

Sobrecarga e estresse no trabalho durante a pandemia de Covid-19: Influência no desenvolvimento de *Burnout* em profissionais contábeis

Renata Mendes de Oliveira

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Ilse Maria Beuren

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Resumo

A síndrome de *Burnout* e seus antecedentes é um tema mais investigado nas áreas da saúde e da educação, porém outras profissões estressantes podem ser acometidas por esta síndrome. Conhecer elementos relacionados, como sobrecarga de trabalho e estresse no trabalho, é essencial para se antecipar e mitigar efeitos decorrentes nas organizações. Assim, neste estudo investiga-se a percepção dos profissionais contábeis sobre a influência da sobrecarga de trabalho e do estresse no trabalho no desenvolvimento do *Burnout*, nas dimensões exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal, em tempos de pandemia de Covid-19. Além das relações diretas entre estas variáveis, analisa-se o efeito mediador do estresse no trabalho na relação entre sobrecarga de trabalho e as dimensões do *Burnout*. Uma pesquisa de levantamento foi realizada com profissionais contábeis cadastrados na rede *LinkedIn* e se obteve uma amostra de 105 respostas válidas. As hipóteses da pesquisa foram testadas por meio da técnica de modelagem de equações estruturais. Os resultados indicaram relação entre sobrecarga de trabalho e estresse no trabalho, bem como entre estresse no trabalho e duas dimensões do *Burnout*, exaustão emocional e despersonalização. Entretanto, não foram encontradas evidências que permitiram inferir relação entre sobrecarga de trabalho e as três dimensões do *Burnout*, e nem entre estresse no trabalho e a dimensão do *Burnout* baixa realização pessoal. Por fim, foi constatada mediação total do estresse no trabalho na relação entre sobrecarga de trabalho com exaustão emocional e despersonalização, mas não foi observada mediação na relação com a dimensão baixa realização pessoal. Esses achados contribuem com o fluxo de pesquisa que busca explicar associações entre as variáveis investigadas, principalmente dos antecedentes da síndrome de *Burnout*, com o propósito de estabelecer melhorias no ambiente de trabalho e gerar melhor desempenho organizacional.

Palavras-chave: Sobrecarga de trabalho; Estresse no Trabalho; *Burnout*.

1 Introdução

As mudanças nas demandas de trabalho, provocadas pela necessidade de isolamento social e modificações na legislação diante da pandemia Covid-19, podem levar ao estresse. O estresse no trabalho pode estar relacionado ao ambiente e condições de trabalho, desordem organizacional, mudanças rápidas (Karakas & Sahin, 2017) e elevadas demandas de trabalho (Vanishree, 2014). Em situações de experiências extremas, o estresse pode acometer o indivíduo à síndrome de *Burnout*. Essa síndrome remete a um estado de esgotamento mental, físico e emocional (Jeung, Kim & Chang, 2018).

Face ao exposto, objetiva-se investigar a percepção dos profissionais contábeis sobre a influência da demanda de trabalho e estresse no trabalho no desenvolvimento do *Burnout*, nas

dimensões exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal, em tempos de pandemia de Covid-19. Além das relações diretas, analisa-se o efeito mediador do estresse no trabalho na relação entre sobrecarga de trabalho e as dimensões do *Burnout*.

A profissão contábil está entre as mais estressantes (Miller, Springen, Gordon, Murr, Cohen & Drew, 1988), em decorrência da alta demanda de trabalho e prazos reduzidos para execução do que é determinado pelos órgãos reguladores (Succar Junior, 2012). Diante da exposição prolongada a fatores estressores, os profissionais contábeis acabam se tornando suscetíveis ao desenvolvimento do *Burnout* (Lopez & Peters 2012; Utami & Nahartyo, 2013). Considerando esse contexto e seu agravamento com a pandemia de Covid-19, é importante investigar o possível desenvolvimento do *Burnout* e a presença de seus antecedentes em profissionais contábeis, a fim de se antecipar aos seus impactos. A pesquisa pode ainda contribuir ao arcabouço teórico no campo da compreensão do *Burnout* e seus antecedentes.

2 Fundamentação Teórica e Hipóteses

O estresse pode atuar como uma forma de estímulo, por meio de mecanismos conhecidos como estressores, dentre os quais estão ambiguidades e sobrecargas de função, conflitos interpessoais, aspirações de carreira, insuficiência salarial, compromissos externos em conflito com o trabalho (Mullen, Malone, Denney & Dietz, 2018). A relação direta e positiva entre a sobrecarga de trabalho e o estresse no trabalho vem sendo observada em diferentes pesquisas (Hu & Cheng, 2010; Vanishree, 2014; Lee, Shin & Baek, 2017). Face ao exposto, formula-se a seguinte hipótese:

H₁: A sobrecarga de trabalho tem relação direta e positiva com o estresse no trabalho.

A síndrome de *Burnout* é analisada sob três dimensões: exaustão emocional; despersonalização; e baixa realização no trabalho (Maslach & Leiter, 1997). A sobrecarga de trabalho é um importante preditor do *Burnout* (Schaufeli & Buunk, 2003), visto que pode aumentar o risco de exceder os recursos energéticos e afetivos do indivíduo (Alarcon, 2011). Pesquisas observaram relação entre a sobrecarga de trabalho percebida e desenvolvimento do *Burnout* (Schaufeli, Bakker & Van Rhenen, 2009; Su, Gao, Luo & Luo, 2018). Assim, formulam-se as seguintes hipóteses:

H₂: A sobrecarga de trabalho tem relação direta e positiva com o desenvolvimento do *Burnout*, nas dimensões exaustão emocional (H_{2a}), despersonalização (H_{2b}) e baixa realização pessoal (H_{2c}).

O *Burnout* decorre da exposição prolongada ao estresse no trabalho, pelas exposições negativas advindas de pressões, questões afetivas ou sociais que ocorrem no ambiente laboral por longos períodos de tempo (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Maslach, 2003). Logo, o estresse no trabalho é uma das principais causas para a evolução da síndrome de *Burnout* (Bianchi, Laurent, Brisson & Schonfeld, 2015). Pesquisas constataram associação positiva entre estresse no trabalho e *Burnout* em diversos contextos de trabalho e para diferentes profissões (Hao, Hong, Xu, Zhou & Xie, 2015; Choi, Mohammad & Kim, 2019). Desse modo, formulam-se as seguintes hipóteses:

H₃: O estresse no trabalho tem relação direta e positiva com o desenvolvimento do *Burnout*, nas dimensões exaustão emocional (H_{3a}), despersonalização (H_{3b}) e baixa realização pessoal (H_{3c}).

A medida que as demandas de trabalho excedem o limite do esperado, o trabalhador se sente sem condições de cumprir suas obrigações formais, o que faz com que aumente a sensação de estresse (Tziner, Rabenu, Radomski & Belkin, 2015). Ao ficar muito tempo

exposto ao estresse, o trabalhador acaba desenvolvendo *Burnout* (Crawford, LePine & Rich, 2010). Diante dessas considerações, formulam-se as seguintes hipóteses

H4: O estresse no trabalho medeia a relação entre sobrecarga de trabalho e *Burnout*, nas dimensões exaustão emocional (H_{4a}), despersonalização (H_{4b}) e baixa realização pessoal (H_{4c}).

3 Aspectos Metodológicos

Esta pesquisa de abordagem descritiva e natureza quantitativa do problema foi desenvolvida por meio de um levantamento realizado junto aos profissionais contábeis brasileiros. O acesso aos respondentes foi realizado pela rede *LinkedIn*, onde se identificaram 1.386 profissionais cadastrados. Aos 516 que aceitaram o convite para participar da pesquisa foi enviado o *link* do questionário via *QuestionPro*. A coleta de dados foi realizada no período de 21 de abril a 12 de maio de 2020 e a amostra não aleatória compõe-se de um total 105 questionários válidos.

O instrumento de pesquisa constitui-se de três blocos, com 28 assertivas em escala tipo *Likert* de sete pontos (Apêndice A). O primeiro bloco, sobrecarga de trabalho, foi adaptado do instrumento de pesquisa aplicado a professores por Hart, Wearing, Conn, Carter e Dingle (2000). No segundo bloco, estresse no trabalho, as assertivas foram retiradas do instrumento de pesquisa de Isfianadewi e Noordyani (2020). No terceiro bloco, dimensões do *Burnout*, foi utilizado o instrumento *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS), usado em mais de 90% dos estudos empíricos para mensurar a síndrome (Schaufeli & Greenglass, 2001), também adotado na pesquisa de Bernd e Beuren (2017) com auditores.

As hipóteses da pesquisa foram testadas por meio da técnica de Modelagem de Equações Estruturais com estimação por Mínimos Quadrados Parciais (PLS-SEM), no *software* SmartPLS 3.0. Essa técnica implica no atendimento de pressupostos no modelo de mensuração e a determinação do modelo estrutural (Hair Jr., Hult, Ringle & Sarstedt, 2017).

4 Análise dos Resultados

As evidências estatísticas dos resultados da pesquisa fornecem suporte para aceitar as hipóteses H₁, H_{3a} e H_{3b}. Por outro lado, não foi possível aceitar as hipóteses H_{2a}, H_{2b}, H_{2c} e H_{3c}. Assim, tem-se que a sobrecarga de trabalho apresenta relação com o estresse no trabalho, mas com nenhuma das dimensões de *Burnout*. Já o estresse no trabalho possui relação direta e positiva com duas das dimensões do *Burnout*, exaustão emocional e despersonalização.

Na das mediações propostas, foi observada mediação do estresse no trabalho na relação da sobrecarga de trabalho com duas dimensões do *Burnout*, exaustão emocional e despersonalização, enquanto que na relação entre sobrecarga de trabalho e baixa realização pessoal não foi constatada mediação do estresse no trabalho.

É importante considerar que o estresse no trabalho, decorrente da sobrecarga de trabalho, pode desencadear problemas como baixa capacidade de concentração e redução na capacidade de tomada de decisão (Vanishree, 2014). Todavia, o autor destaca que a organização pode reduzir a sensação de sobrecarga pela adoção de estratégias que possibilitam nova estrutura de trabalho e outras atividades de apoio que promovam condições para a redução do estresse no trabalho.

No entanto, nem sempre a organização consegue controlar ou eliminar condições de trabalho que podem desencadear alta demanda de trabalho e estresse no trabalho e incorrer no desenvolvimento da síndrome de *Burnout*, o que então leva à necessidade de adoção de medidas para mitigar os efeitos desta síndrome (Yip, Rowlinson & Siu, 2008). Por exemplo, a

pandemia de Covid-19 alterou a forma de trabalho de muitos trabalhadores e, no caso dos profissionais de contabilidade, esses se depararam adicionalmente neste período com alterações tributárias dos seus clientes estabelecidas pelo governo, sem ter um período prévio de preparação dos sistemas e de treinamento.

De forma geral, os resultados encontrados na pesquisa podem decorrer da forma diferente como os profissionais lidam com questões relacionadas a sobrecarga de trabalho e o estresse no trabalho, antecedentes relevantes no desenvolvimento da síndrome de *Burnout*. Ademais, esses antecedentes podem não ser os únicos responsáveis por comportamentos negativos no ambiente de trabalho, ou ainda, os indivíduos podem aprender a lidar com situações adversas, como foi observado na pesquisa realizada por Kingori (2016) com auditores contábeis.

5 Considerações finais

Conhecer como as demandas de trabalho, estresse no trabalho e dimensões da síndrome de *Burnout* afetam os profissionais contábeis pode contribuir para a implementação de estratégias que proporcionem melhorias no ambiente laboral, na saúde dos trabalhadores e na performance individual, conseqüentemente, no desempenho geral da organização. Desse modo, os resultados da pesquisa revelam contribuição prática para as organizações onde os profissionais contábeis trabalham, especialmente diante das novas condições de trabalho provocadas pela Covid-19 e alterações tributárias pelo governo para fazer frente a pandemia.

Apesar de se enaltecer as contribuições do estudo, os resultados precisam ser analisados com parcimônia. Como pode ser observado, parte importante das hipóteses propostas acabaram não sendo aceitas, fato que pode decorrer de vieses nas respostas e da própria postura dos respondentes, bem como do instrumento de pesquisa proposto para aferir os construtos. Nessa linha, recomenda-se a realização de pesquisas que busquem mitigar estes aspectos, bem como a investigação de outros antecedentes para o estresse no trabalho e as dimensões da síndrome de *Burnout*.

Referências

- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549-562.
- Bernd, D. C., & Beuren, I. M. (2017). A síndrome de Burnout está associada ao trabalho dos auditores internos? *Gestão & Regionalidade*, 33(99), 146-169.
- Bianchi, R., Laurent, E., Brisson, R., & Schonfeld, I. S. (2015). Chronic occupational stress does not discriminate burnout from depression. *European Psychiatry*, 30(Suppl. 1), 28-31.
- Choi, H. M., Mohammad, A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 199-208.
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd edition). Los Angeles: Sage.
- Hao, S., Hong, W., Xu, H., Zhou, L., & Xie, Z. (2015). Relationship between resilience, stress and burnout among civil servants in Beijing, China: Mediating and moderating effect analysis. *Personality and Individual Differences*, 83, 65-71.

- Hart, P. M., Wearing, A. J., Conn, M., Carter, N. L., & Dingle, A. R. K. (2000). Development of the school organizational health questionnaire: A measure for assessing teacher morale and school organizational climate. *British Journal of Educational Psychology*, 70(2), 211-228.
- Hu, H.-H. 'Sunny', & Cheng, C.-W. (2010). Job stress, coping strategies, and burnout among hotel industry supervisors in Taiwan. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1337-1350.
- Isfianadewi, D., & Noordyani, A. (2020). Implementation of coping strategy in work-family conflict on job stress and job satisfaction: Social support as moderation variable. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9(s2), 223-239.
- Jeung, D. Y., Kim, C., & Chang, S. J. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187-193.
- Karakaş, A., & Şahin, N. (2017). The relation between work family conflict and employee performance: a research on hotel employee. *Sosyoekonomi*, 25(32), 51-69.
- Kingori, J. (2016). Burnout and auditor work behaviours in Tanzanian public accounting firms. *Business Management Review*, 11(1), 65-97.
- Lee, S. H., Shin, Y., & Baek, S. I. (2017). The impact of job demands and resources on job crafting. *Journal of Applied Business Research*, 33(4), 829-842.
- López, D. M., & Peters, G. F. (2012). The effect of workload compression on audit quality. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 31(4), 139-165.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. 1997. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Miller, A., Springen, K., Gordon, J., Murr, A., Cohen, B., & Drew, L. (1988). Stress on the job. *Newsweek*, 25(1), 40-45.
- Mullen, P. R., Malone, A., Denney, A., & Dietz, S. S. (2018). Job stress, burnout, job satisfaction, and turnover intention among student affairs professionals. *College Student Affairs Journal*, 36(1), 94-108.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(7), 893-917.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The Handbook of Work and Health Psychology*, 2(1), 282-424.
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology & Health, Abingdon*, 16(5), 501-510.
- Succar Junior, F. (2012). *Níveis de estresse dos contabilistas do estado do Rio de Janeiro*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Su, F., Gao, H., Luo, Y., & Luo, H. (2018, July). A mediated moderation model of work overload and mental health of professional service staff. In: *15th International Conference on Service Systems and Service Management (ICSSSM)* (pp. 1-5), IEEE.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 207-213.
- Utami, I., & Nahartyo, E. (2013). The effect of type a personality on auditor burnout: Evidence from Indonesia. *Global Journal of Business Research*, 5(2), 89-102.



São Paulo, 29 a 31 de Julho de 2020

XX USP International Conference in Accounting

"Accounting as a Governance mechanism"

- Vanishree, P. (2014). Impact of role ambiguity, role conflict and role overload on job stress in small and medium scale industries. *Research Journal of Management Sciences*, 3(1), 10-13.
- Yip, B., Rowlinson, S., & Siu, O. L. (2008). Coping strategies as moderators in the relationship between role overload and burnout. *Construction Management and Economics*, 26(8), 871-882.