

## **O ESTRESSE NA EQUIPE DE ENFERMAGEM EM UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

### *STRESS IN THE NURSING TEAM IN URGENCY AND EMERGENCY UNIT*

Rosana Inês Zorzo Pazdziora<sup>1</sup>, Narciso Vieira Soares<sup>2</sup>, Camila Mumbach de Melo<sup>3</sup>, Cindy Dal Pizzol<sup>3</sup>, Janaína Kunzler Kochhann<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Enfermeira da Unidade de Estratégia Saúde da Família de Horizontina. Residência Multiprofissional em Saúde Coletiva. E-mail: [rosanazorzo@yahoo.com.br](mailto:rosanazorzo@yahoo.com.br)

<sup>2</sup>Enfermeiro. Doutor em Enfermagem. Docente da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – Campus de Santo Ângelo. E-mail: [nvsoares@san.uri.br](mailto:nvsoares@san.uri.br)

<sup>3</sup>Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem do 8º semestre da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – Campus de Santo Ângelo.

#### **RESUMO**

**Objetivo:** identificar fatores geradores de estresse na equipe de enfermagem atuante em unidade de emergência hospitalar. **Método:** Estudo descritivo, com abordagem qualitativa. Entrevistou-se dez técnicos de enfermagem e dois enfermeiros atuantes em uma unidade de urgência e emergência no período de outubro a novembro de 2010. **Resultados:** Os dados foram submetidos a análise de conteúdo, emergindo três categorias. A primeira enfoca a presença de familiares no ambiente de trabalho como fatores estressores na equipe. Na segunda categoria são abordados aspectos relacionados ao medo do desconhecido, do inesperado gerando estresse no trabalho; e, na terceira, descrevem-se as interrelações decorrentes do processo de trabalho geradoras de estresse na equipe. **Conclusão:** O estudo mostra a relevância da temática relativa à saúde mental dos trabalhadores da equipe de enfermagem em urgência e emergência. Assim, poderão adotar estratégias que visam melhorar as condições de trabalho dos profissionais da equipe de enfermagem, priorizando o cuidado dos trabalhadores em busca da qualidade de vida.

**Descritores:** Enfermagem, Esgotamento profissional, Cuidados de Enfermagem.

#### **ABSTRACT**

**Objective:** To identify factors causing stress in nursing staff acting in a hospital emergency ward. **Methods:** A descriptive study with a qualitative approach. We interviewed ten practical nurses and two nurses in an emergency care unit from October to November 2010. **Results:** Data were subjected to content analysis, emerging three categories. The first focuses on the presence of family members in the workplace as stress factors in the team. In the second category are discussed aspects related to fear of the unknown, the unexpected creating stress at work, and in the third, we describe the interrelationships arising from the work process generating stress on staff. **Conclusion:** This study shows the relevance of this topic on workers' mental health nursing staff in emergency rooms. Then they can adopt strategies aimed at improving the working conditions of professional nursing staff, prioritizing care workers in pursuit of quality of life.

**Descriptors:** Nursing Team, Professional Exhaustion, Nursing Care.

## INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade as instituições de saúde vêm direcionando o olhar para as questões que envolvem a saúde dos trabalhadores. São crescentes as preocupações com aspectos que envolvem a saúde e o bem-estar dos membros das equipes de trabalho, no sentido de evitar danos decorrentes da atividade profissional. O estresse na equipe de enfermagem constitui-se em uma temática atual e vem sendo objeto de investigações, notadamente em relação aos prejuízos que pode gerar nos trabalhadores em seu ambiente de trabalho.

O estresse pode ser entendido como “um estado em que ocorre um desgaste anormal do corpo humano e/ou uma diminuição da capacidade de trabalho ocasionado basicamente por uma incapacidade prolongada de o indivíduo tolerar, superar ou se adaptar às exigências de natureza psíquica existentes no seu ambiente de vida”<sup>1</sup>.

Uma atenção especial tem se destacado aos profissionais da equipe de enfermagem que atuam em unidade de emergência hospitalar, na medida em que estes trabalhadores vivenciam situações estressantes, representada pela convivência com a dor e sofrimento dos pacientes e familiares e até mesmo com a morte.

Um estudo realizado com enfermeiros que atuam em unidade de emergência, aponta fatores que tendem a causar o estresse como as condições físicas inadequada de trabalho, a sobrecarga de atividades, os relacionamentos conflituosos entre a equipe de enfermagem e as exigências do próprio trabalho<sup>2-4</sup>.

As atividades em urgência e emergência estão relacionadas a situações

de elevada tensão emocional, associadas à longas jornadas de trabalho, condições de insalubridade do ambiente laboral, baixos salários e duplo emprego, entre outros fatores que a equipe de enfermagem estão expostas<sup>(5)</sup>. Nesse contexto os enfermeiros e a equipe de enfermagem se vêm envolvidos em um fazer acelerado e rotinizado, que prejudica a identificação e a definição das necessidades dos pacientes, tendo como resultantes, relatos de insônia, irritabilidade, insegurança<sup>6,7</sup>. Vários estudos<sup>8</sup> tem demonstrado que a existência de fatores externos e internos nos indivíduos, que atuam sobre pressão psicológica pode resultar em transtornos que geram o estresse, considerado como uma fase mais avançada das alterações emocionais.

Na busca de melhor compreensão desta temática, foi estabelecido como objetivo do estudo: identificar fatores geradores de estresse na equipe de enfermagem atuante em unidade de urgência e emergência hospitalar.

## METODOLOGIA

Para alcançar os objetivos propostos foi realizado um estudo do tipo qualitativo descritivo, na medida em que este tipo de pesquisa é apropriado quando se pretende abordar aspectos delicados que envolvam sentimentos e emoções dos sujeitos envolvidos, como é o estresse no ambiente de trabalho dos profissionais de enfermagem da urgência e emergência. A pesquisa foi realizada em uma Unidade de Urgência e Emergência de um Hospital Geral do interior do estado do Rio Grande do Sul. A coleta de dados ocorreu no período de outubro à novembro de 2010. Os sujeitos foram 12 trabalhadores da equipe de enfermagem considerando-se o critério de saturadas das entrevistas como motivo para cessamos a coleta de dados. É relevante lembrar que o estudo

qualitativo não busca analisar relações quantitativas de dados, mas a interpretação em profundidade das falas dos sujeitos. Por esta razão, os sujeitos entrevistados produziram informações suficientes para uma discussão sustentável. Adotou-se como critérios de inclusão: ser enfermeiro ou técnico de enfermagem dos turnos da manhã ou tarde da unidade de urgência e emergência; que tivesse idade igual ou maior que 18 anos e que aceitasse participar da pesquisa.

Para produzir as informações foi inicialmente enviado um ofício juntamente com uma cópia do projeto de pesquisa para a coordenação de enfermagem da instituição em estudo solicitando permissão para a coleta de dados. Em seguida iniciou-se um processo de aproximação com os sujeitos para inserir o tema a ser estudado, preparando-os para as entrevistas, escolhida como a técnica mais adequada para colher as informações, no período de março/junho-2010. O instrumento foi um roteiro semiestruturado, que buscou orientar a entrevista com os sujeitos da pesquisa. As entrevistas foram gravadas e transcritas em sua íntegra.

Na construção deste estudo foram enfatizados os aspectos éticos referentes a pesquisas envolvendo seres humanos de acordo com a Resolução nº 196/96 do CNS/MS<sup>(5)</sup>. Foi mantido o anonimato dos sujeitos do estudo, os mesmos tiveram conhecimento de sua participação, sendo devidamente esclarecidos sobre o objetivo do estudo e que os dados obtidos seriam usados para fins científicos; os participantes foram informados a respeito de sua autonomia diante da pesquisa, podendo recusar-se a participar ou retirar seu consentimento. Assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) e o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética da URI conforme Processo n.º 0069

4/PPH/10. Para garantir o anonimato foram utilizados nomes de flores. A análise dos dados foi iniciada mediante organização dos dados produzidos, utilizando-se a Análise de Conteúdo, na modalidade temática, em que foram extraídos núcleos de sentido que possibilitaram a descoberta dos temas<sup>9</sup>.

## APRESENTAÇÃO DOS DADOS

A análise metódica do conteúdo das entrevistas possibilitou a construção de três categorias.

### 1) A presença de familiares no ambiente de trabalho como fatores estressores na equipe

Os entrevistados consideram importante a presença da família junto ao paciente, mas em determinados momentos na urgência e emergência, pode ser um fator gerador de estresse na equipe, em decorrência da dificuldade de compreensão de determinadas ações durante atendimento. As manifestações a seguir evidenciam essa possibilidade:

Alguns familiares, as vezes já chegam bastante alterados, batem boca, querem tudo para ontem, pressionam muito querendo informações sobre o que está sendo realizado (Rosa).

O ambiente da urgência e emergência, segundo os relatos constitui-se num espaço estressante para os pacientes e familiares na medida em que são vivenciadas situações que se apresentam no limiar entre a vida e a morte. A família por vezes experimenta sentimentos conflitantes, não podendo expressar suas emoções e medos quanto ao diagnóstico de seu familiar<sup>13</sup>. É papel da equipe de enfermagem estabelecer estratégias visando fortalecer o diálogo e

a interação com a família, informando sobre o significado do cuidado que está sendo dispensado naquele momento<sup>13</sup>. A equipe deve compreender que em determinadas situações, o acompanhante por não compreender todo o processo que envolve o cuidado em urgência e emergência, reage de forma não cooperativa, podendo atrapalhar o atendimento ao paciente, ao mesmo tempo em que não há uma participação mais efetiva e atenciosa do familiar para com o paciente e equipe<sup>(14,15)</sup>.

Esse excesso de atividades por vezes leva à equipe a desconsiderar os familiares presentes no momento do atendimento, adotando comportamento autoritário, reagindo com frieza e indiferença. A presença da família junto ao paciente na urgência e emergência é importante para a estabilização do paciente nesse ambiente<sup>16</sup>.

## **2) O medo do desconhecido, do inesperado gerando estresse no trabalho**

Os sujeitos da pesquisa consideram o ambiente do pronto atendimento como uma caixinha de surpresa, pois a qualquer momento podem se deparar com situações inusitadas, exigindo preparo para lidar com as demandas de maneira profissional e competente. As falas a seguir evidenciam estas constatações:

A porta da emergência é uma caixa de surpresa, nunca se sabe o que vai acontecer. De repente pode chegar um familiar nosso. Portanto a unidade pode ser comparada a uma panela de pressão (Dália).

Na unidade de emergência, sem dúvida todos os momentos são vivenciados com expectativas pela equipe de enfermagem, sempre ocorrendo

situações novas e desgastantes para todos da unidade. A equipe assume a postura de alerta constante devido a incerteza do que<sup>3</sup>, está por vir. Esse “medo” de situações que possam vir a ocorrer durante o turno de trabalho é um fator gerador de estresse na equipe de enfermagem.

## **3) As interrelações decorrentes do processo de trabalho geradoras de estresse**

Neste item, foram mencionadas através das falas dos participantes as relações profissionais da equipe de enfermagem, onde foi constatado que a interação com os colegas da unidade, muitas vezes podem provocar situações estressantes, pela convivência com certos colegas e também pela falta de apoio dos membros da equipe, como podemos observar nas seguintes falas:

*“O funcionário que não interage com o grupo, fica distante da equipe, não ajuda sobrecarregando os outros membros da equipe”.* (Cravo)

*“Por vezes não existe parceria da equipe isso incomoda, não ajudam”.* (Margarida)

Os entrevistados consideram que trabalhar em equipe, muitas vezes não é uma tarefa fácil, pois a no ambiente de trabalho hospitalar contamos com a presença de vários funcionários e profissionais de diferentes áreas. Cada um com seu modo de pensar e agir, mas para se ter um trabalho em equipe é necessário conhecer cada profissional na sua individualidade e identificar as ações desenvolvidas pelos mesmos<sup>17,18</sup>.

Muitas vezes, os profissionais de enfermagem têm suas limitações, tanto emocional como físicas, alguns

apresentam maiores habilidades que outros e também são mais cooperativos durante a realização das atividades rotineiras da unidade de emergência. Esses fatores podem gerar sobrecarga de trabalho para os outros colegas acarretando no final do plantão em um cansaço físico e muitas vezes mental. Um estudo<sup>3</sup> aponta os conflitos internos entre a equipe de enfermagem como geradoras de estresse. Nem todos os profissionais na área de trabalho se relacionam de modo amigável com os outros da equipe, e com isso, muitas vezes acabam prejudicando o desenvolvimento das tarefas na unidade.

A interação da equipe de enfermagem é entendida como desenvolvimento de consensos em relação aos objetivos e resultados a serem alcançados pelos profissionais da unidade envolvidos<sup>19</sup>. Pois, todos têm o mesmo objetivo para desenvolver durante seu turno de trabalho.

Outra questão lembrada foi a superioridade das chefias em relação à equipe de enfermagem, muitos chefes de unidades vêem os profissionais da equipe como seus subordinados, desrespeitando-os, considerando-os como seres inferiores. Assim, torna-se difícil a convivência e o andamento das ações da unidade, fazendo com que as relações se tornem conflituosas<sup>19</sup>. As chefias deveriam apoiar seus trabalhadores, ajudando-os no desenvolvimento de tarefas e também incentivando o trabalho de cada um, mas cada um em sua individualidade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Evidenciou-se que situações inusitadas relativas ao atendimento na urgência e emergência podem ser fontes geradoras de estresse na equipe, por vezes interferindo em seu trabalho e qualidade de vida. Os profissionais com

tempo de atuação mais longo na instituição, demonstraram que sabem tolerar melhor as situações estressoras no ambiente de trabalho. Essa realidade pode ser decorrente do desenvolvimento de mecanismos de defesa por parte dos trabalhadores, diante de situações estressoras. Outros funcionários referiram que o estresse altera sua convivência com a família e sua qualidade de vida fora do ambiente de trabalho.

O estudo é relevante na medida em que possibilita aos profissionais de enfermagem melhor compreenderem os fatores que podem gerar estresse no seu ambiente de trabalho, fazendo com que os mesmos reflitam sobre o tema, assim, podem estabelecer estratégias que viabilizem a atuação profissional nessas unidades levando em consideração os fatores estressores a que enfrentarão no cotidiano de trabalho. Desta forma poderão ser trabalhadas estas questões junto aos gestores, profissionais, pacientes e familiares, no sentido de minimizar os efeitos maléficos causados pelo estresse no trabalho.

Ao longo do estudo algumas dificuldades foram superadas como a falta de tempo de alguns profissionais para responderem as questões, pois estavam muito assoberbados de trabalho. Muitos entrevistados aceitaram bem a participação na pesquisa considerando-a como importante para a prática da enfermagem, na medida em que oferece subsídios para compreender melhor a temática do estresse no trabalho.

O estudo mostra a relevância das instituições de saúde atentarem para a temática relativa à saúde mental dos trabalhadores, oportunizando discussões sobre suas ações diante de cada situação vivenciada. Assim, poderão adotar estratégias que visem melhorar as condições de trabalho dos profissionais da equipe de enfermagem, priorizando o

cuidado desses trabalhadores em busca da qualidade de vida.

## REFERÊNCIAS

1. Guerrer FJL, Bianchi ERF. Caracterização do estresse nos enfermeiros de unidades de terapia intensiva Rev Esc Enferm USP. 2008; 42(2):355-62.
2. Brito ES, Carvalho AMP. Stress coping (enfrentamento) e saúde geral dos enfermeiros que atuam em unidades de assistência a portadores de AIDS e problemas hematológicos. Rev Gaúcha Enferm. 2003;24(4):365-72.
3. Lazarus RS, Launier S. Stress related transaction between person and environment. In: Dervin LA, Lewis M. Perspectives in international psychology. New York: Plenum; 1978. 287-327.
4. Batista KM, Bianchi ERF. Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. Rev Latino-am Enferm. 2006;14(4):534-39
5. Reis JN, Corrêa AK. Unidade de Emergência: Stress x comunicação. Anais do 2º simpósio Brasileiro de Comunicação em enfermagem USP/EERP; 1990; Ribeirão Preto; SP. Ribeirão Preto; EERP; 1990.
6. De Martino MMF, Misko MD. Estados emocionais de enfermeiros no desempenho profissional em unidades críticas. Rev Esc Enferm. USP 2004; 38(2):161-7.
7. Salomé GM, Martins MFMS, Espósito VHC. Sentimentos vivenciados pelos profissionais de enfermagem que atuam em unidade de emergência. Rev Bras Enferm. 2009; 62(6):856-62.
8. Urasaki MBM. A interconexão da sensibilidade e da razão no cuidar. Rev Paul Enferm. 2001; 20(2) 4-11.
9. Pafaro RC. Estudo do Estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas. [Dissertação] Campinas (SP): Faculdade de Ciências Médicas da UNICAMP; 2002.
10. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 6a. ed. Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco; 2010.
11. Squassante ND, Titonelli ANA. Relação equipe de enfermagem e acompanhantes de clientes hospitalizados: implicações para o cuidado. Rev. Bras Enferm. [Internet]. 2009 [citado 2010 Nov 13]; 62(1):11-17.
12. Becker SM. Nós e ele: retratando o relacionamento da equipe de enfermagem com os acompanhantes de clientes adultos em unidade de internação [dissertação]. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro; 1995.
13. Lautert L, Echer IC. O acompanhante do paciente adulto hospitalizado. Rev Gaúcha Enferm 1998; 19(2):118-31.
14. Silveira RS, Lunardi VL, Lunardi FWD, Oliveira AMN. Uma tentativa de humanizar a relação da equipe de enfermagem com a família de pacientes internados na uti. Texto Contexto Enferm. 13(14)(spe):125-130.
15. Silva IZQJ, Trad LAB. O trabalho em equipe no PSF: investigando a articulação técnica e a interação entre os

profissionais. Interface – Comunicação, saúde, educação. 2005;9(16):25-38.

16. Ciampone MHT, Peduzzi M. Trabalho em equipe e trabalho em grupo no programa de saúde da família. Rev Bras Enferm. 2000; (53):143-7.

17. Peduzzi M, Palma JLA. A equipe de saúde. In: Mendes RB; Nemes MIB, Schraiber LB. (Orgs.) Saúde do adulto: programas e ações na unidade de saúde. São Paulo: Hucitec, 1996.