

Azevedo, V.G.B. et al.



REVISÃO INTEGRATIVA

Estresse ocupacional em profissionais de enfermagem que atuam em unidades de urgência e emergência

Occupational stress in nursing professionals working in urgency and emergency units

Estrés laboral en profesionales de enfermería que trabajan en unidades de urgencia y emergencia

Valdesio Giovanni Borges de Azevedo¹, Shirlei Marly Alves², Larissa Vanessa Machado Viana³, Karlla da Conceição Bezerra Brito Veras⁴, Moacira Lopes Carvalho⁵, Conceição de Maria Vaz Elias⁶

RESUMO

Objetivou-se através deste estudo levantar e analisar a produção técnico-científica acerca do estresse ocupacional em enfermeiros que atuam em unidade de urgência e emergência. O método utilizado neste estudo foi a revisão integrativa. Na análise dos artigos foi possível agrupar os resultados em eixos temáticos, onde suscitaram três categorias, a saber: “Trabalho de enfermagem em unidades de urgência e emergência”; “Fatores relacionados ao estresse da equipe de enfermagem na unidade de urgência e emergência” e “Estratégias utilizadas para minimizar o estresse de enfermeiros em unidades de urgência e emergência”. A partir deste estudo foi possível verificar, que a maioria das pesquisas aponta que os profissionais de Enfermagem, em especial o Enfermeiro se expõe diretamente em condições de estresse, e que os principais fatores estressores são: a carga de trabalho, dificuldades relacionadas com o cliente e processos, e estrutura organizacional da instituição hospitalar. Em relação às estratégias que os profissionais podem utilizar para tentar minimizar o estresse, se destacaram manter pensamento positivo/reflexivo e estar atento aos sinais de estresse, assim como, estratégias de *Coping*. **Descritores:** Enfermagem. Estresse Ocupacional. Enfermagem em Emergência.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze and analyze the technical-scientific production about occupational stress in nurses who work in emergency and emergency units. The method used in this study was the integrative review. During the analysis of the articles it was also possible to group the results into thematic axes, where they gave rise to three categories, namely: "Nursing work in emergency and emergency units"; "Factors related to the stress of the nursing team in the emergency and emergency unit" and "Strategies used to minimize the stress of nurses in emergency and emergency units". From this study it was possible to verify that the majority of the research indicates that the Nursing professionals, especially the Nurse, are exposed directly under stress conditions, and that the main stressors are: workload, difficulties related to the client and processes, and organizational structure of the hospital. Regarding the strategies that professionals can use to try to minimize stress, they have emphasized maintaining positive / reflective thinking and being alert to signs of stress, as well as participating in coping. **Descriptors:** Nursing. Occupational stress. Nursing in Emergency.

RESUMEN

Se objetivó a través de este estudio levantar y analizar la producción técnico-científica acerca del estrés ocupacional en enfermeros que actúan en unidad de urgencia y emergencia. El método utilizado en este estudio fue la revisión integrativa. Durante el análisis de los artículos también fue posible agrupar los resultados en ejes temáticos, donde suscitaron tres categorías, a saber: "Trabajo de enfermería en unidades de urgencia y emergencia"; "Factores relacionados al estrés del equipo de enfermería en la unidad de urgencia y emergencia" y "Estrategias utilizadas para minimizar el estrés de enfermeros en unidades de urgencia y emergencia". A partir de este estudio fue posible verificar, que la mayoría de las investigaciones apunta que los profesionales de Enfermería, en especial el Enfermero se expone directamente en condiciones de estrés, y que los principales factores estresantes son: la carga de trabajo, dificultades relacionadas con el cliente y procesos, y estructura organizativa de la institución hospitalaria. En relación a las estrategias que los profesionales pueden utilizar para intentar minimizar el estrés, se destacaron mantener pensamiento positivo / reflexivo y estar atento a los signos de estrés, así como, participar de coping. **Descriptores:** Enfermería. Estrés Ocupacional. Enfermería en Emergencia.

¹ Enfermeiro pelo Centro Universitário UNIRG. Especialista em Urgência e Emergência pelo IBPEX. ² Pedagoga. Doutora pela Universidade Federal de Pernambuco. ³ Enfermeira. Mestre em Engenharia Biomédica pela Universidade do Vale do Paraíba - UNIVAP. ⁴ Enfermeira. Mestre em Ensino na Saúde pela Universidade Estadual do Ceará - UECE. ⁵ Enfermeira. Mestre em Saúde da Família pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI. ⁶ Enfermeira. Doutoranda em Engenharia Biomédica pela Universidade Brasil.

INTRODUÇÃO

Para Martins (2004), o serviço de emergência pré-hospitalar possui uma dinâmica operacional diferente das outras práticas de assistência à saúde. O local que é prestada a assistência, nestes serviços, é inesperado e sempre variante em tempo e espaço. Por se tratarem de situações de emergência onde ocorre uma instabilidade das funções vitais do paciente, a possibilidade de reverter esse quadro, implica em definir procedimentos imediatos de cuidado e tratamentos complexos, além das questões ético-legais, que exigem uma grande reflexão dos profissionais.

Entende-se que o estresse ocupacional é aquele oriundo do ambiente de trabalho, os principais fatores geradores de estresse presentes no ambiente de trabalho envolvem os aspectos da organização, tal estresse relacionado ao trabalho coloca em risco a saúde desses membros e tem como consequências o desempenho ruim, baixo moral, alta rotatividade, absenteísmo e violência no local de trabalho (ROSSI, 2005).

Diante deste panorama, existe o estresse ocupacional, que é ocasionado principalmente por fatores relacionados ao trabalho, o que compõe um conjunto de atividades cheias de valores, comportamentos, representações e intencionalidades. É verídico, que o trabalho permite crescimento, reconhecimento, transformação e independência pessoal, no entanto, as constantes mudanças, cobranças e responsabilidades conferidas aos indivíduos podem gerar, problemas como insatisfação, desinteresse, insegurança e irritação (BATISTA, BIANCHI, 2006; DALRI, ROBAZZI, SILVA, 2010).

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), em 2012 foram afetadas pelo estresse, 90% da população mundial, tal fato, deve-se pelas

grandes exigências de atualização e constante necessidade de lidar com novas informações (BAUER, 2002).

As doenças decorrentes das atividades laborais atualmente são destacadas como importante problema de saúde pública, levando em consideração a sua magnitude e prejuízos causados á vida dos profissionais, principalmente nos profissionais da Enfermagem (MASTROENI, 2004).

O enfermeiro, no exercício profissional, agrega diversas funções, como: gerenciamento do setor e da equipe, educação em saúde da equipe, do paciente/cliente e família, e assistência/cuidado do paciente/cliente. Tal acúmulo de funções, somado às especificidades próprias do trabalho, podem desencadear estados de estresse e, conseqüentemente, interferir no trabalho, na saúde e na qualidade de vida do enfermeiro. Nesse contexto, a literatura infere que o trabalho do enfermeiro pode ser um gerador de estresse ocupacional (ROCHA; MARTINO, 2010)

Nessa perspectiva, estudos revelam que a atuação do enfermeiro de urgência e emergência é avaliada como desencadeadora de desgaste físico, emocional e de estresse (STUMM, et al.,2008; PANIZZON; LUZ; FENSTERSEIFER, 2008).

Assim, considera-se importante que o enfermeiro que atua no cenário de urgência e emergência reconheça os agentes estressores em seu ambiente de trabalho e suas repercussões no processo saúde-doença, e busque soluções para amenizá-los e enfrentá-los, prevenindo danos à sua saúde e garantindo uma boa assistência aos usuários (STUMM et al., 2008).

Diante do exposto, este estudo tem como objetivo levantar e analisar a produção técnico-científica acerca do estresse ocupacional em enfermeiros que desempenham atividades nos setores de urgência e emergência.

Azevedo, V.G.B. et al.

METODOLOGIA

O método utilizado neste estudo foi a revisão integrativa. Este método difere da revisão tradicional, pelo seu rigor científico. Trata-se de um instrumento utilizado na prática baseada em evidências (PBE) que possibilita além da construção do conhecimento científico sobre um determinado assunto que não está suficientemente fundamentado (CARVALHO et al., 2014; BENEFIELD, 2003; MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

A pergunta norteadora deste estudo foi: Qual a produção técnico-científica acerca do estresse ocupacional em enfermeiros que desempenham atividades nos setores de urgência e emergência?

O levantamento dos artigos foi realizado em duas bases de dados sendo estas: Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Índice Bibliográfico Espanhol de Ciências da Saúde (IBECS), que cooperam com Biblioteca Virtual em Saúde (BIREME).

Os descritores utilizados foram os padronizados pelo DeCs (Descritores em Ciências da Saúde), quais sejam: “Enfermagem”, “Estresse Ocupacional” e “Enfermagem em Emergência”.

Utilizou-se como critérios de inclusão para o estudo: textos na íntegra, idioma português e espanhol, artigos relacionados à temática da investigação, bem como o período de 2006 a 2012.

Os resultados e discussão foram apresentados na forma descritiva, em duas etapas, sendo a primeira relacionada a descrição e análise dos artigos encontrados, ou seja, metodologia, autores, ano de publicação, periódico, Unidade

Estresse ocupacional em profissionais de...

Federativa e idioma; e a segunda, foram agrupados eixos temáticos relacionados ao objetivo do estudo, onde suscitaram três categorias, a saber: “Trabalho de enfermagem em unidades de urgência e emergência”; “Fatores relacionados ao estresse da equipe de enfermagem na unidade de urgência e emergência” e “Estratégias utilizadas para minimizar o estresse de enfermeiros em unidades de urgência e emergência”

RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

Este trabalho procurou compilar a produção científica mais atual acerca do estresse ocupacional em enfermeiros que desempenham atividades em unidade de urgência e emergência. Para a realização da análise e discussão desta pesquisa inicialmente foi avaliada as seguintes variáveis dos estudos: metodologia, autores, ano de publicação, periódico, Unidade Federativa e idioma; e posteriormente também foi possível agrupar os resultados em eixos temáticos.

O quadro 1 (um) sintetiza os conteúdos dessas publicações quanto à metodologia, autores, ano de publicação, periódico, unidade federativa e idioma.

Azevedo, V.G.B. et al.

Quadro1: Distribuição dos artigos selecionados: metodologia, autores, ano de publicação, periódico, Unidade Federativa e idioma Teresina, PI, Brasil 2014.

ARTIGOS	METODOLOGIA	AUTORES	ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIODICO	UF	IDIOMA
A1	Quantitativo	Batista, Karla de Melo; Bianchi, Estela Regina Ferraz.	2006	Rev. latinoam. enferm;	São Paulo	POR
A2	Qualitativa	Avellar, Luziane Zacché; Valverde, Priscila Fernandes	2007	Psicol. estud;	Espirito Santo	POR
A3	Quantitativo	Rodrigues, Andrea Bezerra; Chaves, Eliane Corrêa.	2008	Rev. latinoam. enferm;	São Paulo	POR
A4	Quantitativo	Panizzon, Cristiane; Luz, Anna Maria Hecker; Fensterseifer, Lísia Maria.	2008	Rev. gaúch. enferm;	Rio Grande do Sul	POR
A5	Quantitativo	Angélica Melita Rodríguez, Mónica Cruz Pedreros, José Manuel Merino	2008	Cienc. enferm	Oitava região	ES
A6	Quantitativo	Jodas, Denise Albieri; Haddad, Maria do Carmo Lourenço	2009	Acta paul. enferm;	Minas Gerais	POR
A7	Qualitativa	Salomé, Geraldo Magela; Martins, Maria de Fátima Moraes Salles; Espósito, Vitória Helena Cunha.	2009	Rev. bras. enferm;	São Paulo	POR
A8	Quantitativa	Silveira, Miriane Melo; Stumm, Eniva Miladi Fernandes; Kirchner, Rosane Maria.	2009	Rev. eletrônica enferm;	Rio Grande do Sul	POR
A9	Quantitativo	Menzani, Graziele; Bianchi, Estela Regina Ferraz.	2009	Rev. eletrônica enferm;	São Paulo	POR
A10	Quantitativa	Marchi Barcellos Dalri, Rita de Cássia de; Carmo Cruz Robazzi, Maria Lúcia do; Almeida da Silva, Luiz.	2010	Cienc. enferm;	Minas Gerais	POR
A11	Quantitativo	França, Salomão Patrício de Souza; De Martino, Milva Maria Figueiredto; Aniceto, Edna Verissimo dos Santos; Silva, Lemoel Leandro.	2012	Acta paul. enferm;;	Alagoas	POR
A12	Quantitativo	Ritter, R. S; Fernandes Stumm, E. M; Kirchner, R. M; Schmidt Piovesan Rosanelli, C. L; Ubessi, LD	2012	Enfermeira. glob	Rio Grande do Sul	ES

Fonte: Pesquisa Direta. Teresina, PI, Brasil, 2014. Legenda: A-Artigo; POR-Português; ES- Espanhol.

Encontrou-se 12 (dez) estudos nas bases de dados supracitadas anteriormente, entre os anos de 2006 a 2012. O ano de maior veiculação acerca da temática foi o de 2009, com 4(quatro) publicações. Seguido de 2008, com três publicações, e o ano de 2012 com duas

publicações, e nos anos de 2006, 2007 e 2010 foram publicados apenas um artigo cada.

Referente a unidade de federação dos trabalhos em destaque nesta pesquisa, 4 (quatro) trabalho foram realizadas em São Paulo, 3 (três) no Rio Grande do Sul, 2 (dois) em Minas Gerais,

Azevedo, V.G.B. et al. seguidos de apenas um artigo nos Estados de Espírito Santo, Alagoas, e Oitava região. Nesse sentido, verificou-se a região sudeste foi à região do Brasil que mais realizou pesquisas acerca da temática.

Com relação aos periódicos, 2 (dois) artigos foram publicados na Revista Latina de Enfermagem, 2 (dois) Acta Paulista de enfermagem, 2 (dois) Revista eletrônica de enfermagem., 2 (dois) Revista Ciência e Enfermagem, 1 (um) Revista Psicologia em Estudo, 1 (uma) Revista Gaúcho de enfermagem e 1 (uma) Revista Brasileira de enfermagem.

Quanto às abordagens metodológicas utilizadas nas dozes produções científicas, prevaleceu a pesquisa do tipo quantitativa, com um total de 11(onze) artigos e de abordagem qualitativa com 1(um) artigo.

Durante a análise dos artigos também foi possível agrupar os resultados em eixos temáticos, onde suscitaram três categorias, a saber: “Trabalho de enfermagem em unidades de urgência e emergência”; “Fatores relacionados ao estresse da equipe de enfermagem na unidade de urgência e emergência” e “Estratégias utilizadas para minimizar o estresse de enfermeiros em unidades de urgência e emergência”

Trabalho de enfermagem em unidades de urgência e emergência

As unidades de emergência são locais apropriados para atender pessoas com afecções agudas específicas, que requer trabalho de equipe e especializado, podem ser divididos em pronto atendimento, pronto socorro e emergência (ANDRADE et al., 2009).

No processo de trabalho em urgências e emergências traz a possibilidade diária e ininterrupta de ter como objeto de trabalho uma pessoa gravemente doente, que precisa de

cuidados imediatos e que corre risco de vida (FRANÇA et al., 2012).

Os enfermeiros que trabalham nessas unidades, geralmente lidam com todas as especialidades e categorias profissionais, nas salas de politraumatismo, de observação, de centro cirúrgico, não obstante, experimentando alguma impotência diante de situações que não podem resolver sozinhos (ALVES; RAMOS; PENNA, 2005).

O enfermeiro o atuar no setor de cuidados emergenciais, deve manter o domínio do que está acontecendo e ter consciência do que está fazendo e o que está sendo delegado. Os aspectos éticos e legais devem ser respeitados e extremamente transparentes, assim como recomenda o Código de Ética de Enfermagem e a Lei 7.498 de 25 de Junho de 1986 que dispõe sobre a regulamentação do exercício profissional de enfermagem; cabendo privativamente ao enfermeiro, dentre outras funções: planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar os serviços de assistência de enfermagem.

A essência do cuidar na enfermagem estabelece relação de proximidade, muitas vezes íntima com o cliente, de contato físico, que lhes permeia várias sensações e sentimentos (SALOMÉ; MARTINS; ESPOSITO, 2009).

Ser enfermeiro denota uma ligação direta entre o trabalho e o trabalhador, com a vivência proximal e ininterrupta do processo de dor, sofrimento, irritabilidade, desespero, morte, incompreensão e tantos diversos sentimentos e reações desencadeadas pelo processo doença (BATISTA; BIANCHI, 2006).

Para Wehbe e Galvão (2001), os enfermeiros nesses serviços assistem o cliente juntamente com médico; desempenham funções, como: preparar e ministra medicações; viabiliza execução de exames; instala sondagens nasogástrica, nasoenteral e vesicais; realiza troca de traqueostomia; realiza curativos de maiores complexidades, prepara instrumentos para

Azevedo, V.G.B. et al.

intubação; analisa os sinais vitais; e evolui os clientes.

De acordo com Batista e Bianchi (2006) os profissionais da Enfermagem, encontra-se, prestando assistência e tais setores, é caracterizado desgastante, tanto pela jornada de trabalho, como pela complexidade das tarefas.

As unidades de Emergência (UE) ainda têm como características, cenários que testam a coragem de humano, em que cada segundo pode ocorrer um evento que coloca em risco a vida das pessoas. E nos últimos anos, tem surgido, outra unidade em que os profissionais também trabalham em situações extremas, sendo este o, serviço Urgent Care (SAMU), afirma ainda que nesses locais vários eventos acontecem que pode gerar desempenho estresse e, portanto, afetar a capacidade do indivíduo de trabalho, que podem afetar direta ou indiretamente atendimento ao cliente (RODRIGUEZ; PEDREROS; MERINO, 2008).

Dos artigos compilados, poucos são os trabalhos que direcionam ao técnico de enfermagem, visto que ele faz parte da equipe de Enfermagem nestes setores, e lidam diretamente com o cliente, em um único estudo específico, o trabalho aborda sobre o estresse no técnico de enfermagem.

O referido estudo denota, que estes profissionais que lidam mais diretamente com os pacientes e seus acompanhantes, vivenciando contato intenso com o paciente, o qual exige cuidados permanentes, faz-se presente um conflito diário entre a realização dos procedimentos técnicos dos cuidados demandados e a necessidade de manter a sua saúde em um ambiente de trabalho que muitas vezes é insalubre, e que ao trabalhar nestes setores, estão propensos a desenvolvimento de estresse ocupacional (AVELLAR; IGLESIAS; VALVERDE, 2007).

Outro estudo ao analisar que o profissional Enfermeiro, ratifica que, estes, necessitam de

R. Interd. v. 10, n. 4, p. 112-124, out. nov. dez. 2017

autocontrole e disposição para atender o usuário nessa unidade de Urgência e Emergência, pois a complexidade dos cuidados de enfermagem prestados, somadas aos fatores pessoais como idade, sexo, tempo de exercício profissional e experiência em emergência, carga semanal de trabalho, entre outros podem favorecer o surgimento de estresse. (PANIZZON; LUZ; FENSTERSEIFE, 2008).

Em estudo ainda do referido autor citado anteriormente, sobre o perfil dos profissionais da Enfermagem de urgência e emergência os resultados revelaram que a maioria dos trabalhadores de enfermagem da emergência clínica é do sexo feminino; e que o percentual de solteiros foi praticamente igual ao dos casados; e 40,8% são jovens com até 30 anos de idade. O tempo de exercício da profissão para 41,8% dos trabalhadores é de até cinco anos de atividade profissional.

Desse modo reflete-se que a um elevado número de trabalhadores do sexo feminino, na área da enfermagem, na qual revela a distribuição da realidade e o sexo que tem maior probabilidade de ocorrer o estresse ocupacional. Resgatando ainda, que essa predominância pode ser fator de risco para desenvolver outras diversas doenças relacionadas ao estresse.

Outro estudo reafirma que os setores de emergência, são desgastantes, tanto pela carga de trabalho, como pelas especificidades das tarefas, e nesse panorama. Apesar dos esforços dos profissionais que trabalham nas UE, elas são vistas como ambientes frios e considerados por muitos como detentores de práticas mecanicistas. Tal opinião é fruto de relatos dos próprios pacientes (SALOMÉ; MARTINS; ESPÓSITO, 2009).

Ainda de acordo com o mesmo autor, a UE não é apenas um serviço com equipamento especial, mas sim a prestação da assistência ao enfermo hemodinamicamente grave, como um dos fatores primordiais, que muitas vezes chega neste

Azevedo, V.G.B. et al. setor inconsciente e acompanhado pelos familiares. Este cuidado deve ser realizado por meio de um relacionamento interpessoal, cujo instrumento se dá por via da comunicação verbal ou não verbal e o toque, contribuindo para amenizar a ansiedade e o medo do desconhecido desses enfermos. Sendo, a profissão de enfermagem a arte de cuidar do outro, é importante que este profissional procure manter seu corpo e a mente saudável, através do lazer, do esporte, da boa alimentação e evitando o estresse. Pois o cuidado só acontece quando há uma troca de sentimentos.

Nos setores de UE os profissionais de Enfermagem, devem ser capazes de tomar decisões em tempo hábil e elencar prioridades, avaliando o paciente de forma eficiente. No entanto, nesses setores devido à dinâmica intensa de atendimento, há a exigência de que esses os profissionais sejam ágeis e objetivos, salientando que o paciente em estado grave não pode suportar longo tempo de espera por tomadas de decisões ou até falhas de conduta (MENZANI; BIANCHI, 2009).

Vale ressaltar, que nestas unidades, principalmente de referência para atendimentos de UE é necessária à atuação de dos profissionais de saúde, como: Médicos, Enfermeiros, Psicólogos, e Assistentes Sociais, entre outros, capacitados especificamente para atuar em situações críticas, que envolvem eminente risco de vida. Cada categoria mantém a sua especificidade, o seu saber, mas torna-se necessário ir além. O trabalho em conjunto, é uma imposição para a assistência integral ao cliente, frequentemente vítima de agravos diversos e que necessita de uma abordagem integrada, na qual existam troca e cooperação em prol da pessoa atendida (ALVES; RAMOS; PENNA, 2005).

Os profissionais de enfermagem precisam estar sempre atualizados quanto aos conhecimentos específicos da profissão, mesmos

Estresse ocupacional em profissionais de...

desenvolvendo suas atividades em um cenário em conjunto com outros profissionais da área de saúde, na assistência ao paciente indicando e/ou realizando um protocolo terapêutico (PIRES, 2009).

Com análise dos artigos foi possível observar que a busca incessante da excelência, em suas funções específicas, muitas vezes para além dos limites do trabalhador da UE, podem desencadear doença ocupacional, principalmente o estresse.

Cuidar é a essência da enfermagem e, assim, a necessidade de aumentar a consciência entre os profissionais em relação aos cuidados para si, se olhando para reduzir os efeitos nocivos do estresse, com impacto positivo em sua saúde e qualidade de vida e maior resolutividade na assistência ao paciente e os resultados organizacionais (RITTER et al., 2012).

Fatores relacionados ao estresse da equipe de enfermagem na unidade de urgência e emergência

O enfermeiro presta assistência em setores considerados desgastantes, tanto pela carga de trabalho, como pelas especificidades das tarefas, nesse sentido, encontram-se os enfermeiros nas unidades de emergência e emergência (BATISTA; BIANCHI, 2006).

Ainda de acordo com o mesmo autor, o enfermeiro considera que a maior fonte de satisfação do seu trabalho em unidade de emergência, concentra-se no fato de que as suas intervenções auxiliam na manutenção da vida humana, mas consideram, alguns estressores que determinam a sua insatisfação, os principais foram: número reduzido de funcionários compondo a equipe de enfermagem; falta de respaldo institucional e profissional; carga de trabalho; necessidade de realização de tarefas em tempo reduzido; indefinição do papel do

Azevedo, V.G.B. et al. profissional; descontentamento com o trabalho; falta de experiência por parte dos supervisores; falta de comunicação e compreensão por parte da supervisão de serviço; relacionamento com familiares; ambiente físico da unidade; tecnologia de equipamentos; assistência ao paciente e relacionamento com familiares.

A busca incessante da excelência, muitas vezes para além dos limites do trabalhador e termina na doença. Importante ressaltar que a personalidade, cultura, valores e princípios da influência humana consideravelmente tanto em percepções e respostas aos estressores vivenciados pessoalmente no local de trabalho. Estresse é vivido por cada indivíduo, de forma exclusiva, ou seja, o que se pode ser traumática para o outro pode ser um desafio. Assim, a subjetividade interferir com as respostas ao estresse e, portanto, está intimamente relacionada com o desenvolvimento da síndrome de Burnout, derivado de estresse crônico (RITTER et al., 2012).

O processo de stress possui três fases: Fase de alarme, a pessoa experimenta uma série de sensações que às vezes não identifica como de stress. Esses sintomas podem ser mãos suadas, taquipnéia, taquicardia, acidez estomacal, inapetência e cefaléia e são relatados na fase aguda; Fase da resistência ocorre quando a pessoa tenta restabelecer um equilíbrio interno. Conforme este equilíbrio é atingido, alguns dos sintomas iniciais desaparecem, no entanto essa adaptação utiliza a energia que o organismo necessita para outras funções vitais; Fase de exaustão é quando, toda a energia adaptativa da pessoa foi utilizada e os sintomas iniciais reaparecem e outros se desenvolvem, podendo chegar à morte (MENZANI; BIANCHI, 2009).

Avella, Iglesias e Valverde (2007), constataram em seu estudo, que o ambiente hospitalar é gerador de sofrimento psíquico, pois este produzido pela impossibilidade de subjetivação do indivíduo em seu trabalho. E que R. Interd. v. 10, n. 4, p. 112-124, out. nov. dez. 2017

estes profissionais encontram-se em situação de grande vulnerabilidade emocional.

De acordo com Salomé, Martins e Espósito (2009), os profissionais de enfermagem vivenciam momentos de muito estresse, cansaço, esgotamento e frustração no seu cotidiano de trabalho. Os fatores que geram esses sentimentos são: acúmulo de funções, atividades burocráticas e assistenciais e as limitações do tempo para executarem as tarefas assistenciais e burocráticas.

Os profissionais de enfermagem em unidades de emergência desenvolvem atividades que exigem esforço físico, como: manuseio do paciente, retirada e colocação de monitores em prateleiras, deslocamento de equipamentos, transferência de pacientes para outras unidades do hospital, entre outros (SILVEIRA; STUMM; KIRCHNER, 2009).

As situações mais estressantes para os enfermeiros são os óbitos dos pacientes, as situações de emergência, os problemas de relacionamento com a equipe de enfermagem e as situações relacionadas ao processo de trabalho (RODRIGUES; CHAVES, 2008).

Ainda a sobrecarga de trabalho, rodízios de horários e sistema de plantão são fontes de pressão no exercício das atividades, e o prolongamento da jornada de trabalho acaba intensificando o desgaste físico e psicológico do trabalhador, resultando em fator desencadeante de estresse e sofrimento mental ((SILVEIRA; STUMM; KIRCHNER, 2009).

A falta de materiais em quantidade e qualidade suficientes para a prestação de um cuidado adequado, como também a imprevisibilidade desses recursos e equipamentos dificultam o planejamento das ações de assistência, coloca os pacientes em situação constrangedora e gera insatisfação para os familiares (ANDRADE et al., 2009).

Este resultado sugere que o Burnout está relacionado com fatores organizacionais (ambiente

Azevedo, V.G.B. et al. físico, mudanças organizacionais, normas institucionais, clima, burocracia, comunicação, autonomia, recompensas, segurança) que com outros fatores como os pessoais (idade, sexo, nível educacional, filhos, lazer, etc.), do trabalho (tipo de ocupação, tempo de profissão, tempo de instituição, trabalho por turnos ou noturno, sobrecarga, tipo de cliente, etc.). Desse modo, a modalidade de trabalho realizada pode ser um fator precipitante da Síndrome de Burnout, somada a fatores pessoais e agravadas por fatores institucionais (FRANÇA et al., 2012).

O estresse pode afetar seriamente o alcance de objetivos tanto de um setor quanto de toda a organização, sendo fator importante no sucesso organizacional a capacidade com que seus trabalhadores lidam com o estresse (PANIZZON LUZ; FENSTERSEIFER, 2008).

Ainda de acordo com o autor referido anteriormente, o profissional de Enfermagem, necessita de autocontrole e disposição para atender o cliente nestas unidade. Devido aos cuidados prestados e somados a alguns fatores como idade, sexo, tempo de exercício profissional, experiência em atendimentos de urgência e emergência e jornada de trabalho, que favorecem o surgimento do estresse.

Em estudo realizado pela Health Education Authority, a Enfermagem foi classificada, como a quarta profissão mais estressante. O profissional ainda encontra-se em dificuldades de delimitar os diferentes papéis da profissão e, conseqüentemente, a falta de reconhecimento nítido entre o público, elevando a despersonalização do trabalhador em relação à profissão (MUROFUSE; ABRANCHES; NAPOLEÃO, 2005).

Em estudo realizado em duas Unidades de uma cidade do Estado de Minas Gerais, em 2006, com 64 trabalhadores entre Enfermeiros, Técnicos e Auxiliares de Enfermagem, os riscos ocupacionais, e os psicossociais foram os mais

Estresse ocupacional em profissionais de...

citados e as alterações de saúde mais encontradas foram, algias, cansaço mental e estresse, distúrbios do sono, alterações cardiovasculares e processos infecciosos que em sua maioria podem ter sido provocados pelos riscos identificados. E reafirma ainda, que o ambiente de trabalho nas Unidades de Urgência e Emergência é evidentemente estressante, o que justifica a identificação dos riscos ocupacionais e a maioria das alterações de saúde encontradas (DALRI; ROBAZZI; SILVA, 2010).

Ainda no estudo de Bezerra, Silva e Ramos (2012), destacam que a importância dos profissional de enfermagem, atuante na urgência e emergência, reconheça os fatores geradores de estresse no seu ambiente de trabalho, identificando as suas conseqüências. Isso, para que ele mesmo possa buscar as soluções para amenizar os problemas de adoecimento laboral e conseqüentemente, prevenir possíveis danos à sua saúde, garantindo assim, uma assistência de qualidade aos pacientes.

Estratégias utilizadas para minimizar o estresse de enfermeiros em unidades de urgência e emergência

Cada vez mais é crescente a preocupação referente ao assunto estresse em unidades de UE. Antes, o tal tema era vinculada à abordagem apenas, de autoajuda. Mas, percebem-se muitas publicações literárias atualmente, verificando um aumento de publicação de artigos e pesquisas científicas em relação aos métodos de como lidar com o estresse e com grande preocupação na área de enfermagem (BATISTA; BIANCHI, 2006).

Alguns métodos e estratégias estão presentes nos artigos analisados, no intuito de minimizar o estresse dos profissionais de enfermagem. Assim, serão mencionadas algumas estratégias nos parágrafos seguintes.

Azevedo, V.G.B. et al.

No estudo de Avellar, Iglesias e Valverde (2007), menciona como estratégias para diminuir o estresse, no seu estudo, durante as observações participantes e nas entrevistas puderam identificar algumas dessas estratégias sendo utilizadas pelos técnicos para o enfrentamento da rotina de trabalho, das quais as mais frequentes foram o não envolvimento com o paciente e seu familiar, o não envolvimento com o colega de trabalho, a tentativa de naturalização e intelectualização dos acontecimentos do setor.

Outro estudo retomou a viabilização de participação da equipe de enfermagem em eventos científicos, como medida de controle de estresse (GUIDO, 2003).

O “*não-envolver-se*” também foi mencionado no estudo, e em todos os entrevistados do estudo de Avellar, Iglesias e Valverde (2007). A própria serialidade do trabalho contribui para o não envolvimento do profissional - seja com o paciente, seja com o familiar e/ou com o colega de trabalho. O que predomina é a tentativa de não haver estabelecimento de laços afetivos de nenhuma espécie. As menções a “fingir que nada sentem”, “esquecer”, “tem que se adaptar” e a tentativa de naturalização e negação dos fatos inesperados que irrompem no cotidiano da enfermagem são recorrentes em todas as entrevistas. Estas parecem ser estratégias encontradas para que o profissional possa suportar todas as demandas de sua rotina de trabalho. A rotina acelerada e a automatização das tarefas podem funcionar a favor deste mecanismo.

No intuito de tentar controlar uma situação de stress, o indivíduo pode utilizar-se de estratégias como o coping. O coping foi definido como “um esforço cognitivo e comportamental, realizado para dominar, tolerar ou reduzir as demandas externas e internas”. Para os autores todo evento é submetido à avaliação cognitiva do sujeito que a experimenta. Essa avaliação é um processo de categorização de um encontro, com o

R. Interd. v. 10, n. 4, p. 112-124, out. nov. dez. 2017

foco no propósito ou no significado desse encontro (FOLKMAN; LAZARUS, 1984).

Em outro artigo, foi abordado o *coping*, como estratégia para poderia vir a ser uma forma de evitar o stress profissional. Na população estudada, pelo autor, o *coping* focado na emoção é o mais utilizado, essencialmente a reavaliação positiva, onde o indivíduo tenta reestruturar o acontecimento, com o intuito de encontrar alguns aspectos mais favoráveis, falam coisas a si próprio com a intenção de amenizar a gravidade da situação e concentra-se nos aspectos positivos da situação, como forma de amenizar a carga emotiva do acontecimento, buscando alterar a situação. Outro *coping* utilizado foi o *coping* focado no problema, a resolução de problema. Os autores referem que certos tipos de *coping* são mais úteis do que outros, enfatizando que o *coping* focado no problema pode levar à redução do stress (RODRIGUES; CHAVES, 2008).

Outro estudo retoma, que o *coping* como importante estratégia manutenção da saúde e qualidade da assistência. O estudo busca identificar estressores vivenciados por enfermeiros que atuam em uma Emergência de um hospital geral, os resultados revelaram que estes vivem com inúmeros estressores, quanto às interferências dos estressores na assistência, destacam-se: demanda, afastamento da assistência, urgência de tempo, dentre outras. Quanto ao *coping*, são classificadas em estratégias no trabalho e fora dele. As primeiras incluem diálogo, empatia, ajuda mútua e resolução de conflitos. As estratégias fora do trabalho incluem lazer, meditação, relaxamento, estar com a família e valorizar a vida. O gerenciamento do estresse ocupacional pode repercutir em melhora do desempenho dos enfermeiros, com preservação da saúde e ampliação da qualidade da assistência (SILVEIRA, STUMM, KIRCHNER, 2009).

No estudo de Salomé, Martins e Espósito (2009), eles usam como métodos para aliviar tais

Azevedo, V.G.B. et al. alterações físicas e as frustrações a música, Reiki, e Florais de Bach. Utilizando tais Terapias alternativas eles estão trilhando caminhos, criando oportunidades para alcançar o bem estar e saúde com ações criativas, menos diretivas e mais humanizadas.

Em estudo, sobre Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem de um pronto socorro de hospital universitário, cujo objetivo foi investigar sinais e sintomas de *burnout* em trabalhadores de enfermagem de um Pronto Socorro correlacionando os com fatores preditores, não foram citadas medidas para o melhoramento. Apenas, foi observada que a dinâmica organizacional do trabalho em um Pronto Socorro gera uma sobrecarga de movimento e tensão ocupacional. Eles apenas, afirmam, sendo necessária monitorar periodicamente a saúde mental e física desses trabalhadores, no intuito, de desenvolver estratégias que possam reorganizar o processo de trabalho diminuindo as fontes de estresse (JODAS; HADDAD, 2009).

No entanto o mesmo autor, citado anteriormente, comenta especialmente, sobre a Síndrome de *burnout*, em que, esta, poderá ser evitada, quando a cultura da organização favoreça a execução de atividades preventivas do estresse crônico, a partir da atuação em equipes multidisciplinares, numa perspectiva de resgatar as características afetivas contidas no cotidiano de quem cuida.

Uma das características de que os trabalhadores que sofrem de exaustão emocional e física, quando referem problemas de saúde crônicos, tais como insônia, tensão, dor de cabeça, pressão alta, úlcera e maior suscetibilidade a gripes e resfriados (MENEGAZ, 2004).

Para Benevides-Pereira (2002), a atividade física, reduz tensões, minimizando, desse modo, o estresse e atuando na manutenção da condição de saúde no trabalho de tais profissionais.

Os trabalhadores necessitam de adequação da sua carga horária, ter compensação justa além de boas condições de segurança e saúde laboral, afirma o estudo de Dalri, Robazzi e Silva (2010). A presença dos diversos agentes de Riscos Ocupacionais pode estar diretamente relacionada ao surgimento das alterações de saúde encontradas, necessitando que trabalhadores e empregadores atentem-se para tal e cumpram as normatizações existentes, objetivando minimizar os fatores de riscos existentes nos ambientes laborais dos estabelecimentos de saúde.

CONCLUSÃO

A partir deste estudo foi possível observar que os anos de 2009 e 2008 foram os de maior produção científica sobre a temática desta pesquisa. Além disso, foi possível observar que as unidades federativas com mais estudos relacionados a tal assunto, foram: São Paulo, Rio Grande de sul e Minas Gerais, prevalecendo a região sudeste do Brasil com maior desenvolvimento de artigos sobre o tema.

Foi possível verificar ainda, que a maioria das pesquisas aponta que os profissionais de Enfermagem, em especial o Enfermeiro se expõe diretamente em condições de estresse, quando estes normalmente trabalham em condições longe dos seus ideais.

Constatou-se ainda que os principais fatores estressores são: a carga de trabalho, dificuldades relacionadas com o cliente e processos, e estrutura organizacional da instituição hospitalar.

Em relação às estratégias que os profissionais podem utilizar para tentar minimizar o estresse, se destacaram manter pensamento positivo/reflexivo e estar atento aos sinais de estresse, assim como, utilizar o *coping*.

Azevedo, V.G.B. et al.

REFERÊNCIA

ALVES, M.; RAMOS, F.R.S.; PENNA, C.M.M. O trabalho interdisciplinar: aproximações possíveis na visão de enfermeiras de uma unidade de emergência. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis, v. 14, n. 3, set., 2005

ANDRADE L.M. et al. Atendimento humanizado nos serviços de emergência hospitalar na percepção do acompanhante. **Rev Eletrônica Enferm.**, v.11, n.1, p:151-7, 2009

Avellar, L. Z.; IGLESIAS, A.; VALVERDE, P.F. Sofrimento Psíquico los Trabalhadores de Enfermagem de uma Unidade de Oncologia. **Psicol. estud.**, Maringá, v.12, n. 3, dezembro de 2007. .

BAUER M.E. Estresse: como ele abala as defesas do organismo. **Ciênc Hoje**,v.30, n.179, p.20-5, 2002

BENEFIELD, L. E. Implementing evidence-based practice in home care. **Home Healthc Nurse.**, v. 21, n. 12, p. 804-809, 2003.

BENEVIDES-PEREIRA A.M (org). **Burnout**: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2002.

BEZERRA, F. N.; Silva, T. M.; Ramos, V. P. Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência: Revisão Integrativa da Literatura. **Acta paul. enferm.** [online]. 2012, vol. 25. Disponível em: <
http://www.scielo.br/pdf/ape/v25nspe2/pt_24.pdf>. Acesso em: 19 Jun. 2014.

CARVALHO, M.L. et al. Strategies for the prevention of errors in medication administration: a contribution to nursing practice. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online.**, v. 5, n. 6, p. 390-400, 2014.

DALRI R.C., ROBAZZI M.L., SILVA L.A. Occupational hazards and changes IF health among brazilian professionals nursing from urgency and emergency units. **Cienc Enferm**; v.16,n.2, p:69-81, 2010

FOLKMAN S., LAZARUS R.S. Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. **Personality and Social Psychol**; v.46, p. 839-52, 1984

FRANCA, S. P. S. et al. Preditores da Síndrome de Burnout los Enfermeiros de serviços de Urgência pré-hospitalar. **Acta paul. enferm.**, São Paulo, v.25, n. 1, 2012. Disponível em:
www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=

R. Interd. v. 10, n. 4, p. 112-124, out. nov. dez. 2017

Estresse ocupacional em profissionais de...

S0103-21002012000100012&lng=en&nrm=iso>. Acesso: 14 dez 2014

Guido L.A. **Stress e Coping entre enfermeiros de centro cirúrgico e recuperação anestésica**. 2003. Tese. (Doutorado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem/USP, São Paulo; 2003.

JODAS, D. A.; HADDAD, M. C.L. Síndrome de Burnout los Trabalhadores de Enfermagem de hum pronto socorro de Hospital Universitário. **Acta paul. enferm.**, São Paulo, v.22, n. 2, 2009.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. **Lei nº 7.498/86, de 25 de junho de 1986**. Dispõe sobre a regulamentação do exercício da Enfermagem e dá outras providências [Internet]; [acesso 20 jun 2013]. Disponível em:
http://novo.portalcofen.gov.br/lei-n-749886-de-25-de-junho-de-1986_4161.html

MARTINS, P. P. S. **Atendimento pré-hospitalar: atribuição e responsabilidade de quem?** Uma reflexão critica a partir do serviço do corpo de bombeiros e das políticas de saúde “para” o Brasil à luz da filosofia da práxis. 2004. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, 2004.

MASTROENI, M.F. **Biossegurança aplicada a laboratórios e serviços de saúde**. São Paulo(SP): Atheneu; 2004

ROCHA, M.C.P.; MARTINO, M.M.F. O estresse e qualidade de sono do enfermeiro nos diferentes turnos hospitalares. **Rev Esc Enferm USP**, v.44,n.2, p:280-6, 2010.

MENDES, K.D.S.; SILVEIRA, R.C.C.P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto Contexto Enferm.**, v. 17, n. 4, p. 758-764, dez. 2008.

MENEGAZ F.D.L. **Características da incidência de burnout em pediatras de uma organização hospitalar pública**. 2004. Dissertação (Mestrado). - Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

MENZANI G.; BIANCHI E.R.F. Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiros. **Rev. Eletr. Enf.**; v. 11,n.2, p:327-33, 2009. Disponivél em:
<http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n2/v11n2a13.htm>.

MUROFUSE N.T; ABRANCHES S.S.; NAPOLEÃO A.A. Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. **Revista Latinoam Enferm.**, v.13, n.2, p:255-61, 2005

Azevedo, V.G.B. et al.

PANIZZON C.; LUZ A.M.; FENSTERSEIFER L.M. Estresse da equipe de enfermagem de emergência clínica. **Rev Gaúch Enferm**; v.29, n.3, p. 391-9, 2008.

PIRES, D. A enfermagem enquanto disciplina, profissão e trabalho. **Rev. bras. enferm.** v. 62 n.5, Brasília, sept./oct. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003471672009000500015&script=sci_abstract&lng=pt>. Acesso em: 22 fev. 2013.

RITTER R.S.; STUMM E.M.F.; KIRCHNER R.M. Análise de Burnout em profissionais de uma unidade de emergência de um hospital geral. **Revista Eletrônica de Enfermagem.**, v. 11, n.2, p:236-48, 2009

RITTER, R.S. et al. Correlações de variáveis do Inventário de Burnout de Maslach em profissionais de emergência hospitalar. **Enferm. glob.** [online]., vol.11, n.27, pp. 210-223, 2012. <http://dx.doi.org/10.4321/S1695-61412012000300012>.

RODRIGUES, A. B.; CHAVES, E.C. Fatores estressantes e estratégias de coping dos enfermeiros oncológicos. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v 16, n. 1, 2008. Disponível a partir do <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692008000100004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 14 de julho de 2014. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692008000100004>.

RODRIGUEZ, A.M; PEDREROS, M.C; MERINO JM. Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava región, Chile. **Ciencia y Enfermería**; n. 2, p: 75-86, 2008

ROSSI, A.M. Estressores ocupacionais e diferenças de gênero. In: ROSSI, A.M.; PERREWÉ, P.L.; SAUTER, S.L. **Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional**. São Paulo (SP): Atlas; 2005. p.9-18

SALOMÉ, G. M.; MARTINS, M. F. M. S.; ESPOSITO, V. H. C. Sentimentos vivenciados Pelos Profissionais de Enfermagem que atuam em Unidade de Emergência. **Rev. bras. enferm.**, Brasília, v 62, n. 6, dezembro de 2009. .

SILVEIRA, M. M.; STUMM, E. M. F.; KIRCHNER, R. M.. Estressores e coping: enfermeiros de uma unidade de emergência hospitalar. **Rev. Eletr. Enf.**, v.11, n.4, p. 894-903, 2009. Available from: http://www.fen.ufg.br/fen_revista/v11/n4/pdf/v11n4a15.pdf

STUMM E.M. et al. Estressores e coping vivenciados por enfermeiros em um serviço de atendimento pré-hospitalar. **Cogitare Enferm**; v.13, n.1, p. 33-4, 2008.

WEHBE G.; GALVÃO C.M. O enfermeiro de unidade de emergência de hospital privado: algumas considerações. **Rev Latinoam Enferm**, v.9, n.2, 2001.

Submissão: 23/08/2016

Aprovação: 11/08/2017