Centro de Estudos Psicológicos (CEP-RUA)/IP-UFRGS desde 1994.
E-mail: silvia.koller@gmail.com

Como citar:

Dutra-Thomé, L., Alencastro, L. S., & Koller, S. H. (2014). A narrativa como proposta metodológica para o estudo do *Burnout*. *Psicologia & Sociedade*, 26(n. spe.), 107-116.