

## O RITMO DO BEM-ESTAR: INTERVENÇÃO MUSICOTERAPÊUTICA PARA O ENFRENTAMENTO DA EXAUSTÃO EMOCIONAL NO TRABALHO.

João Vitor de Oliveira Silva<sup>1</sup>

Juliana Carvalho de Sousa<sup>2</sup> | <https://orcid.org/0000-0002-0388-3959>

Aline Francilurdes Nery do Vale<sup>3</sup> | <https://orcid.org/0000-0001-9891-5775>

Luana de Andrade Pinheiro Borges<sup>3</sup> | <https://orcid.org/0000-0002-8578-7820>

Submetido: 17/03/2025 | Aprovado: 16/07/2025 | Publicado: 13/08/2025

Editora associada: Anna Cecília Chaves Gomes

DOI: <http://dx.doi.org/10.18265/2526-2289a2025id8949>

**Resumo** - Este trabalho tem como objetivo compreender de que forma a musicoterapia pode contribuir para o bem-estar emocional de colaboradores, a partir da análise de possíveis indícios da Síndrome de Burnout no ambiente organizacional de uma agência de marketing digital na cidade de Pau dos Ferros/RN. Trata-se de um estudo qualitativo, do tipo descritivo, e pesquisa de campo. Para a coleta de dados, foram aplicadas entrevistas e observação direta a cinco colaboradores. No que se refere a análise dos dados, utilizou-se a Análise de Conteúdo de Bardin. Em relação aos resultados foi possível observar que a utilização da musicoterapia tornou o ambiente harmônico e satisfatório para os colaboradores da organização, evidenciando a ausência da SB. Ademais, observou-se apenas algumas características da dimensão inicial da SB, como a Exaustão Emocional. Portanto, os colaboradores não apresentaram uma tendência a desenvolvimento da SB na organização estudada. Após identificar a ausência da SB nos colaboradores da organização, e através da musicoterapia, também foi possível observar o quanto a música é capaz de deixar o ambiente de trabalho harmônico e prazeroso para realização das atividades da organização.

**Palavras-chave:** Síndrome de *Burnout*; Ambiente de trabalho; Musicoterapia.

## THE RHYTHM OF WELL-BEING: MUSIC THERAPY TO OVERCOME BURNOUT AT WORK

**Abstract** - This study aims to understand how music therapy can contribute to the emotional well-being of employees, based on the analysis of possible signs of Burnout Syndrome in the organizational environment of a digital marketing agency located in the city of Pau dos Ferros, RN. For data collection, interviews and direct observation were applied to five employees. Regarding data analysis, Bardin's Content Analysis was used. Regarding the results, it was possible to observe that the use of music therapy made the environment harmonious and satisfactory for the organization's employees, evidencing the absence of *Burnout* Syndrome. In addition, only some characteristics of the initial dimension of *Burnout* Syndrome were observed, such as Emotional Exhaustion. Therefore, employees did not show a tendency to develop BS in the organization studied. After identifying the absence of SB in the organization's employees, and through music therapy, it was also possible to observe how much music is able to make the work environment harmonious and pleasant to carry out the organization's activities.

**Keywords:** Burnout Syndrome; Workplace; Music therapy.

<sup>1</sup> Universidade Estadual do Rio Grande do Norte (UERN)

<sup>2</sup> Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA)

<sup>3</sup> Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

## 1 INTRODUÇÃO

As transformações tecnológicas têm impactado significativamente as organizações, modificando as relações comerciais e trabalhistas e influenciando diretamente a vida dos trabalhadores. Essas mudanças exigem maior flexibilidade e adaptação, resultando em ambientes de trabalho cada vez mais dinâmicos e competitivos (RODRIGUES et al., 2021). Essa dinâmica laboral, marcada por prazos curtos, alta demanda por criatividade e constante adaptação às inovações tecnológicas, pode gerar sobrecarga emocional e física nos colaboradores. Conseqüentemente, o profissional moderno vivencia um ambiente de alta pressão, concorrência acirrada e necessidade constante de aprimoramento, fatores que contribuem para o aumento do estresse e do desgaste psicológico (SOARES et al., 2021).

Diante desse cenário, a síndrome de *Burnout* emerge como uma das principais conseqüências do estresse crônico no trabalho. Caracterizada por exaustão emocional, despersonalização e redução da realização profissional, essa síndrome afeta não apenas o desempenho no trabalho, mas também a qualidade de vida dos indivíduos (MASLACH; JACKSON, 1981).

Como forma de mitigar esses efeitos negativos, a musicoterapia tem sido utilizada como uma ferramenta terapêutica no ambiente organizacional. Estudos indicam que a música pode reduzir o estresse, promover a harmonia e melhorar o bem-estar dos colaboradores, contribuindo para um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo (WITTE et al., 2022).

Atualmente, os desequilíbrios emocionais causados pela rotina diária, sobrecarga de tarefas e insatisfações no trabalho resultam no estresse (MAGALHÃES; NASCIMENTO-SANTOS; ZILLE, 2022). A exemplo disso, a Síndrome de *Burnout* (SB) pode ser caracterizada como um distúrbio psíquico que é causado pela exaustão extrema, decorrente do acúmulo excessivo de estresse laboral, comum em profissionais que trabalham sob uma pressão constante (MASLACH; JACKSON, 1981) e têm contato direto com outras pessoas (VITORINO et al., 2018).

Segundo Bruscia (2016), ao vincular o trabalho e a música no ambiente organizacional é possível estimular discussões saudáveis, que possam auxiliar na saúde e na qualidade de vida do trabalhador. Com base no exposto, este trabalho levanta a seguinte problemática: De que forma a musicoterapia pode contribuir para a redução dos sintomas da Síndrome de Burnout entre colaboradores de uma agência de marketing digital em Pau dos Ferros/RN? Este trabalho tem como objetivo **compreender de que forma a musicoterapia pode contribuir para o bem-estar emocional de colaboradores, a partir da análise de possíveis indícios da**

## **Síndrome de Burnout no ambiente organizacional de uma agência de marketing digital na cidade de Pau dos Ferros/RN.**

A presente investigação destaca a lacuna existente na literatura científica no que concerne à interseção entre musicoterapia e o contexto específico das agências digitais, particularmente no que se refere à promoção do bem-estar dos profissionais inseridos nesse ambiente. A relevância deste estudo reside na natureza intrínseca das agências digitais, caracterizadas por um dinamismo laboral acentuado, prazos exíguos, elevada demanda por criatividade e a imperativa adaptação às constantes inovações tecnológicas. Tais peculiaridades configuram um cenário propício à manifestação de elevados níveis e estresse entre os colaboradores. Adicionalmente, a musicoterapia pode desempenhar um papel significativo no estímulo à criatividade, no aprimoramento do foco e da concentração, habilidades estas consideradas essenciais para o desempenho profissionais nesse domínio.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO OU TÓPICO PRIMÁRIO**

### **2.1 SÍNDROME DE *BURNOUT***

A Síndrome de *Burnout* é um distúrbio psicológico resultante do estresse crônico no trabalho, caracterizado por exaustão emocional, despersonalização e redução da realização profissional. Esses sintomas afetam não apenas o desempenho no trabalho, mas também a vida pessoal e social do indivíduo (MASLACH; JACKSON, 1981). Segundo Freudenberger (1975), os indivíduos mais comprometidos e dedicados com o trabalho, estão mais propícios ao *Burnout*.

Estudos recentes têm destacado a prevalência dessa síndrome em ambientes de trabalho dinâmicos e de alta pressão, como o de marketing digital, onde a demanda por criatividade e a constante adaptação às mudanças tecnológicas podem contribuir para o desgaste emocional dos colaboradores (KOVALKOVA; MALKOVA, 2021).

Apesar dos avanços na compreensão da síndrome de Burnout, ainda há lacunas na literatura, especialmente no que diz respeito a estratégias de prevenção e tratamento. Poucos estudos têm investigado a eficácia de intervenções não convencionais, como a musicoterapia, para mitigar os efeitos do Burnout. Essa lacuna abre espaço para pesquisas que explorem como práticas terapêuticas baseadas na música podem contribuir para a promoção do bem-estar e a redução do estresse em ambientes laborais (WITTE et al., 2022).

De acordo com Malagris e Carlotto (2002) a Síndrome de *Burnout* se constitui de três dimensões distintas: Exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal. É importante ressaltar que Malagris e Carlotto (2002) basearam-se no modelo de Maslach, Schaufeli e Leiter (2001) para desenvolver seus estudos sobre a síndrome de Burnout no contexto brasileiro, contribuindo para a compreensão e adaptação do modelo à realidade local.

Quadro 1 - As três dimensões da Síndrome de Burnout

|  |
|--|
| Exaustão emocional: refere-se ao sentimento de esgotamento dos recursos emocionais do indivíduo. Os profissionais que sofrem com essa dimensão sentem-se sobrecarregados, cansados e incapazes de lidar com a demanda de trabalho. Segundo Malagris e Carlotto (2002) essa dimensão é central na síndrome pois representa o desgaste emocional resultante do estresse crônico no trabalho. |
| Despersonalização: Esta dimensão caracteriza-se por uma atitude negativa e distante em relação ao trabalho e às pessoas com quem se interage no ambiente laboral. Essa dimensão reflete a tentativa do indivíduo de proteger do esgotamento emocional, distanciando-se emocionalmente das pessoas e do trabalho.   |
| Redução da realização profissional: Sensação de incompetência, falta de realização e diminuição da autoestima profissional. Os indivíduos sentem-se insatisfeitos com o seu desempenho no trabalho e duvidam de suas capacidades. Relaciona-se à percepção de ineficácia e falta de reconhecimento no trabalho.  |

Fonte: Adaptado Malagris e Carlotto (2002).

Para Smith et al. (2012), A Síndrome de *Burnout* é uma patologia que ocorre de forma gradual, ou seja, com a exposição do indivíduo a um longo período de estresse no trabalho; e inclui sintomas como insônia, cansaço, dores de cabeça, instabilidade emocional, pessimismo, impaciência, inflexibilidade nas relações interpessoais, problemas alimentares, diminuição do interesse por atividades de lazer, dentre outros (KOVALKOVA; MALKOVA, 2021).

Para Carlotto e Gobbi (1999) as mudanças que têm ocorrido no mundo do trabalho, como as modernizações nos processos de globalização da economia, novas tecnologias, acirradas competições de mercados, necessidade de se produzir mais rápido e evitando desperdícios, entre muitos outros fatores, acabam resultando em um desgaste físico e emocional nos trabalhadores. Com a rotina rodeada de metas e com objetivos a serem alcançados, os trabalhadores tornam-se expostos a Síndrome de *Burnout*, o que implica em problemas que podem afetar a estrutura do ambiente organizacional (PINHO; MATTOS, 2018).

## 2.2 MUSICOTERAPIA ORGANIZACIONAL

A musicoterapia emergiu como campo de estudo na década de 1940, quando pesquisadores observaram os efeitos positivos da música na recuperação de soldados feridos

durante a Segunda Guerra Mundial. Desde então, tem sido utilizada como ferramenta terapêutica em diversos contextos, incluindo o ambiente organizacional (ARNDT; CUNHA; VOLPIL, 2016). Por causa da busca do controle da dor, no fim do século XX, a musicoterapia obteve novamente oportunidade na área terapêutica. Diversos autores da área demonstram que houve uma diminuição na da dor após a instituição dessa terapia (BRÉSCIA, 2009).

Marulanda (2021, p. 117) explica que

a musicoterapia é considerada uma forma terapêutica de comunicação não-verbal, aplicada à prevenção, aplicada à prevenção, diagnóstico e tratamento de possíveis dificuldades de transformação que apresentam as pessoas.

Assim, a ligação da música com a saúde é um processo que busca uma melhor qualidade de vida para os indivíduos (BRÉSCIA, 2009).

Apesar dos benefícios comprovados da musicoterapia, ainda há poucos estudos que explorem sua aplicação específica para a prevenção ou tratamento da síndrome de Burnout. Essa lacuna na literatura sugere a necessidade de pesquisas que investiguem como a música pode ser utilizada para mitigar os efeitos do estresse crônico no trabalho e promover um ambiente laboral mais saudável e produtivo (CUNHA; OLIVEIRA, 2014).

É importante ressaltar é um processo novo e lento devido às dificuldades de pesquisa, porém, a musicoterapia, no ambiente empresarial é uma técnica inovadora e destina-se a integrar empresa e música, buscando uma melhora na comunicação e saúde integral, e uma melhor produtividade dos seus funcionários. Dessa forma, o ambiente de trabalho e os funcionários da empresa dispõem de diferentes setores para desenvolverem atividades de lazer, encontros e a musicoterapia, conforme postula Passarini (2013, p.1):

[...] para a intervenção em ambientes médicos, educacionais e cotidiano com indivíduos, grupos, famílias ou comunidades que procuram otimizar a sua qualidade de vida e melhorar suas condições físicas, sociais, comunicativas, emocionais, intelectuais, espirituais e de saúde e bem estar.

Baleroni e Silva (2010) descrevem a musicoterapia organizacional como a união de conhecimentos da psicologia organizacional que podem ser inseridos no ambiente de trabalho, a fim de promover a saúde e a prevenção de doenças ocupacionais, como o estresse. Na visão da aplicabilidade da musicoterapia no ambiente organizacional, os autores Castro, Valentin e Sá (2015) enfatizaram que as técnicas musicoterápicas são direcionadas geralmente para a escuta, os sons, a música, a respiração, a corporeidade e a voz, visando à receptividade dos colaboradores e facilitando a inclusão de novas intervenções no âmbito das organizações.

Diante disso, a musicoterapia se torna um método de terapia em ambiente de trabalho que possibilita auxiliar no tratamento da síndrome de *Burnout*, uma vez que proporciona uma melhora na qualidade de vida do trabalhador, através da diminuição de sintomas como nervosismo, cansaço excessivo, prostração, dor de cabeça frequente, pressão alta, dores musculares, problemas gastrointestinais, alterações nos batimentos cardíacos, alterações no apetite e no humor, insônia, dificuldade de concentração, sentimentos de fracasso, insegurança, negatividade constante e isolamento (KOVALKOVA; MALKOVA, 2021). Além disto, a musicoterapia mostrou-se eficaz na gestão da ansiedade e da depressão (KAHLOUL et al., 2017; VAN DER STEEN et al., 2018; MARTIN et al., 2018).

Segundo com Bruscia (2016), as músicas utilizadas nas experiências receptivas podem ser ao vivo, gravações de improvisações, execuções ou composições do cliente ou do terapeuta, ou ainda músicas comerciais de diversos estilos. Esse processo é chamado de musicoterapia receptiva, que tem o objetivo de reproduzir músicas e deixar o paciente relaxar ao ouvir o som tocado. Além disto, um processo inovador é a música binaural, que simula um áudio 3D por meio de ilusão acústica. Ainda, o autor relata que as experiências receptivas podem ser utilizadas com a finalidade de promover à receptividade, o desenvolvimento de atividades áudio-motoras, a exploração de ideias e pensamentos, a facilitação da memória, o estabelecimento de conexões entre o ouvinte e o grupo comunitário ou sociocultural, dentre outros. Tudo isso buscando uma forma de relaxamento para o indivíduo, assim podendo obter um resultado positivo no processo terapêutico da síndrome de *Burnout*.

### 3 METODOLOGIA

Quanto à natureza, trata-se de uma pesquisa qualitativa, quanto aos objetivos, classifica-se como descritiva. A pesquisa qualitativa geralmente segue um processo indutivo, na qual os dados são coletados e analisados para gerar hipóteses e teorias, em vez de testar hipóteses predefinidas (Gil, 2008). Sendo assim, a análise dos dados qualitativos envolve a interpretação dos significados e a construção de narrativas que descrevem e explicam os fenômenos estudados (Gil, 2021).

A pesquisa descritiva tem como objetivo descrever situações e eventos, detalhando como um determinado fenômeno se manifesta, buscando identificar propriedades, características e perfis de pessoas, grupos, comunidades (Sampieri, Collado e Lucio, 2013).

Quanto aos meios/procedimentos, se classifica como estudo de campo (YIN, 2005), pois busca compreender os efeitos da aplicação da musicoterapia com os colaboradores da organização. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, divididas em duas partes. Na primeira parte, foram aplicadas quatro perguntas para caracterizar o perfil dos entrevistados. Na segunda parte, nove questões abordaram a percepção dos colaboradores sobre a aplicação da música no ambiente de trabalho e seus possíveis impactos no bem-estar e na produtividade. Para tanto, utilizou-se uma caixa de som para a reprodução de uma *playlist* definida pelos colaboradores, com as 10 músicas favoritas de cada colaborador. Para o acompanhamento do desenvolvimento das atividades dos colaboradores durante período de estágio, foi utilizada a técnica de observação direta intensiva, a fim de analisar os efeitos da utilização da música no ambiente de pesquisa, com auxílio do Protocolo para Observação de Grupos em Musicoterapia (POGM).

O estudo teve como sujeitos os colaboradores de uma agência de marketing digital localizada na cidade de Pau dos Ferros, Estado do Rio Grande do Norte. A empresa conta com mais de 20 clientes em três Estados (Rio Grande do Norte, Ceará e Paraíba), e está há quase três anos no mercado, prestando serviço a clientes de diversos segmentos. A pesquisa foi conduzida com cinco colaboradores do departamento de criação e desenvolvimento, escolhidos por estarem diretamente envolvidos em atividades que exigem alta criatividade e cumprimento de prazos curtos, fatores que podem contribuir para o estresse. A seleção dos participantes foi intencional, focando em colaboradores do departamento de criação, que estão mais expostos a prazos curtos e alta demanda por criatividade.

Embora a saturação de dados, comum em pesquisas qualitativas, não tenha sido formalmente alcançada, a escolha de cinco colaboradores permitiu uma análise aprofundada das percepções e experiências desse grupo, que é representativo das dinâmicas de trabalho na agência. Além disso, a observação direta e a aplicação de musicoterapia complementaram os dados das entrevistas, proporcionando uma visão mais completa do fenômeno estudado.

Diante dos dados coletados e observados, para atingir melhores resultados no estudo, foi utilizado o método de análise de conteúdo de Bardin (2010), fazendo o uso das seguintes fases: A) organização da análise; b) codificação; c) categorização; d) tratamento dos resultados, inferência e a interpretação dos resultados obtidos.

Segundo Bardin (2010), a fase de organização da análise se subdivide em pré-análise, exploração do material, tratamento dos resultados e interpretação dos resultados obtidos. Durante a primeira etapa da organização da análise, foram selecionados os materiais que seriam

utilizado durante a execução do estudo: elaboração da entrevista; o uso de uma caixa de som para ambientação e aplicação de música no ambiente; a elaboração de uma ficha para preenchimento dos colaboradores com as 20 músicas favoritas de cada colaborador para criação de uma *playlist*; e, por último a utilização do Protocolo para Observação de Grupos em Musicoterapia (POGM), para auxiliar nos resultados pretendidos no ambiente laboral.

Para subsidiar a análise das interações grupais e reações individuais durante as sessões de musicoterapia, foi utilizado o Protocolo para Observação de Grupos em Musicoterapia (POGM), que orienta a observação de aspectos como expressão corporal, participação musical, comunicação verbal e não verbal, e engajamento emocional dos participantes. O protocolo serviu como instrumento-guia para o registro sistemático de comportamentos observáveis ao longo das cinco sessões realizadas.

Na segunda etapa, denominada codificação, foi utilizada a técnica de recorte, de frases e palavras isoladas, que foram mencionadas durante a entrevista com os colaboradores que indicassem relevância para a análise dos dados; e em seguida utilizou-se da técnica de enumeração, para registrar o número de menções, e ter o conhecimento de quantas vezes a palavra ou frase foi mencionada durante a aplicação da entrevista. A última técnica utilizada nessa etapa, é a de classificação e agregação, nas quais foram selecionados todos os sintagmas que referenciam as frases e palavras mencionadas na entrevista, e logo após foram classificados os elementos em categorias.

A terceira etapa, referente a categorização dos dados, busca categorizar os sintagmas, utilizando critérios de qualidade buscando facilitar a escolha, os critérios de categorias segundo Bardin (2010, p.147-148), são: a exclusão mútua, a pertinência, a objetividade e fidelidade, e a produtividade.

A quarta e última etapa é a interpretação dos resultados, realizada por meio da análise de conteúdo, através da inferência. Para Bardin (2010, p.41) “inferência, é a operação lógica, pela qual se admite uma proposição em virtude da sua ligação com outras proposições já aceitas como verdadeiras”.

O universo dessa pesquisa é composto por cinco colaboradores de uma agência digital. O Quadro 2 apresenta a caracterização sociodemográfica desses participantes. Para manter o anonimato dos entrevistados, as informações serão tratadas pelo número que corresponde à sequência em que foram entrevistados.

Quadro 2 – Caracterização dos colaboradores entrevistados

| Informante | Idade (anos) | Estado civil | Filhos | Nível de Instrução    | Tem de Trabalho na Organização |
|------------|--------------|--------------|--------|-----------------------|--------------------------------|
| 1          | 24           | Solteiro     | Nenhum | Superior Incompleto   | 2 Anos e 6 Meses               |
| 2          | 25           | Solteiro     | Nenhum | Superior Completo     | 2 Anos e 6 Meses               |
| 3          | 24           | Solteiro     | Nenhum | Ensino Médio Completo | 1 Ano                          |
| 4          | 27           | Solteiro     | Nenhum | Ensino Médio Técnico  | 1 Ano                          |
| 5          | 18           | Solteiro     | Nenhum | Ensino Médio Completo | 2 Meses                        |

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Em relação aos entrevistados do departamento de criação e desenvolvimento de atividades, foram realizadas cinco entrevistas com os colaboradores. O departamento é composto por colaboradores com idade de 18 a 24 anos, solteiros, com ensino médio completo e sem filhos; ainda, dois dos cinco colaboradores entrevistados estão na organização desde o início das atividades regulares da organização.

Para a identificação dos sintomas de Exaustão Emocional, foram utilizados os critérios descritos por Maslach e Jackson (1981), especialmente os que apontam para sentimentos de cansaço extremo, perda de energia, esgotamento físico e emocional, e dificuldade de enfrentar a jornada de trabalho. Esses elementos foram operacionalizados na análise qualitativa por meio da identificação de palavras-chave (e seus sinônimos) como “cansaço”, “fadiga”, “agonia”, “ansiedade”, “insegurança” e outras expressões semelhantes, extraídas das entrevistas. O processo de codificação e categorização dessas falas foi realizado, articulando os dados empíricos às três dimensões da síndrome de Burnout: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional, conforme modelo de Malagris e Carlotto (2002). Além disso, utilizou-se como suporte a análise lexical e semântica, observando os contextos em que tais expressões surgiram, reforçando sua interpretação como indícios da dimensão de Exaustão Emocional.

#### 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A observação sistemática ocorreu em cinco encontros, nos quais foi possível observar as diferentes reações dos colaboradores, como por exemplo, comentários sobre as músicas,

expressões musicais em relação às músicas reproduzidas, movimentos corporais e interações entre o grupo geradas pelas músicas.

No primeiro dia de observação, os colaboradores 1, 2 e 5 demonstraram maior engajamento com as atividades propostas, expressando-se por meio de movimentos corporais e interações com as melodias, tanto cantando quanto apenas ouvindo. Essas reações sugerem que a música pode atuar como um catalisador para a descontração e a integração no ambiente de trabalho. Esses achados corroboram os estudos de Witte et al. (2022), que destacam a música como uma ferramenta eficaz para reduzir o estresse e promover a harmonia no ambiente laboral.

Além disso, a interação dos colaboradores com as melodias, especialmente por meio de movimentos corporais e canto espontâneo, reforça a ideia de que a música pode facilitar a expressão emocional e a comunicação não verbal, como destacado por Bruscia (2016). Essa dinâmica é particularmente relevante em ambientes de alta pressão, como o de marketing digital, onde a criatividade e a colaboração são essenciais para o sucesso das atividades.

Os resultados sugerem que a musicoterapia pode ser uma estratégia eficaz para melhorar o clima organizacional e reduzir o estresse em ambientes de trabalho dinâmicos e competitivos. A aplicação de práticas musicoterápicas, como a utilização de playlists colaborativas e sessões de escuta ativa, pode contribuir para um ambiente mais harmonioso e produtivo, conforme observado por Cunha e Oliveira (2014).

No segundo dia, os colaboradores que tiveram sua observação em evidência foram o 4 e 5, que em alguns momentos cantaram juntos o refrão de algumas músicas, dentre as quais pode-se citar: “Na sua estante”, da artista Pitty, “Cor de marte”, da Anavitória e “Tudo em Paz”, de Jorge e Mateus. O colaborador 4 por diversos momentos acompanhou em canto diversas músicas. O colaborador 3 teve apenas uma única participação durante a observação, estimulando o grupo através de uma conversa sobre uma das músicas que estava em reprodução. O colaborador 5 em alguns momentos cantou em alto tom diversas músicas durante a observação.

Durante o terceiro dia, os colaboradores não demonstraram muitas interações com as músicas devido à concentração no trabalho. Os colaboradores que estiveram em evidência neste dia foram o 1, 4 e 5, pois participaram de maneira espontânea através de interações com a melodia e com movimentos corporais espontâneos.

No quarto encontro, houve um equilíbrio referente ao comportamento dos colaboradores. O colaborador 1 reagiu as músicas com comentários positivos, realizou movimentos corporais e interagiu com a melodia da música sem canto. O colaborador 2 estava muito concentrado na

realização de suas tarefas, mas cantou a música “Pedra por Pedra”, do artista Phill Veras. O colaborador 3 em diversas oportunidades realizou movimentos corporais e interagiu com a melodia das músicas que foram executadas durante o encontro. O colaborador 4 realizou comentários sobre as músicas com o colaborador 1, e interagiu com a melodia de algumas músicas. O colaborador 5 cantou diversas músicas e interagiu com a melodia com canto e sem canto, tornando-se o colaborador com mais interações com as músicas ouvidas no quarto dia de observação.

No quinto e último dia de encontro, o colaborador 5 não pode se fazer presente na observação devido a problemas de saúde. O colaborador 3 ficou em evidência, tendo maior número de participações nas observações, e expressou diversas vezes através de movimentos corporais, interagindo com a melodia das músicas executadas e realizando comentários positivos sobre as músicas que foram ouvidas. O colaborador 2 teve uma reação similar ao do colaborador 3, pois interagiu em diversas músicas cantando e executando movimentos corporais.

A observação sistemática promoveu o reconhecimento do ambiente no qual os colaboradores estão inseridos, a dinâmica de trabalho e o comportamento do grupo. Durante a execução da observação foi possível perceber o quanto a música consegue deixar um ambiente harmônico; uma vez que os colaboradores sorriam, ficavam inquietos, perguntando o gosto musical dos demais colaboradores e promovendo interações entre eles como canto e gestos. Essas interações, como a do canto, foram realizadas conjunto de forma espontânea, evidenciando um ambiente de união.

Os estudos dos autores Oikkon et al. (2016), Mendes et al. (2015) e Benetti, Gisard e Silva (2014) certificam a potencialidade de satisfação que a música carrega. Ao longo da observação foi notório o quanto a presença de algumas músicas estimulou a satisfação dos colaboradores, deixando-os mais à vontade, promovendo estímulos ao grupo de conversa e descontração através das músicas e dos gêneros musicais.

#### 4.1 ENTREVISTA SOBRE SÍNDROME DE *BURNOUT*

Durante as entrevistas realizadas com os colaboradores foi possível identificar algumas falas que auxiliaram na interpretação dos resultados, mediante as dimensões da Síndrome de *Burnout*. Segundo Maslach et al. (2001) a exaustão emocional é evidenciada pelos sentimentos de falência e de fadiga permanente. Nessa dimensão inicial, caracteriza-se o indivíduo como se

ele estivesse sem energia para fazer as atividades profissionais, podendo afetar fisicamente quanto psicologicamente, ou dos dois modos ao mesmo tempo.

Durante as entrevistas, algumas falas chamaram atenção, principalmente quando foi questionado se os colaboradores sentiam-se felizes com a profissão, e o que deixavam mais satisfeitos; logo, os colaboradores não demonstraram insatisfação com o trabalho e com o ambiente no qual estão inseridos, expondo a ausência da baixa realização profissional na instituição.

O quadro 3, apresenta as respectivas categorias e falas, quando questionados sobre o quanto se sentem felizes na profissão e como eles enxergam a importância da profissão na vida de outras pessoas. Foi possível observar que os colaboradores não apresentam baixa realização profissional e despersonalização, demonstrando a ausência dessas dimensões no ambiente de pesquisa.

Quadro 3 – Categorias e falas relacionadas felicidade e satisfação com o trabalho

| Categorias                                | Falas   |
|---|---|
| Ausência da baixa realização profissional | O fato de estar trabalhando em uma área que visava a muito tempo. (E2)<br>Estou conseguindo crescer dentro da minha área e poder ver o quanto estou sendo reconhecido por isso. (E1)<br>Saber que estou fazendo o que eu gosto e ver os resultados. (E3)<br>Bastante feliz [...] O ambiente, e as coisas com que eu trabalho. (E4)  |
| Ausência de despersonalização             | Pela importância da formação em administração, e eu trabalhar administrando coisas, trazer ferramentas e melhorar processos, facilita não só a minha vida, mas a de outras pessoas. (E2)<br>Uma forma de levar o produto de alguém, para outras pessoas. Ajudando-as a crescerem. (E5)<br>Nosso trabalho nossos últimos têm sido de extrema importância para o desenvolvimento do mercado, e nossa empresa ajuda muito as pessoas. (E3)<br>Eu enxergo de suma importância no sentido que a gente tem uma missão de ajudar as pessoas a alcançarem mais resultados e quando a gente fala de alcançar mais resultados, não seria um ego, mas de realização pessoal daquelas pessoas que a gente está ajudando [...] é muito legal essa sensação. (E1) |

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

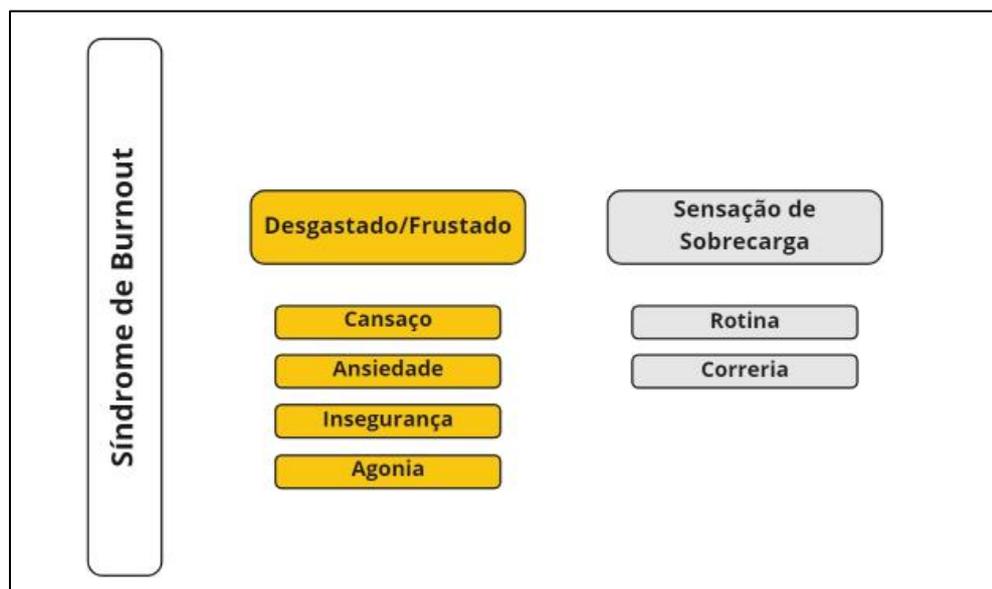
No Quadro 3 percebe-se que os colaboradores estão satisfeitos com o trabalho e com o ambiente no qual estão inseridos. A satisfação dos colaboradores com o trabalho e o ambiente organizacional foi evidente nas entrevistas, indicando a ausência de sinais de baixa realização

profissional e despersonalização, duas das dimensões da síndrome de Burnout. Esses resultados estão alinhados com os achados de Maslach e Jackson (1981), que destacam que a satisfação no trabalho e o reconhecimento profissional são fatores protetores contra o Burnout. No entanto, a presença de alguns sintomas de exaustão emocional, como cansaço e ansiedade, sugere a necessidade de intervenções contínuas para promover o bem-estar dos colaboradores.

Corroborando com esses resultados, um estudo conduzido por Silva et al. (2022) sobre intervenções terapêuticas aplicadas à Síndrome de *Burnout*, incluindo a musicoterapia, demonstrou que a musicoterapia associada a outras práticas terapêuticas, reduz os efeitos dos fatores que contribuem para o aumento da Síndrome de *Burnout*; e, ainda, a musicoterapia auxilia na reorganização da jornada de trabalho, em melhorias no ambiente de trabalho, e numa percepção mais positiva do colaborador acerca da profissão.

Entretanto, observou-se que os colaboradores apresentam alguns fatores relacionados à Exaustão Emocional, conforme ilustra a Figura 1:

Figura 1 - Síntese das categorias mencionadas



Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

De acordo com os resultados obtidos através das categorias, e exposto na síntese da Figura 1, percebe-se a predominância da Exaustão Emocional; isso porque quando os colaboradores foram questionados sobre desgastes e frustração no ambiente de trabalho, eles mencionam as palavras: Cansaço, ansiedade, agonia e insegurança.

As características mencionadas durante a entrevista fazem parte da dimensão inicial da Síndrome de *Burnout* (Exaustão Emocional) que caracterizam o sentimento de sobrecarga. Porém, os colaboradores sentem-se bem no ambiente no qual estão inseridos, evitando as dimensões despersonalização e reduzida realização profissional.

As falas analisadas nesta seção foram extraídas das entrevistas semiestruturadas, especialmente das questões: “Você já sentiu que sua energia para o trabalho estava no limite?”; “Em algum momento, você sentiu vontade de desistir ou afastar-se do trabalho?”; e “Quais sentimentos você experimenta com mais frequência ao final do expediente?”. As respostas foram categorizadas conforme os referenciais teóricos de Maslach e Jackson (1981) e Malagris e Carlotto (2002), permitindo identificar indícios de exaustão emocional quando os colaboradores mencionaram sentimentos como cansaço excessivo, agonia, ansiedade e insegurança. Tais expressões foram consideradas indicativas da primeira dimensão da síndrome, mas sem recorrência suficiente de indícios de despersonalização ou baixa realização profissional, o que reforça a ideia de que não há configuração da síndrome completa, apenas sinais iniciais de alerta.

#### 4.3 ENTREVISTA SOBRE MUSICOTERAPIA

Em relação à utilização da música no ambiente de trabalho, o Quadro 4, apresenta as respectivas falas e categorias a respeito da aplicação da musicoterapia e os resultados sentidos pelos colaboradores após a utilização da musicoterapia no ambiente de trabalho.

Quadro 4 – Categorias e falas relacionadas a experiência com a musicoterapia

| Categorias                               | Falas   |
|--|---|
| Sensação após aplicação da musicoterapia | <p>Cansado devido os dias anteriores [...], mas, com uma energia boa, sempre que tem música boa me deixa mais animado. (Informações extraídas da entrevista com o colaborador 1)</p> <p>A galera ficou mais animada, foi bom! (E3)</p> <p>Gostei, achei bem interessante, porque englobou o gosto de todo mundo. (E5)</p> <p>Algumas músicas me deixaram mais entusiasmado, algumas outras já me deixavam não para baixo, mas não me davam empolgação. (E2)</p> <p>Tenho uns gostos musicais bem diferentes [...] se não ouvir uma música que eu goste a minha produção irá travar. (E4)</p> <p>Gosto muito da ideia de ter musicalidade no ambiente de trabalho, até porque a música influencia muito positivamente de acordo com o que você está escutando, independente do gosto, a música é um fator importante para algumas situações dentro de uma empresa. (E1)</p> <p>Ficou algo bem dinâmico, sem a gente saber qual seria a próxima música a tocar, diferente de quando escolhemos, todo mundo ficou tranquilo, uma <i>vibe</i> bem feliz. (E3)</p> <p>Achei bastante interessante, é algo novo, e quando você ouve uma música que você se sente bem, você sente em uma <i>vibe</i> bem diferente. (E5)</p> <p>Acho bem interessante, porque eu não sabia muito bem o que iria tocar, então para mim era uma surpresa do que viria em sequência, quando vinha uma música que eu gostava, isso me deixava bastante animado, empolgado, até curtia, e cantei em alguns momentos [...] algumas músicas dos meninos até me surpreenderam, algumas que eu gosto e curto diariamente. (E2)</p> <p>Passa uma sensação de entusiasmo, se for uma música eletrônica ou uma mais calma, consigo produzir mais. (E4)</p> |

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Durante a aplicação da musicoterapia os colaboradores da organização em muitas ocasiões se comportaram de maneira semelhante, deixando o ambiente descontraído e alegre, proporcionando um melhor rendimento nas atividades exigidas.

A música em diversos momentos distraiu os colaboradores por meio das melodias das músicas que tocavam no ambiente, tanto por meio do canto quanto através de movimentos voluntários. Para Siqueira e Lago (2012) o ato de ouvir música tem um significado e esse significado é comunicado para quem faz e para quem ouve.

Com base nas observações realizadas durante as sessões de musicoterapia e orientadas pelo Protocolo para Observação de Grupos em Musicoterapia (POGM), foram identificadas diferentes manifestações comportamentais dos colaboradores, relacionadas às seguintes dimensões:

- **Expressão corporal:** observou-se a presença de movimentos rítmicos e espontâneos em diversos momentos das sessões, especialmente pelos colaboradores E1 e E5. Esses movimentos incluíram gestos com as mãos, balanço do corpo e outros comportamentos que denotavam envolvimento com a música.
- **Participação musical:** alguns colaboradores participaram ativamente das sessões por meio do canto, seja individualmente, seja acompanhando o grupo. Os colaboradores E2 e E3, por exemplo, engajaram-se em diversas músicas ao longo das observações, contribuindo com trechos cantados de forma espontânea.
- **Comunicação não verbal:** foram identificadas interações interpessoais marcadas por olhares, sorrisos e gestos de aprovação entre os membros do grupo, demonstrando conexão social e afetiva. Esses comportamentos ocorreram em praticamente todas as sessões e envolveram a maioria dos participantes.
- **Engajamento emocional:** durante e após as sessões, diversos colaboradores fizeram comentários afetivos e positivos sobre as músicas executadas. O colaborador E4 destacou, por exemplo, o quanto determinadas músicas despertaram entusiasmo e motivação para o trabalho, revelando uma forte conexão emocional com a experiência musical vivenciada.

Esses indicadores, coletados com base nas categorias do POGM, reforçam a eficácia da musicoterapia na promoção de bem-estar, integração grupal e expressividade emocional no ambiente organizacional estudado.

Portanto, o Quadro 3 ressalta a importância da satisfação com o trabalho e a utilização da música no ambiente organizacional. Os colaboradores entrevistados demonstraram através de suas falas o quanto estavam realizados com a experiência vivenciada, demonstrando contentamento com o ambiente no qual trabalham. Consequentemente, a união dos colaboradores e a harmonia experimentada no ambiente de trabalho evita o surgimento da Síndrome de *Burnout*. Segundo Backes et al. (2009), Nogueira et al. (2015), Silva et al. (2013), citado por Matoso (2018) consideram a música como uma preciosa alternativa terapêutica, que possibilita modificar atitudes e comportamentos, estados de ânimo e, sobretudo, as relações interpessoais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo indicam que os colaboradores da organização não apresentaram sinais da síndrome de *Burnout*. No entanto, observou-se que a musicoterapia contribuiu para um ambiente de trabalho mais harmonioso e prazeroso, sugerindo que a prática pode ser uma ferramenta eficaz para a promoção do bem-estar e a redução do estresse.

A síndrome de *Burnout* e a musicoterapia são temas que podem ser estudados em conjuntos para a observação e prevenção de sintomas comuns em ambientes de trabalho, como o estresse, cansaço, desgastes físicos e mentais. Assim, com a utilização da musicoterapia no ambiente de trabalho, através de gestos involuntários, cantos e conversas, o grupo permaneceu unido e em harmonia. É importante mencionar que, mesmo com a aplicação das músicas e ações involuntárias dos colaboradores, em nenhum momento houve comentários sobre as músicas atrapalharem no desenvolvimento das atividades da organização.

Em termos gerenciais, a pesquisa se mostrou relevante à medida que buscou analisar os efeitos da aplicação da musicoterapia no ambiente de trabalho, possibilitando contribuir para o bem-estar no ambiente organizacional. Em relação a relevância social, o estudo proporcionou o reconhecimento das dimensões do *Burnout*, doença na qual encontra-se relacionada ao contexto profissional, tomando por base que, diante do conhecimento de tal doença, há mais chances de haver diagnóstico prévio, evitando e mitigando as chances de desenvolvimento desta patologia.

O presente estudo teve algumas limitações, a ausência de trabalhos relacionados à musicoterapia organizacional e síndrome de *Burnout*, porém essa limitação não interferiu nos resultados encontrados durante a pesquisa.

Ao término deste estudo, fica a sugestão para novos trabalhos fazendo o uso das temáticas trabalhadas no presente estudo, que possa ser realizado em organizações de diferentes áreas de atuação, exemplo as instituições de ensino e seu corpo docente pós pandemia do Covid-19. Entre outras perspectivas que possam auxiliar os ambientes de trabalhos, e que possibilite através dos resultados encontrados o reconhecimento das necessidades dos colaboradores das organizações.

---

## REFERÊNCIAS

- ABREU, K.L de et al. Estresse ocupacional e Síndrome de *Burnout* no exercício profissional da psicologia. *Psicologia: Ciência e Profissão* [online]. v. 22, n. 2, p. 22-29, 2022.
- BALERONI, N. F.; SILVA, L. R. Musicoterapia com trabalhadores: uma visão fenomenológica das publicações brasileiras. *Revista do Núcleo de Estudos e Pesquisas Interdisciplinares em Musicoterapia*, v. 2, p. 95-119. 2010.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. 4. ed. Lisboa: Edições70, 2010.
- BENETTI, I. C.; GISARD, E.; SILVA, L. M. A percepção do professor sobre os efeitos da música no comportamento dos alunos. *Estud. pesqui. psicol.*, v. 14, n. 2, p. 474-496, 2014.
- BRAZOLOTO, T. M. Intervenções musicais e musicoterapia no tratamento da dor: revisão de literatura. *BrJP*, v. 4, n.4, p369-373, 2021.
- BRÉSCIA, V. P. A música como recurso terapêutico. *In: ENCONTRO PARANAENSE CONGRESSO BRASILEIRO DE PSICOTERAPIAS CORPORAIS*, 14., 2009., Curitiba. Anais eletrônicos... Curitiba: VOLPI, 2009. p. 1-9. Disponível em: <<http://www.centroreichiano.com.br/artigos/Anais%202009/BRESCIA,%20Vera%20Pessagno%20-%20A%20musica%20como%20recurso.pdf>>. Acesso em: 16 de ago. 2021. -> Não me parece uma boa referência científica para o artigo.
- BRUSCIA, K. E. *Definindo a musicoterapia*. 3. ed. Rio de Janeiro: Barcelona Publishers, 2016.
- BRUSCIA, K. E. *Definindo musicoterapia*. 2 ed. Rio de Janeiro: Enelivros, 2000.
- Carlotto, M. S., & Malagris, L. N. D. (2002). A síndrome de Burnout e o trabalho docente. *Psicologia em Estudo*, 7(1), 21-29.
- CARLOTTO, M. S; GOBBI, M. D. Síndrome de *Burnout*: Um problema do indivíduo ou do seu contexto de trabalho? Aletheia, 1999.
- CASTAÑON, L.N.; LEITE, M.I.M.G. Musicoterapia na qualidade de vida em ambiente laboral: conhecendo efeitos da musicoterapia. *Cadernos de Psicologia*, v. 1, n. 2, 2020.
- CASTRO, A. A. G.; VALENTIN, F.; DE SÁ, L. C. Atuação e perfil do musicoterapeuta organizacional. *Revista Brasileira de Musicoterapia*, v. 19, n. 18, p. 34-51, 2015.
- CASTRO, T. G., A. B. S, DANIEL.; SARRIERA, J. C. Análise de conteúdo em pesquisas de Psicologia. *Psicologia: Ciência e Profissão* [online], v. 31, n. 4, 2011.

COSTA, C. M. O despertar para o outro: musicoterapia. São Paulo: Sumus, 1898.

CUNHA, L. V. M.; OLIVEIRA, A. M. B. Musicoterapia organizacional: a música como instrumento de diminuição do stress no trabalho. Caderno Profissional de Administração da UNIMEP, v. 4, n. 2, p. 15-28, 2014.

DEJOURS, C. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 6. ed. São Paulo (SP): Cortez; 2015.

FERNANDES, P. R. S. Sons, silêncios: a importância da musicoterapia em pessoas com PEA. São Paulo: Novas Edições Acadêmicas, 2017.

FREUDENBERGER, H. J. The staff burn-out syndrome in alternative institutions. Psychotherapy: Theory, Research & Practice, v. 12, n. 1, p. 73, 1975.

GIL, A. C. Como fazer pesquisa qualitativa. São Paulo: Atlas, 2021.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

KAHLOUL, M. et al. Effects of music therapy under general anesthesia in patients undergoing abdominal surgery. Libyan Journal of Medicine, v. 12, n. 1, 2017.

KOVALKOVA, T.; MALKOVA, T. *Burnout syndrome: a study among lecturers.* In: PROCEEDINGS OF THE INTERNATIONAL CONFERENCE ON ECONOMICS, 70., 2021. Proceedings... Atlantis Press, 2021. p. 69-74. Disponível em: <https://www.atlantispress.com/proceedings/eler-21/125954385>. Acesso em 21 de Ago. 2022.

LOW, M. Y. et al. Vocal Music Therapy for Chronic Pain: A Mixed Methods Feasibility Study. The Journal of Alternative and Complementary Medicine, v. 26, n. 2, p. 113-122, 2020.

MAGALHÃES, S. S.; NASCIMENTO-SANTOS, J.; ZILLE, L. P. Estresse ocupacional: estudo com magistrados trabalhistas. Caderno de Administração, v. 30, n. 1, p. 81-101, 2022.  
MARTIN, L. et al. Creative arts interventions for stress management and prevention—a systematic review. Behavioral Sciences, v. 8, n. 2, p. 28, 2018.

MARULANDA, L. C. T. Efectos que produce la aplicación de la musicoterapia en el burnout y las relaciones interpersonales en docentes. FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, v. 21, n. 3, p. 115-127, 2021.

MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. Job *Burnout*. Annual Review of Psychology, Washington, v. 52, p. 397-422, 2001.

MATOSO, L. M. L. O efeito da musicoterapia organizacional na redução do nível de estresse de profissionais da saúde de um hospital público. Dissertação (Mestrado em Cognição, Tecnologia e Instituições) - Universidade Federal Rural do Semiárido, Mossoró, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/handle/prefix/1094>. Acesso em: 10 ago. 2021.

PINHO, J. F.; MATTOS, C. A. C. A síndrome de burnout em professores: uma investigação na escola de aplicação da Universidade Federal do Pará. Caderno de Administração, v. 26, n. 2, p. 136-150, 2018.

RODRIGUES, P. et al. Pressão temporal, sobrecarga de informação e satisfação na tomada de decisão. Caderno de Administração, v. 29, n. 2, p. 164-181, 2021.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P. B. Metodologia de pesquisa. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SILVA, A. V. C et al. Intervenções terapêuticas para a síndrome de burnout em profissionais da saúde durante a pandemia de covid-19: revisão integrativa de leitura. Revista Científica Multidisciplinar, v. 3, n. 1, p. e311060-e311060, 2022.

SILVA, G. N.; CARLOTTO, M. S. Síndrome de *BURNOUT*: Um estudo com professores da rede pública. Psicol. esc. educ., v. 7, n. 2, p. 145-153, 2003.

SIQUEIRA, J. L. D.; LAGO, A. M. C. V. Coletivo da música: un estudio sobre relaciones entre arte e salud mental. Estudos Interdisciplinares em Psicologia, v. 3, n. 1, p. 93-111, 2012.

SOARES, C. A. et al. O estresse e seus impactos no ambiente organizacional. Anais dos Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu da Universidade Evangélica de Goiás- UniEVANGÉLICA, v. 5, n. 1, p. 28-54, 2021. -> Não me parece uma boa referência científica para o artigo

VAN DER STEEN, J. T. et al. Music-based therapeutic interventions for people with dementia. Cochrane Database of Systematic Reviews, n. 7, 2018.

VERGARA, S. C. Estreitando relacionamentos na educação a distância. Cadernos EBAPE.BR [online], v. 5, n. spe, 2007.

VITORINO, M.F. et al. Síndrome de *Burnout*: conhecimento da equipe de enfermagem neonatal. Rev. enferm. UFPE on line, v. 12, n. 9, p. 2308-2314, 2018.

WITTE, M. et al. Music therapy for stress reduction: a systematic review and meta-analysis. Health Psychology Review, v. 16, n. 1, p. 134-159, 2022.

YIN, Robert. Case Study Research: Design and Methods. 3.<sup>a</sup> Ed, London: Sage Publications, 2005.