



Síndrome de Burnout: mudanças com o apoio positivo da boa comunicação

Ana Elisa Moreira-Ferreira
Diretora Executiva da Univoz
Fga. Ma. Coach e Consultora em Comunicação Humana

A Síndrome de Burnout ou Síndrome do Esgotamento Profissional, é uma doença ocupacional que se caracteriza pelo estresse crônico e repetido, exclusivamente relacionado ao ambiente de trabalho desgastante. Diferente do que muitos pensam, não se trata de uma doença mental, mas sim um distúrbio psíquico, no qual o indivíduo apresenta sintomas como o cansaço excessivo (mesmo após longas horas de sono), irritabilidade, fadiga, entre outros.

Quando se fala em Burnout, é importante destacar que não é de hoje que atinge um alto número de pessoas. Porém, a situação tem se agravado devido as mudanças causadas pela pandemia, num cenário em que grande parte das empresas optaram por aderir ao *home office* adaptada, sem todas as condições ideais, além de outras condições desse cenário atual. Falamos desse assunto na Live da Univoz no dia 28.05 e no domingo, 06.09.2020, a rede Globo veiculou uma pesquisa na área da saúde que apontou 83% dos profissionais do segmento com sinais da Síndrome de Burnout. Entre os que estão e os que não estão na linha de frente, a Síndrome do Burnout apareceu em 79% dos

Fique perto e conecte-se com a gente!

www.univoz.com.br

médicos; 74% dos enfermeiros; e 64% dos técnicos de enfermagem, acometendo mais jovens de profissão e mais mulheres.

Geralmente, esse problema é retratado como algo individual, como se o sujeito que sofre com a doença não estivesse se adaptando ao sistema laboral que está inserido. Contudo, o Burnout é o casamento entre ambas as partes. Afinal, quando vamos trabalhar em uma empresa, levamos um pouco de quem nós somos, mas também recebemos um contexto da empresa, instituição ou órgão para o qual trabalhamos.

Sendo assim, é de extrema importância que assuntos como esse venham à tona. Por essa razão, o artigo de hoje é para falar sobre essa síndrome, que segundo a Isma-BR (*International Stress Management Association* no Brasil), afeta 32% dos brasileiros. Mas não queremos ficar somente nas estatísticas. O importante é ressaltar ações que possam prevenir ou atenuar o impacto destas questões na vida dos colaboradores. A **boa comunicação** pode apoiar profissionais e empresas a saírem destes ambientes mais saudáveis mentalmente e com relacionamentos mais fortalecidos.

Acompanhe!

Causas da Síndrome de Burnout

Há seis domínios relacionados ao local de trabalho que são fundamentais para entender o esgotamento profissional. Sendo eles: a carga que o funcionário precisa cumprir, o carga de horas, o controle sobre as atividades que exerce, a recompensa pelo trabalho (seja no sentido financeiro ou de valorização por parte do líder), a justiça (ou seja, se a empresa trata todos com igualdade e equidade), e por fim, se os valores da companhia condizem com seus valores pessoais. Aliás, essa é uma questão que a Neurociência enxerga como uma necessidade humana e universal.

Nosso cérebro para sentir-se bem na execução de tarefas precisa ter autonomia, sentir que está exercendo atividades úteis e com sua potencialidade bem aproveitada, em ambiente seguro e confiável.

Para o colaborador, todos esses pontos são fundamentais e influenciam em seu desempenho. Caso ele se sinta sobrecarregado, sem controle sobre suas funções, não recompensado, e, perceba que seus valores não são compatíveis com o lugar que trabalha, é bem provável que ele possa desenvolver a síndrome.

Outro fator que pode desencadear o Burnout é a falta de engajamento. Para se ter ideia, um estudo realizado pelo Instituto Gallup, mostra que de 7.500 entrevistados, apenas 13% se sentem engajados em seus respectivos serviços. Poderíamos falar um artigo inteiro sobre isso, mas somente para explicar, nos sentimos engajados por tarefas que atendem nossos propósitos de vida, em conexão com a liderança que constrói relações de comunicação aberta e de confiança.

Se isso não acontece, estamos trabalhando sobrecarregando nosso aparato neurobiológico, dando espaço para o estresse.

Distanciamento afetivo

Ao se sentir totalmente exausto, o indivíduo passa por um processo chamado de despersonalização – quando se distancia afetivamente da parte humanitária de sua profissão. Por exemplo: quando um médico passa a ver seus pacientes somente como um número. Esse distanciamento pode ocorrer em várias relações de trabalho e virar um ciclo vicioso. O fato de se tornar um profissional sem empatia, leva a baixa eficácia, fazendo com que o indivíduo se sinta insuficiente e incapaz de realizar suas tarefas.

Responsabilidade preventiva da empresa

É comum ouvir falar sobre medidas para tratar diversas doenças, quando na realidade, o certo seria implantar ações efetivas para preveni-las. Desse modo, as empresas devem ter consciência sobre o papel que desempenham na vida de seus colaboradores, pois, são coisas das quais eles não possuem controle.

A Síndrome de Burnout pode ser evitada com um ambiente de relacionamentos saudáveis, de comunicação assertiva e empática, dando espaço para a manifestação genuína e verdadeira dos sentimentos e necessidades de cada um. Quando tudo é colocado mais abertamente, alinhamentos acontecem com maior rapidez, não há espaço para fantasias, leva e traz de informações, ou barreiras de qualquer tipo. O colaborador pode ter suas expectativas atendidas ou não, mas poder falar sobre elas, ser ouvido e compreendido, abrir espaço para escutar e ser escutado por sua liderança, conhecer os caminhos idealizados pela direção da empresa, deixa seu cérebro menos reativo e mais aberto para novas perspectivas.

É fato que no cenário atual, a área da saúde sofre por diversos problemas como mostrou a matéria. Mas não é à toa que alguns hospitais implantaram escutas empáticas: para dar vazão a toda essa emoção reprimida que o profissional da saúde não pode extravasar no momento do atendimento ou com sua família; e assim, ajudá-los a passar mais leve por essa fase.

Em qualquer outra empresa essa mesma necessidade grita: escutar e ser escutado é uma necessidade de todo o colaborador.

Lembre que a Síndrome de Burnout pode ser a porta para quadros mais graves, como ansiedade e depressão. Essas reflexões são oportunas especialmente nesse Setembro Amarelo: qual a nossa responsabilidade e participação ativa na comunicação com tantos que precisam falar e ser escutado para que qualquer questão da vida profissional e pessoal não derive em atitudes mais drásticas.

Portanto, você líder, priorize a saúde mental e física do colaborador. Mantenha a comunicação aberta, saiba ouvir, faça o possível para que ele sinta prazer em trabalhar para e com você. Tenho certeza que será vantajoso tanto para ele, quanto para seus negócios, que contará com um profissional saudável e feliz. Produtividade pode ser uma boa consequência, mas é só uma das pontas dessas relações relevantes quando falamos de seres humanos.

Ana Elisa Moreira-Ferreira
Diretora Executiva da Univoz
Fga. Ma. Coach e Consultora em Comunicação Humana

Quer saber mais? Assista a nossa Live no Youtube e veja o bate-papo que a Ana Elisa Moreira Ferreira teve com a Dra. Gabriela Lyra, psiquiatra e coordenadora do ambulatório do A.C. Camargo.

Acompanhe nossos cursos da trilha do Comunicador Consciente e amplie as possibilidades de se comunicar com mais expressividade, assertividade e de modo não violento. Os cursos online e presenciais farão grande diferença para você e sua empresa.

Fique perto e conecte-se com a gente!

www.univoz.com.br