

ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO NO COTIDIANO DA ENFERMAGEM: um instrumento para o controle do estresse profissional

Jaqueline Rosa Silva¹
Maria Roque de Souza Lício²
Maria Madalena Borges³
Rosângela Maria Pereira⁴
Viviane Pires Guimarães⁵
Ivete Santos Barreto⁶
Zelcimar Lemos Salvador⁷

RESUMO

Objetivos: Identificar fatores contribuintes para o estresse na enfermagem e as estratégias utilizadas para resolução do problema. **Método:** Revisão integrativa. **Resultados:** foram identificados os estressores de insatisfação salarial, falta de lazer e sobrecarga de trabalho, comunicação e relacionamento; problemas institucionais; atendimento ao paciente; função no trabalho, despersonalização se destacou como a dimensão que mais afeta o burnout, insatisfação com escala de trabalho; turno variável. Estratégias de enfrentamento confronto direto e confronto indireto, resolução de problemas e reavaliação positiva, controle, enfrentamento focalizado no problema e suporte social. **Conclusão:** Ter ciência dos estressores do profissional permite aos gestores direcionar preventivas do estresse ocupacional por meio de estratégias de enfrentamento eficazes.

Palavras chaves: Enfermagem, estratégia de enfrentamento, estresse ocupacional.

INTRODUÇÃO

¹ Discente do curso de enfermagem da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), Campus Goiânia.

² Discente do curso de enfermagem da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), Campus Goiânia.

³ Enfermeira, especialista em administração hospitalar e Pública e Docente da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), Campus Goiânia.

⁴ Enfermeira, Especialista em Estomaterapia pela USP e Docente da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), Campus Goiânia.

⁵ Biomédica, Mestre em Medicina tropical e Docente da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), Campus Goiânia.

⁶ Enfermeira, Mestre em Ciências da Saúde, Especialista em Enfermagem médico-cirúrgica, terapeuta comunitária e Docente da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), Campus Goiânia.

⁷ Farmacêutico, Mestre em Biologia Geral, Auditor Fiscal de Saúde Pública e Docente da Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), Campus Goiânia.

A Saúde do Trabalhador (ST) possui níveis distintos no entendimento do processo saúde – doença relacionada ao trabalho, visando compreender as relações entre o trabalhador e a dinâmica decorrente do processo produtivo no desenvolvimento de suas práticas profissionais (BRASIL, 2012). A palavra trabalho, cujo sentido etimológico é sofrimento e esforço, ganhou assim, uma nova roupagem, relacionada ao conceito de dignidade humana no ambiente produtivo.

Esta dignidade sofre influência das relações entre hierarquia, gestão, organização e contrato de trabalho, impactando o equilíbrio psicológico do trabalhador pelo enfrentamento entre o vivido e o ideal. O evento da globalização nos últimos anos gerou avanços tecnológicos, alterando a exigência no cotidiano do trabalhador, resultando em fatores adversos no ambiente de trabalho com implicações na saúde do profissional por situações precursoras do estresse emocional (BRASIL, 1998).

A enfermagem como profissão é reconhecida há mais de 50 anos, fazendo parte de uma categoria caracterizada pela essência do cuidar; uma assistência extenuante em contato direto com o paciente e familiares, propensa a desenvolver um adoecimento decorrente do estresse vivenciado dia após dia (TRINDADE; LAUTER; 2010).

No ambiente hospitalar, a enfermagem se destaca como a maior força de trabalho, frequentemente exposta a vários riscos, dentre outros, os de natureza psicológica. O exercício da profissão requer controle emocional para lidar com situações internas e externas diante de vivência desgastante para o profissional que lida com pacientes com doenças graves, cuidados intensivos e a proximidade com os familiares. Esses profissionais estão susceptíveis ao desenvolvimento do estresse ocupacional (FOLKMAN & LAZARUS, 1984).

O estresse é definido a partir de qualquer situação em que o indivíduo adapta formas variadas de resistência, manifestando alterações orgânicas e psíquicas. O estresse ocupacional surge a partir do momento em que a pessoa percebe o ambiente de trabalho como ao seu projeto de vida, bem-estar físico ou mental, prejudicando a satisfação laboral e, à medida que a demanda aumenta, a pessoa não dispõe de recursos para enfrentá-la (SOUZA, 2002).

Para solucionar um dos acontecimentos que gera ondas de estresse, o sujeito poderá recorrer ao *coping*. Este consiste de ações comportamentais na busca de alternativas para minimizar os efeitos estressores, por meio de dois tipos de

estratégias: uma centrada no problema e outra centrada na emoção, cujo objetivo é analisar e definir as situações estressores (FOLKMAN & LAZARUS, 1984).

Na medida em que gestores e profissionais visualizam o desenho de estressores em seus ambientes de trabalho e as formas de enfrentamento mais utilizadas pela equipe de enfermagem, os mesmos poderão recorrer a este recurso em seus processos de trabalho, possibilitando reflexão sobre os riscos presentes na categoria e a vulnerabilidade para adoecimento ocupacional.

Abordar esses aspectos pode impactar a qualidade de vida dos profissionais e como benefício direto, haverá um controle mais efetivo em situações estressantes e redução no impacto do adoecimento da equipe profissional, favorecendo uma assistência mais segura e eficaz. Sendo assim, este estudo teve como objetivo identificar fatores contribuintes para o estresse na enfermagem e as estratégias utilizadas para resolução do problema

1 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma revisão integrativa seguindo as seis etapas propostas por Mendes, Silveira, Galvão (2008) tendo como problema de pesquisa: “Quais estratégias de enfrentamento os trabalhadores de enfermagem utilizam para amenizar os efeitos das pressões no ambiente de trabalho? ” Foram selecionados artigos de acordo com os objetivos propostos, nos seguintes bancos de dados: LILACS, BIREME, SCIELO, Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) com a utilização dos unitermos: estresse ocupacional, enfermagem, estratégias de enfrentamento.

Foram incluídos resultados de pesquisas primárias com publicação no formato científico, na íntegra, em português; artigos publicados nos anos de 2013 a 2017 e que abordaram a temática de interesse da investigação, com disponibilidade no território nacional. Foram excluídos aqueles que não contemplaram os critérios estabelecidos.

Os estudos foram lidos e submetidos à avaliação metodológica tendo como referencial um instrumento de coleta contemplando os seguintes itens: Título, autores, ano de publicação, fonte, método e resultados. Os dados extraídos estão apresentados em quadro sinóptico por ordem cronológica com destaque para Eventos estressores e Estratégias de Enfrentamento, seguida de análise e discussão simples.

2 RESULTADOS

Todos os artigos incluídos foram de pesquisas realizadas em instituições públicas. O Quadro 1 relaciona a quantidade de artigos encontrados e selecionados das quatro bases de dados elegidas previamente para o propósito da revisão. No Quadro 2 estão apresentados a sinopse da pesquisa.

Quadro 1: Relação dos Bancos de Dados consultados, Goiânia -Go2018

Fonte	Artigos encontrados	Artigos seleccionados
BIREME	03	01
BVS	13	01
Lilacs	44	01
Scielo	20	02

Quadro 2 – Relação dos estudos e Estratégias de Enfrentamento Goiânia- Go 2018

A1	
Autor (es)	Lima et al.
Título:	Agentes estressores em trabalhadores de enfermagem com dupla jornada de trabalho
Fonte:	Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online,
Ano:	2013
Objetivo:	Investigar os principais agentes estressores nos trabalhadores de enfermagem com dupla ou mais jornada de trabalho; verificar os principais sinais e sintomas indicadores de estresse.
Método	Estudo descritivo, com abordagem quantitativa. Desenvolvido em um hospital público. N=30
Resultado:	Eventos estressores: insatisfação salarial, falta de lazer e sobrecarga de trabalho. Estratégias: Confronto direto e confronto indireto
Conclusão:	Os autores, perceberam a escassez de tempo que os trabalhadores de enfermagem dedicam ao descanso, ao lazer ao convívio em família e à sua qualificação profissional
Comentário:	O estudo não revelou a real contribuição das estratégias referidas no controle do estresse

A2	
Autor (es)	Maturana et al
Título:	Estratégias de enfrentamento e situações estressoras de profissionais no ambiente Hospitalar
Fonte:	Psicologia Hospitalar
Ano: 2014	
Objetivo:	Identificar e descrever situações estressoras e estratégias de enfrentamento relacionadas à atuação profissional; investigar relação entre estratégias de enfrentamento e atuação profissional
Método	Pesquisa de Campo com 20 Assistentes sociais; 20 enfermeiros e 20 psicólogos N= 60
Resultado:	Eventos estressores para os enfermeiros: comunicação e relacionamento; problemas institucionais; atendimento ao paciente; função no trabalho Estratégias: Resolução de problemas e reavaliação positiva
Conclusão	A presença de estresse, sua fase e incidência de sintomas psicológicos irão influenciar o trabalho dos profissionais de saúde
Comentário:	O estudo incluiu três categorias profissionais, sendo destacado aqui, os enfermeiros, sendo este o profissional que mais utilizou a resolução de problemas como coping

A3	
Autor (es)	Silva et al.
Título:	Estresse e coping entre profissionais de enfermagem de unidade de terapia intensiva e semi-intensiva.
Fonte:	Revista de Enfermagem UFPE On Line
Ano:	2017
Objetivo:	Analisar o estresse e as estratégias de coping da equipe de enfermagem que atua em unidade de terapia intensiva e semi-intensiva
Método	Estudo descritivo quantitativo.
Resultado:	Identificou baixos níveis de estresse nos técnicos de enfermagem e alto estresse nos enfermeiros. Estratégias: controle foi a estratégia de <i>coping</i> mais utilizada .

Conclusão:	Predominam profissionais de enfermagem com Baixa intensidade de estresse, fato que pode estar relacionado ao predomínio do uso de estratégias de controle , consideradas mais efetivas para lidar com o estresse .
Comentário:	O desgaste emocional interfere no estado psicológico e físico provocando insatisfação e ansiedade.

A 04	
Autor (es)	Silva et al.
Título:	Burnout e estratégias de enfrentamento em profissionais de enfermagem
Fonte :	Arquivo Brasileiros de Psicologia
Ano:	2015
Objetivo:	Analisar os níveis de burnout e as estratégias de enfrentamentos, estresse laboral em profissionais de enfermagem de hospitais público.
Método	Amostragem acidental não probabilística. N=193.Aplicaram-se as escalas MBI (Maslach Burnout Inventory), EMEP (Escala Modos de enfrentamento de Problemas)
Resultado:	Eventos estressores: Despersonalização se destacou como a dimensão que mais afeta o burnout. Estratégias: Enfrentamento focalizado no problema e suporte social. Nenhuma estratégia de enfrentamento se mostrou suficientemente eficaz no combate aos estressores laborais.
Conclusão:	A despersonalização representa o aspecto interpessoal da síndrome, como possível blindagem psíquica inconsciente e que talvez esteja dificultando o enfrentamento aos fatores de estresse hospitalar.
Comentário:	Despersonalização e baixa realização profissional podem ter contribuído para resultados pouco eficazes na utilização das estratégias

A5	
Autor (es)	Andolhe et al
Título:	Estresse coping e burnout da equipe de enfermagem de unidades de terapia intensiva; fatores associados

Fonte:	Revista da escola de enfermagem da USP
Ano:	2015
Objetivo:	Investigar o estresse emocional o <i> coping</i> e burnout da equipe de enfermagem e fatores associado ao trabalho
Método	Estudo observacional transversal em oito UTIs de um hospital público de alta complexidade. Aplicado Escala de Estresse no Trabalho (EET), Lista de Sinais e Sintomas de Estresse (LISS) E Escala de <i>Coping</i> Ocupacional (ECO) N= 287
Resultado:	Eventos estressores: insatisfação com escala de trabalho; turno variável Estratégias: Controle
Conclusão:	Nível médio de estresse na população estudada e ausência de Burnout. Controle do ambiente de trabalho e o sono adequado foram fatores decisivos e protetores para enfrentamento das situações de estresse ocupacional.
Comentário:	O companherismo e horas de sono eficaz ameniza a síndrome de burnout.

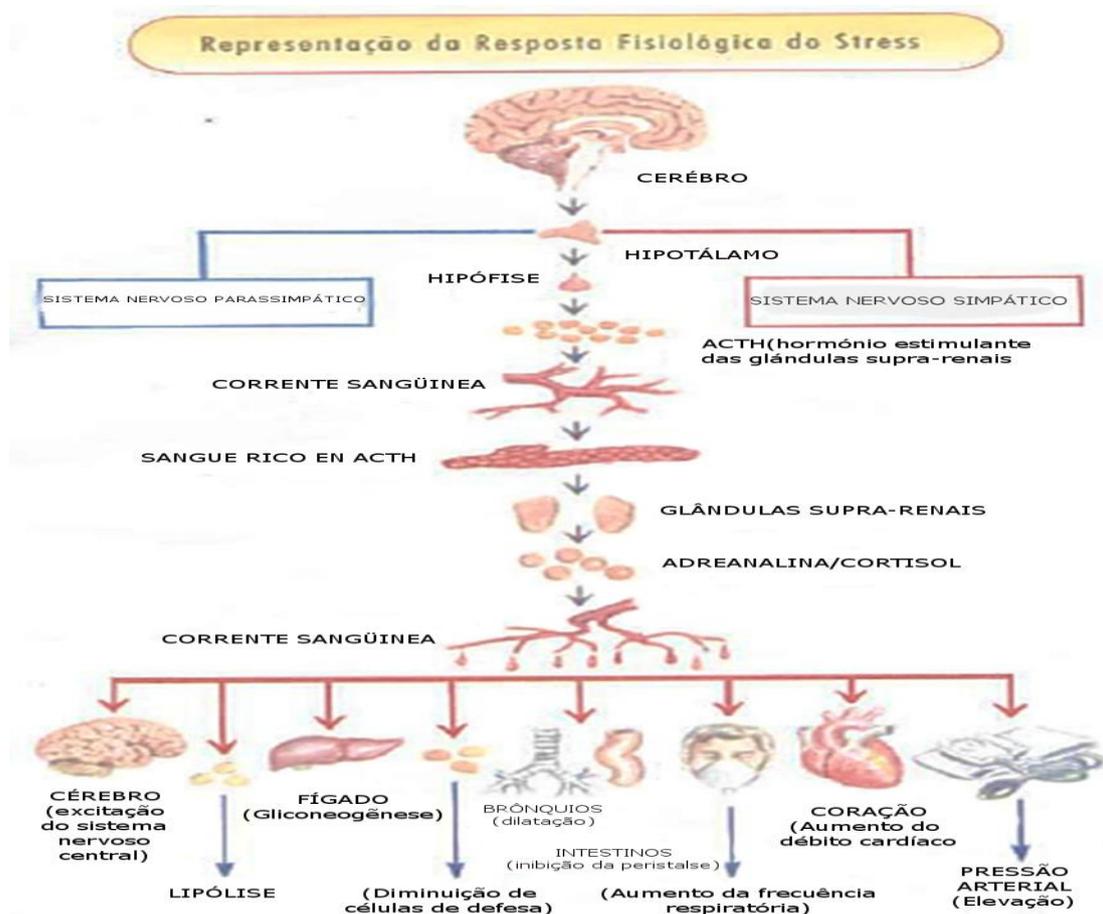


Figura 1: Fisiologia do estresse (ALBERT & URURAHY, 1997)

O estresse divide-se nas fases de alarme, fase inicial caracterizada por possibilidade de fácil intervenção, devendo ser identificada precocemente; fase de resistência, marcada pelo enfraquecimento do organismo diante da persistência dos estressores, resposta inadequada, mudança comportamental insônia e descontentamento. Por fim, a fase de exaustão, representada pelo surgimento de doenças crônicas nos domínios fisiológico e emocional de difícil reversão, com sobrecarga que pode levar à morte (ROCHA & GLIMA, 200).

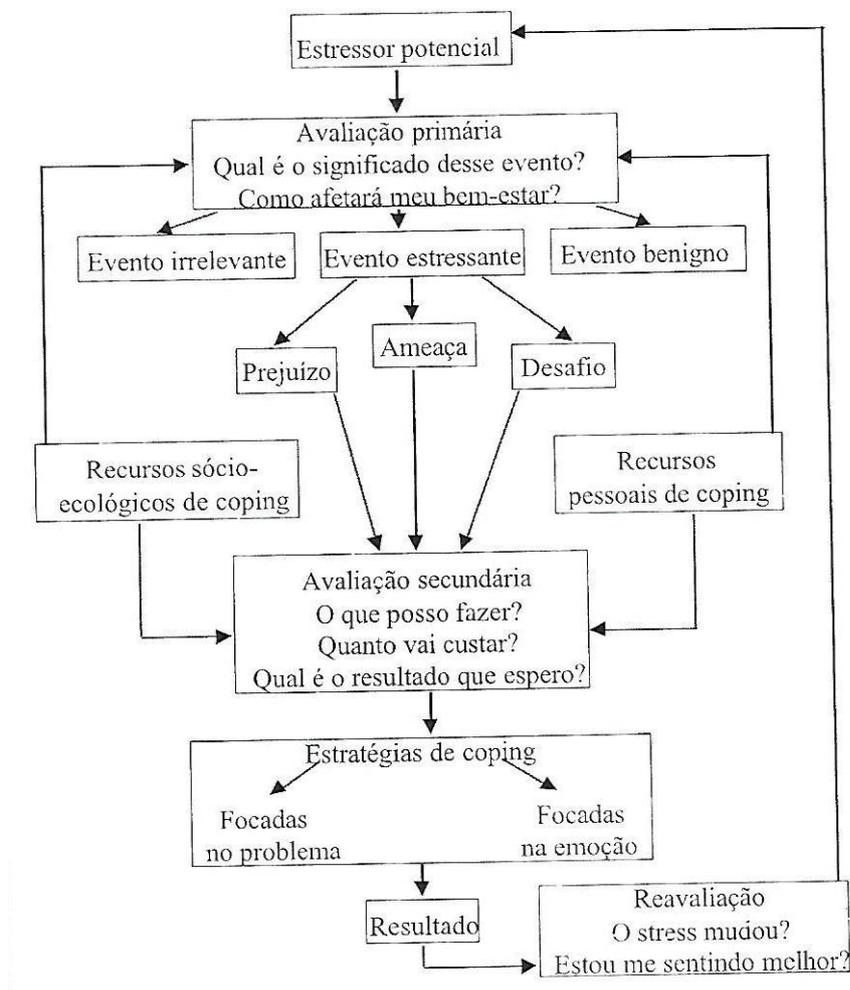


Figura 2: Modelo de Processamento de Stress e Coping (Lazarus e Folkman, 1984)

3 DISCUSSÃO

As respostas ao estresse no trabalho, se mostraram nas formas de rotatividade, insatisfação, baixos níveis de produtividade e absenteísmo nos estudos de Andolhe et al (2015); Lima et al (2013). O estresse foi associado a pouco tempo para descanso e convívio familiar, trabalho exaustivo, baixos salários, dupla jornada de trabalho, despersonalização (SILVA et al, 2015; ANDOLHE, 2015). Os fatores do estresse reduzem a produtividade dos profissionais, a limitação do tempo provoca ansiedade devido à escassez do convívio familiar e falta de lazer, conforme pontuado por Veras (2003).

O estresse pode ter início com quadro de ansiedade, conhecida como TAG (Transtorno de Ansiedade Generalizada) que consiste em três tipos: O fisiológico, o cognitivo e o comportamental. A preocupação exagerada com vários eventos adversos, ou atividades, pode ocorrer por dias ou até seis meses, representada pela dificuldade em lidar com situações difíceis. Preocupações ou sintomas físicos ocasionam angústia considerável e prejuízo no convívio social e ocupacional (KNAPP, 2009). Se perdurar por mais de seis meses, instala-se o quadro de estresse.

O conselho internacional de enfermeiros destaca que as condições inseguras, carga horária excessiva e apoio inadequado das chefias, influenciam nas atividades e colaboram para que situações estressoras tenham consequências físicas e emocionais negativas, com impacto na dignidade do trabalhador (COFEN; UNICEUB, 2016). A dignidade é um valor intrínseco do ser humano, devendo ser considerada nos ambientes de trabalho.

Falta de apoio social no trabalho, confiança da equipe e colaboração dos serviços por parte de colegas e chefia, atuariam como fatores de estresse. O estudo de Azevedo (2017) destaca que o acolhimento é um fator positivo na redução do impacto negativo causado pelos trabalhos de maior demanda.

Para o enfrentamento do estresse, Folkman; Lazarus (1984), elaboraram o Inventário de Estratégias de *Coping*. Um instrumento com 66 itens e oito fatores relacionados: Confronto, Afastamento, Autocontrole, Suporte social; Aceitação de responsabilidade; Fuga-esquiva; Resolução de problemas e Avaliação positiva. Estes são recursos de pensamentos e ações que as pessoas utilizam para enfrentar as demandas de eventos internos e externos.

Neste sentido, a resposta de *coping* é representada por uma ação física ou mental refletida, intencional, direcionada para o objetivo de reduzir o estresse. A resposta ao estresse compreende uma reação emocional ou comportamental espontânea e sem objetivo. (ANTONIAZZI; DELL'AGLIO; BANDEIRA, 1998). Na ausência de estratégias efetivas para neutralizar os estressores, instala-se um quadro de esgotamento das emoções

Nesta revisão as estratégias de enfrentamento mais utilizadas pela enfermagem foram Controle, Confronto, Suporte social, Resolução de problemas e Reavaliação positiva. O controle foi destaque nos artigos 3 e 5. Essa estratégia propõe que o sujeito reflita antes de reagir apressadamente frente aos eventos estressores. O Confronto, mencionado apenas no artigo 1, corresponde às ações ofensivas para o enfrentamento de uma situação. Nesse confronto, os resultados nem sempre são positivos (DAMIÃO et al, 2009). Isto foi observado neste estudo relação ao artigo 1. Enfrentamento focalizado no problema e Suporte social. Estas estratégias não se mostraram eficazes. As autoras destacaram a despersonalização como um fator agravante na utilização de estratégias de enfrentamento, comprometendo o resultado esperado. Na escolha da estratégia, a situação é mais importante que o individual.

O apoio é encontrado pelos indivíduos em busca de ajuda para lidar com os efeitos indesejáveis do estresse, apresentado em três diferentes aspectos: encontrar solução, apoio emocional de amigos e familiares e ajuda de profissionais contribui para estimular o enfrentamento de situações estressoras (BENEVIDES,2010). Resolução de problema é um planejamento para lidar com situações estressantes no cotidiano, tentando modificar as atitudes no ambiente e eliminando fontes geradoras de estresse. Reavaliação positiva é direcionada para reinterpretar a forma de crescimento e mudança pessoal a partir da situação de conflito. A escolha destas duas últimas por enfermeiros, se mostraram as mais eficazes no combate às situações estressoras.

Apesar de o Burnout ser mencionado em apenas um dos artigos, a Síndrome de Burnout consta na regulamentação da Previdência Social, em anexo II e trata de agentes causadores de doenças relacionadas ao trabalho, sob o número 3.048/99 (BRASIL, 1999). Pode apresentar-se de forma insidiosa com sintomas de distanciamento, frieza e apatia, manifestada por atitudes de frieza do profissional sentimentos negativos e de indiferença frente ao paciente.

CONCLUSÃO

O estudo possibilitou a confirmação de um ambiente estressante no trabalho da enfermagem e os agentes estressores se relacionaram diretamente com o gerenciamento e relacionamento interpessoal. As estratégias de enfrentamento que evidenciaram resultados mais eficazes foram resolução de problemas e reavaliação positiva. O ambiente foi considerado mais importante na minimização do estresse do que a demanda individual

Conclui-se que ter ciência dos estressores do profissional permite aos gestores direcionar ações preventivas do estresse ocupacional por meio de estratégias de enfrentamento eficazes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERT, E. & URURAHY, G. **Como se tornar um bom estressado**. Rio de Janeiro: Salamandra Consultoria, 1997.

ANDOLHE, *et al.* **Estresse, coping e burnout da equipe de enfermagem de unidades de terapia intensiva: fatores associados**. Centro de ciência da saúde. 2015.

ANTONIAZZI, A.S., DELL'AGLIO; D.D., BANDEIRA, D.R.(1998). **O conceito de coping: uma revisão teórica**. Estudos de Psicologia (Natal), 3(2), 273-294.

AZEVEDO, *et al.* **Estresse ocupacional e insatisfação com a qualidade de vida o trabalho da enfermagem**. Texto & Contexto Enfermagem, v. 26, n. 1. 2017.

Benevides-Pereira AMT. **Burnout: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador**. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2010.

BRASIL. **Decreto n.3.048, de 6 de maio de 1996**. Dispõe sobre a regulamentação da Previdência Social e dá outras providências.

_____. **Lei n. 8.213, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre o Plano de Benefícios da Previdência Social.

_____. MINISTÉRIO DA SAÚDE: **Saúde do trabalhador**, 2012. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/saudelegis/gm/2012/prt1823_23_08_2012.html>. Acesso em: 20 de nov. de 2017.

COFEN; UNICEUB. **Manual de direitos humanos para a enfermagem**. 2016

COOPER, C. (2001). **What is stress?** In: Cooper, C., Dewe, P., O'Driscoll, M. *Organizational stress: a review and critique of theory, and applications*. Sage: London. 1-2

DAMIÃO EBC, Rossalto LM, Fabri LRO, Dias VC. **Inventário de estratégias de enfrentamento: um referencial teórico**. Ver. Esc, Enf. USP. 2009

FRANÇA, A.C.L. & RODRIGUES, A.L. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LAZARUS RS, Folkman S. **Stress, appraisal and coping**. New York: Springer; 1984.

LIMA, *et al.* **Agentes estressores em trabalhadores de enfermagem com dupla ou mais jornada de trabalho**. Rev. de Pesquisa Cuidado online. 2013

MATURANA, *et al.* **Estratégias de enfrentamento e situações estressoras de profissionais no ambiente hospitalar**. Psicologia Hospitalar. 2014

MEDES KDS, SILVEIRA RCCP, GALVÃO CM. **Revisão integrativa: método de pesquisa para incorporação de evidências na saúde e na enfermagem**. 2008.

ROCHA, E. L. & GLIMA, D.M.R. **Distúrbios psíquicos relacionados ao trabalho**. In: JÚNIOR, M.F. *Saúde no trabalho: temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores*. São Paulo: Roca, 2000.

SCOMAZZON, *et al.* **O conceito de coping uma revisão teórica**. Estudos de Psicologia. 1998.

SHMIDT DRC, Dantas RAS, Marziale MHP, Laus AM. **Estresse ocupacional entre profissionais de enfermagem do bloco cirúrgico**.

SILVA, *et al.* **Burnout e estratégia de enfrentamento em profissionais de enfermagem**. Arquivos Brasileiros de Psicologia, v. 67, n. 1, 2015/ p. 130-145.

SILVA, *et al.* **Estresse e coping entre profissionais de enfermagem de unidades de terapia intensiva e semi-intensiva**. Revista de Enfermagem. UFPE online. 2017

SOUZA, AD, Campos CS, Silva EC, Souza JO. **Estresse e trabalho**. Sociedade Universitária Estácio de Sá. Campo Grande, Março de 2002. Disponível em: <<http://www.fundacentro.sc.gov.br/areas/6.pdf>>. Acesso em: 29 de dez de 2017.

TRINDADE, Leticia de Lima; LAUTERT, Liana. **Síndrome entre os trabalhadores da estratégia da saúde da família**. Rev. esc .enfermagem .USP, São Paulo, v. 44, n. 2, jun. 2010. Disponível em: <<http://WWW.scielo.br/scielo.php?script=sciarttext&pidpid=S0080-66234201000200005>>. Acesso em: 25 de nov. de 2017.

VERAS VSD. **Aumento da jornada de trabalho: qual a repercussão na vida dos trabalhadores da enfermagem** [dissertação]. Natal (RN): Centro de ciências da

saúde. Universidade Estadual do Rio Grande do Norte; 2003.88 p.