



## Níveis de estresse ocupacional e atividades estressoras em enfermeiros de unidades de emergência

Levels of occupational stress and stressful activities for nurses working in emergency

Niveles de estrés laboral y actividades estresantes en enfermeros de unidades de urgencia

José Ricardo Ferreira da Fonseca<sup>1</sup>, David Lopes Neto<sup>1</sup>

O estudo teve como objetivo identificar os níveis de estresse, as áreas e suas respectivas atividades apontadas como estressoras pelos enfermeiros de unidades de emergência em Manaus, AM, Brasil. Desenho epidemiológico, transversal, com 36 enfermeiros de emergência, de dezembro 2010 a janeiro de 2011 utilizou-se a Escala Bianchi de Stress com 57 questões. Os enfermeiros estavam em risco para alto nível de estresse. O Funcionamento da unidade, condições de trabalho e administração de pessoal foram as áreas mais estressoras. A solicitação de revisão e conserto de equipamento a atividade mais estressora. A diferença pelo teste de Friedman entre as áreas foi significativa ( $p < 0,05$ ), pós-teste de Dunn significativo ( $p < 0,05$ ) na comparação por pares. O acúmulo de atividades gerenciais com as atividades assistenciais pode acarretar maiores níveis de estresse, sendo necessário investir na melhoria do ambiente ocupacional e de suporte gerencial para minimizar o estresse sofrido no trabalho.

**Descritores:** Enfermagem; Esgotamento Profissional; Enfermagem em Emergência.

The study aimed to identify stress levels, areas and their activities identified as stressful by nurses working in the emergence in Manaus, AM, Brazil. It is an epidemiological, cross-sectional design, with 36 emergency nurses from December 2010 to January 2011. The Bianchi Stress Scale with 57 questions was used. The nurses were at risk for high levels of stress. The most stressful areas were the operation of the unit, conditions of work and personnel administration, and the most stressful activity was the request for equipment review and repair. The difference by Friedman test between the areas was significant ( $p < 0.05$ ), Dunn post-test significant ( $p < 0.05$ ) when compared by peers. The accumulation of management activities with the assistance activities can generate higher levels of stress, it is necessary to invest in improving the work environment and management support to minimize the stress experienced at work.

**Descriptors:** Nursing; Burnout Professional; Emergency Nursing.

El objetivo fue identificar los niveles de estrés, áreas y sus actividades señaladas como estresantes por enfermeros de unidades de urgencia en Manaus, AM, Brasil. Diseño epidemiológico, transversal, con 36 enfermeros de urgencia, de diciembre de 2010 a enero de 2011, se utilizó la Escala Bianchi de Estrés con 57 preguntas. Los enfermeros estaban en riesgo para alto nivel de estrés. El funcionamiento de la unidad, condiciones de trabajo y administración de personal fueron las áreas más estresantes. La solicitud de revisión y reparación de equipamientos fueron las más estresantes. La diferencia por test de Friedman entre las áreas fue significativa ( $p < 0,05$ ), postest de Dunn significativo ( $p < 0,05$ ) en comparación en pares. La acumulación de actividades de gestión puede generar mayores niveles de estrés, con necesidad de invertir en la mejora del entorno laboral y de soporte gerencial para disminuir el estrés en el trabajo.

**Descritores:** Enfermería; Agotamiento Profesional; Enfermería de Urgencia.

<sup>1</sup>Universidade Federal do Amazonas. Manaus, AM, Brasil.

Autor correspondente: David Lopes Neto.

Rua Terezina, 495, Adrianópolis. CEP: 69057-070 - Escola de Enfermagem de Manaus. Manaus, AM, Brasil. E-mail: davidnetto@uol.com.br

## Introdução

Atividades de enfermagem em emergência são consideradas as mais estressantes do exercício profissional, pois podem comprometer a saúde e a qualidade de vida. O estresse decorrente desse contexto representa um problema atual e um risco ao trabalhador, pois pode levar ao adoecimento e à morte. Neste sentido, a crescente preocupação com a saúde e com as mudanças sociais e econômicas, que afetam a atividade ocupacional dos profissionais de enfermagem, tem propiciado o aumento no número de pesquisas sobre estresse entre trabalhadores de enfermagem de emergência<sup>(1-4)</sup>.

Trabalho do enfermeiro em emergência exige esforço físico, mental, emocional e psicológico, haja vista que demanda atenção, realização de atividades com alto grau de responsabilidade e dificuldade, ritmo acelerado de trabalho, jornadas excessivas e poucas horas de descanso, o que pode dar origem ao estresse ocupacional, oriundo das tensões no trabalho<sup>(5)</sup>.

Estresse é um conjunto de situações externas e internas que podem causar, extremamente, irritação ou felicidade, ou ambos, o que exige do organismo humano um esforço para se adaptar a esses estressores. Podem ser percebidos pelo indivíduo como uma ameaça (negativo) ou um desafio (positivo) e desencadear uma reação de estresse<sup>(6-7)</sup>.

Define-se estresse como uma síndrome caracterizada por um conjunto de reações que o organismo desenvolve quando é submetido a um determinado evento que necessita de esforço do indivíduo para se adaptar<sup>(7)</sup>.

Adaptação inadequada do organismo ao agente estressor por um longo período pode baixar a imunidade e predispor a pessoa à doença mental, conflitos emocionais e desequilíbrios que se traduzem em 75% dos atendimentos de saúde por doenças relacionadas ao estresse<sup>(8)</sup>. Assim, ressalta-se que o estressor pode ser qualquer situação de caráter pessoal ou profissional, evidenciado por qualquer evento que ocorra da relação contínua do indivíduo com o ambiente interno

e/ou externo, sendo que, a avaliação positiva ou negativa do sujeito frente ao agente estressor determina se essa relação causal excede sua capacidade de adaptação<sup>(6)</sup>.

No ambiente de trabalho em emergência, o enfermeiro vivencia situações desafiadoras como: elevada carga de trabalho e complexidade das atividades assistenciais e gerenciais concomitantes, as quais são percebidas como desgastantes e geradoras de respostas negativas de estresse e, por conseguinte, comprometedoras das quatro áreas: social, familiar/afetivo, de saúde e profissional, com tendência ao isolamento e a conflitos interpessoais<sup>(2,9)</sup>.

Elementos estressores desencadeadores de estresse podem influenciar o comportamento pessoal e profissional, comprometer a eficácia, resultados e qualidade de vida, sendo esta entendida como a percepção do indivíduo sobre sua posição no cotidiano, no contexto da cultura, dos sistemas de valores nos quais ele vive e em relação a seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações<sup>(2,4)</sup>. Neste contexto, compreende-se que o desgaste sofrido pelo trabalhador pode elevar suas taxas de estresse, e trazer sérios riscos para saúde.

Desenvolvimento de estudos sobre estresse ocupacional entre enfermeiros de emergência no contexto de cada realidade é vital, uma vez que o desgaste sofrido por cada profissional de enfermagem depende, especialmente, da sua interação com o ambiente de trabalho e das influências na vida pessoal.

Estudo teve como objetivo identificar os níveis de estresse, as áreas e suas respectivas atividades apontadas como estressoras pelos enfermeiros de unidades de emergência.

## Método

Pesquisa epidemiológica transversal, quantitativa, com enfermeiros que desenvolvem atividades em unidades de emergência no município de Manaus/AM. Estudou-se profissionais de duas instituições hospitalares públicas que comportam serviço Espe-

cializado de Urgência e Emergência e que atendem pacientes adultos, cadastrados no Ministério da Saúde como Pronto Socorro Especializado. Trata-se de serviço de referência para a população geral e as instituições mais antigas do Estado do Amazonas.

População constituída por enfermeiros que atuavam nos setores de emergência das duas instituições, denominadas Instituição A e B. Como critério de inclusão adotou-se serem enfermeiros lotados no setor de emergência há mais de 6 meses e excluídos aqueles que estavam afastados do serviço por qualquer razão.

Dados coletados nos meses de dezembro de 2011 e janeiro de 2012, utilizou-se questionário estruturado auto administrado baseado na Escala Bianchi de Stress<sup>(10)</sup>, adaptado para este estudo. Questionário foi entregue aos enfermeiros no início do processo de trabalho e, recolhido no final do turno, colocados em envelopes sem identificação, como forma de manter o anonimato do participante.

O questionário de coleta de dados buscou as seguintes informações: No item A - continha uma questão fechada para identificar o nível de estresse vivenciado no trabalho. No item B, a Escala Bianchi de Stress constituída por 57 questões para identificação dos estressores relacionados às atividades diárias, entre as quais foram acrescentados os relacionamentos com serviço de laboratório e de remoção hospitalar, pois entendeu-se serem atividades centrais no trabalho dos enfermeiros de unidades de emergência. Para as respostas dos ítems A e B, havia a possibilidade da indicação de apenas um número de uma escala tipo Likert com valores de 1 a 7, cujos intervalos compreendia: 1 era pouco desgastante e o 7 muito desgastante. O valor zero foi atribuído quando o evento não se aplica a análise da Escala. As 57 questões foram agrupadas em seis grandes áreas<sup>(10)</sup>: Área A - Atividades de relacionamento com outras unidades e superiores, Área B - Atividades relacionadas à coordenação das atividades da unidade, Área C - Atividades relacionadas ao funcionamento adequado da unidade, Área D - Atividades relacionadas à assistência de enfermagem

prestada ao paciente; Área E - Atividades relacionadas com as condições de trabalho para o desempenho das atividades do enfermeiro e a Área F - Atividades relacionadas à administração de pessoal.

Dados analisados e atribuiu-se para cada enfermeiro escore que correspondeu a soma de todos os itens marcados, subtração dos itens assinalados por zero e divididos pelos itens respondidos efetivamente. Assim, a pontuação de escore padronizado na determinação do nível de estresse foram abaixo de 3,0 - baixo nível de estresse, entre 3,1 e 4,0 - médio nível de estresse, entre 4,1 e 5,9 - alerta para alto nível de estresse, acima de 6,0 - alto nível de estresse<sup>(9)</sup>.

Utilizado o programa SPSS versão 21, com o qual analisou-se a estatística descritiva, como a frequências relativas (%) e absolutas (N) médias, teste estatístico não paramétrico de comparações múltiplas de Friedman e pós testes de Dunn, para verificação das diferenças entre as áreas. Adotou-se um nível de significância de 0,05 e intervalo de confiança de 95%. Para auxiliar a confiabilidade interna foi utilizado o alfa de Cronbach.

Participantes desta pesquisa tiveram que se expor a riscos mínimos como: cansaço e desconforto pelo tempo gasto no preenchimento do questionário, além da possibilidade de lembrarem de sensações desgastantes sobre suas vivências como enfermeiros de emergência. Os benefícios foram indiretos, pois as informações obtidas forneceram elementos necessários para construção de conhecimento em enfermagem e desenvolvimento de novas pesquisas.

Projeto aprovado no Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas, com o Certificado de Aprovação para Apreciação Ética nº 0458.0.115.000-11 de 14/12/2011.

## Resultados

Dos 70 sujeitos, 34 não devolveram os questionários ou não aceitaram participar, alegaram a falta de tempo, como motivo para isso.

Dos 36 enfermeiros de unidades de

emergência, ao se verificar o grau de desgaste em que estes acreditavam estar, e classifica-los em níveis de estresse vivenciado no trabalho, pode-se observar em nível alto 38,9%, de alerta 22,2%, médio 8,3%, baixo nível de estresse 2,8%, entretanto, 27,8% acreditavam que o estresse não se aplicava às suas atividades em serviços de emergência.

Por sua vez, ao obter a classificação dos enfermeiros quanto aos níveis de estresse a partir dos escores mensurados pelas perguntas contidas na *Escala Bianchi de Stress*, pode-se verificar 52,8% dos enfermeiros em alerta para alto nível de estresse, maior percentual em relação à classificação descrita anteriormente (Tabela 1).

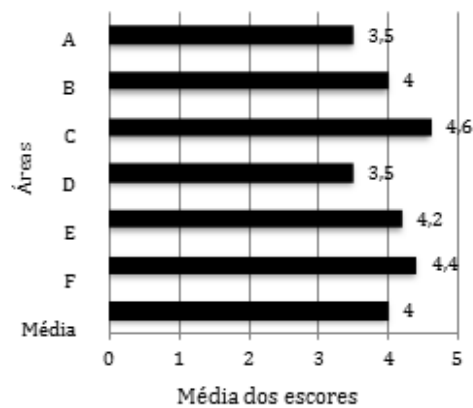
**Tabela 1** - Níveis de estresse dos enfermeiros de unidades de emergência de acordo com o escore total da Escala Bianchi de Stress (n=36)

Níveis de estress	n(%)
Risco para alto nível	19(52,8)
Médio	9(25,0)
Baixo	7(19,4)
Alto	1(2,8)

Relacionado às áreas de trabalho, a escala obteve alta confiabilidade pelo alfa de Cronbach que variou de 0,71 a 0,93 entre as áreas e o alfa total foi de 0,96. O funcionamento adequado da unidade foi a mais estressora, Área C: escore de 4,6 (Figura 1).

Ao se comparar as áreas pelo teste de comparação múltipla de Friedman e pós-teste de Dunn, considerou-se um nível de significância de  $p < 0,05$ . Observou-se significância entre as áreas investigadas (p-value: 0,000) indicando que as médias são realmente diferentes, e por sua vez os sujeitos do estudo perceberam o estresse de maneira diferente em cada uma das áreas.

Ao utilizar o pós-teste de Dunn, na comparação das áreas por pares, identificou-se significância ( $p < 0,05$ ) entre as áreas: A e C; A e F; D e C; D e E; D e F, demonstra-se que as áreas diferem quanto aos escores de estresse (Figura 2).



Legenda: Área A - relacionamento com outras unidades e superiores. Área B - coordenação das atividades. Área C - funcionamento adequado da unidade. Área D - assistência de enfermagem. Área E - condições de trabalho. Área F - administração de pessoal. Média das áreas

**Figura 1** - Distribuição da média dos escores de estresse por área da Escala Bianchi de Stress

Áreas	Área C: Funcionamento adequado da unidade	Área E: Condições de trabalho para o desempenho das atividades de enfermeiro	Área F: Administração de pessoal
Área A: Relacionamento com outras unidades e superiores	,000*	,051	,003*
Área D: Assistência de enfermagem prestada ao paciente	,000*	,005*	,000*

\*Significância de  $p < 0,05$

**Figura 2** - Comparação dos escores de estresse por pares de áreas da Escala Bianchi de Stress

Na área A correspondente às atividades de relacionamento com outras unidades e superiores, 38,9% dos enfermeiros foram identificados como em baixos níveis de estresse. Entretanto, ao somar os percentuais de 33,3% em alerta para alto nível de estresse com 27,8% em médio nível de estresse, foram encontrados 61,1% dos profissionais classificados de médio e, alerta para alto nível de estresse. As atividades mais estressoras relacionamento com a farmácia (escore: 4,7), com o serviço de remoção hospitalar (escore: 4,4) com o serviço de laboratório (escore: 4,1), classificadas em alerta para alto nível de estresse.

Relativamente à coordenação das atividades da unidade (área B), 38,9% foram classificados em alerta para alto nível de estresse e 11,1% em alto nível de estresse. As atividades mais estressoras foram elaborar relatório mensal da unidade (escore: 5,1), controlar a qualidade do cuidado (escore: 4,8), coordenar as atividades da unidade (escore: 4,8), classificadas em alerta para alto nível de estresse. Observou-se pouca diferença intervalar entre os escores de estresse dessas atividades.

Nas atividades relacionadas ao funcionamento adequado da unidade (área C), 61,1% dos enfermeiros estavam em alerta para alto nível de estresse e 8,3% em alto nível de estresse. As atividades mais estressoras foram a solicitação de revisão e conserto de equipamentos (escore: 5,4), previsão de material a ser usado (escore: 4,7), reposição de material (escore: 4,7), controle de utilização de material (escore: 4,5), controle de equipamentos (escore: 4,4) e levantamento de quantidade de material existente na unidade (escore: 4,3), classificadas em alerta para alto nível de estresse, houve também, nesse grupo, pouca diferença intervalar entre os escores.

Na área D correspondente às atividades de assistência de enfermagem prestadas ao paciente 38,9% dos enfermeiros foram identificados em baixo nível de estresse. Todavia, ao somar os percentuais de 27,8% em médio nível e 27,8% em alerta para alto nível de estresse, obteve-se 55,6% de médio e alerta para alto nível.

Atender aos familiares de pacientes críticos (escore: 4,5) foi considerada a atividade com maior estresse na área D, seguida com proximidade pelas atividades de supervisionar o cuidado de enfermagem (escore: 4,4), atender às emergências na unidade (escore: 4,3), preparar a unidade para situações de emergência (4,3), orientar familiares de pacientes críticos (4,3) e atender as necessidades dos familiares (4,2), todas classificadas em alerta para alto nível de estresse.

Na área E, relacionada às condições de trabalho para o desempenho das atividades de enfermeiro, 47,2% dos sujeitos estavam em alerta para alto nível de estresse e 5,6% em alto nível de estresse. O nível de barulho da unidade (escore: 4,7), realizar atividades burocráticas (escore: 4,6), e realizar atividades com tempo mínimo disponível (escore: 4,6), foram as atividades mais estressoras, classificadas em alerta para alto nível de estresse, também com pouca diferença intervalar entre os escores.

O nível de estresse na área F, atividades relacionadas à administração de pessoal foi 58,3% em alerta para alto nível de estresse e 8,3% em alto nível de estresse. Controlar a equipe de enfermagem (escore: 4,9) foi considerada a atividade mais estressora dessa área, seguida de supervisionar as atividades da equipe (escore: 4,6), elaborar escala mensal de funcionários (escore: 4,6) e avaliar o desempenho dos funcionários (escore: 4,4). Houve pouca diferença intervalar entre os escores de estresse das atividades, todas em alerta para alto nível de estresse.

## Discussão

Reconhecimento dos enfermeiros ao item em alerta para alto nível de estresse, retrata as situações vivenciadas no ambiente de trabalho, na execução de atividades em unidade de emergência e evidencia a dificuldade que o profissional tem para definir o conceito de estresse. A classificação, a partir do escore total, apontou que os enfermeiros estavam em alerta para alto nível de estresse e não em alto nível de estresse,

o que pode estar relacionado com a vinculação do termo estresse, na atualidade, a um problema ou doença, desvinculando-se do seu real conceito.

Enfermeiro é responsável pela assistência direta ao paciente e está sujeito a diversos fatores condicionantes de insalubridade e estressores no ambiente de trabalho, o que tem gerado inquietações<sup>(11-12)</sup>.

Funcionamento adequado da unidade, administração de pessoal e condições de trabalho foram classificadas como as mais estressoras, o que corresponde a alerta para alto nível de estresse. Estudo com enfermeiros de emergência, também constatou alerta para alto nível de estresse com os maiores escores nos domínios referentes a atividades relacionadas à administração de pessoal e com exercício laboral de coordenação das atividades da unidade e assistência de enfermagem prestada ao paciente<sup>(11)</sup>.

Diferenças significativas entre os escores das áreas estudadas no teste de comparação múltipla de Friedman e na comparação por pares das áreas (A e C; A e F; D e C; D e E; D e F) no pós-teste de Dunn, mostraram que o estresse percebido pelos enfermeiros em cada uma das áreas era realmente diferente.

Relacionamento com outras unidades e superiores, para a maioria dos profissionais estavam em médio e alerta para alto nível de estresse, possivelmente por representarem atividades que dão suporte ao trabalho do enfermeiro. Entre as atividades apontadas como mais estressantes estão: o relacionamento com o pessoal da farmácia, com o do serviço de remoção e de laboratório, fundamentais para continuidade da assistência de enfermagem ao paciente.

Dispensação de medicamentos pela farmácia, transporte e remoção de pacientes para outras unidades e/ou coleta de amostras para exames e entrega de resultados de exames laboratoriais são atividades que, muitas vezes, estão sob a responsabilidade do enfermeiro, mesmo não sendo competências legais destes, o que pode ser geradora de estresse pela sobrecarga de trabalho e desvio de função.

Comparação dos resultados dessa pesquisa com outro estudo com 19 enfermeiros de uma uni-

dade de emergência em Porto Alegre/RS, mostra que 47,7% dos sujeitos perceberam que executar tarefas distintas, simultaneamente, é, estressante e para 15,8% destes profissionais é muitas vezes ou sempre estressante. O estudo revela ainda que 63,2% dos enfermeiros afirmam que resolvem imprevistos no trabalho e 21% declaram que algumas vezes vivenciam situações de trabalho estressantes. Vivenciar incertezas e imprevistos são uma ameaça, exige estar preparado para todo tipo de acontecimento, tomadas de decisões assistenciais e gerenciais rápidas e eficazes<sup>(12)</sup>.

Desenvolver atividades assistenciais e gerenciais ao mesmo tempo é uma situação *sine qua non* do enfermeiro, decorrente da indissociabilidade da sua competência gerencial-assistencial. Atividades gerenciais exigem tomada de decisão e resolução de problemas que surgem diuturnamente na emergência. Essas atividades são causas de desgaste e sofrimento psicoemocional, uma vez que o trabalho assistencial já é percebido como desgastante<sup>(13)</sup>.

Atividades de relacionamento com os profissionais de outros setores são necessárias para continuidade da assistência ao paciente, de modo que acarreta desgaste físico, mental e social e, por conseguinte, sobrecarga de trabalho, o que reflete dificuldade em conciliar o gerenciamento da assistência com a prestação do cuidado ao paciente, o que acarreta, na maioria das vezes, frustração no exercício das funções para o enfermeiro<sup>(13-15)</sup>.

Na coordenação das atividades da unidade (área B), os enfermeiros foram considerados em alerta para alto nível de estresse e a atividade mais estressora foi elaborar relatório mensal da unidade, classificada em alerta para alto nível de estresse. É atividade eminentemente gerencial e desenvolvida também por enfermeiros assistenciais, a maioria nesta pesquisa, o que sugere aumento na carga de trabalho desse enfermeiro como já discutido anteriormente, pelo acúmulo de funções e atribuições, além de suas funções assistenciais.

Em relação ao funcionamento adequado da unidade (área C), os enfermeiros estavam em alerta para

alto nível de estresse e as atividades mais estressoras foram: solicitação e revisão de conserto de equipamentos, previsão de material a ser usado e reposição de material. Ressalta-se que todas as atividades desta área estavam em alerta para alto nível de estresse com escores acima de 4, sendo possível considerar que o funcionamento inadequado ou ineficaz da unidade pode levar a situações de alto nível de estresse.

Considerar os níveis de estresse e atividades estressoras, relacionadas à coordenação das atividades da unidade (área B) e funcionamento adequado da unidade (área C), sugere acúmulo de atribuições gerenciais aos enfermeiros assistenciais, e gera, como resposta, um aumento dos níveis de estresse. As atividades gerenciais são importantes fontes de sofrimento em função das dificuldades no relacionamento do enfermeiro com a equipe de trabalho, sendo essas atividades, responsáveis pela sobrecarga de trabalho quando somadas às atividades assistenciais. Há de se ressaltar, também, os papéis assumidos pelo enfermeiro na atuação profissional, uma vez que assumem atribuições que excedem suas responsabilidades e atividades, que poderiam ser realizadas por outros profissionais de saúde<sup>(13)</sup>. Isso se deve, ainda, a crise nos serviços de saúde, com número reduzido de profissionais, materiais e equipamentos, notadamente no contexto dos profissionais de enfermagem. A exemplo dos recursos materiais para o desenvolvimento do trabalho, a escassez destes provoca o improvisado e a procura por materiais em outros setores, o que pode gerar cansaço físico e mental pelo tempo dispendido<sup>(16)</sup>.

Mudanças do paradigma gerencial nos serviços de enfermagem tem sido discutida, havendo o entendimento de que é necessário passar de uma visão burocrática, individualista e hierárquica para uma postura participativa, flexível e focada na dimensão coletiva com a participação e compromisso de todos para valorização do ser humano, o que conduziria a uma relação de trabalho menos estressante<sup>(15-16)</sup>.

Entretanto, os elevados níveis de estresse relacionados ao funcionamento da unidade, não se reduzem apenas com valorização das competências que

qualificam o profissional ou com o desenvolvimento do indivíduo para adquirir competências necessárias à sua prática profissional, mas, também, com o próprio esforço do Estado na tentativa de melhorar o ambiente de trabalho e o processo de gestão dos serviços de emergência, na busca pela qualidade dos serviços e satisfação do profissional, sobretudo, reduzir a exposição do enfermeiro a fatores estressores.

Assistência de enfermagem prestada ao paciente foi o que menos trouxe desgaste para o enfermeiro, considerada em baixo níveis de estresse. Na assistência de enfermagem, atender familiares de pacientes críticos foi a atividade mais estressora para os enfermeiros.

Atividade do enfermeiro envolve paciente, família e equipe, pois sua atuação é complexa e diversificada. Nesse processo de cuidar, o enfermeiro é mediador entre a equipe de enfermagem, o cliente, a família e outros profissionais, estabelece um elo de comunicação na busca por equilíbrio entre as relações desenvolvidas, o que pode ser um fator gerador de estresse<sup>(17)</sup>.

A família desempenha papel fundamental no contexto sociocultural, no desempenho e socialização de seus membros, independente de sua estrutura. A família é percebida como uma unidade, e em sentido mais amplo, envolve os amigos, fator necessário de suporte e proteção do indivíduo<sup>(18)</sup>.

Processo de comunicação entre o enfermeiro e família é percebido como fio condutor do elo terapêutico, fundamental no trabalho, de maneira que exige preparo profissional e estratégias de comunicação. Essa comunicação, para ser terapêutica, deve ser veiculada pelo enfermeiro, considerado o emissor de mensagens para orientação aos membros da família, porém, se não ocorrer dessa forma, a transmissão de más notícias aos doentes e aos demais membros da família, pode gerar situações estressoras a todos envolvidos no processo de comunicação, o enfermeiro, paciente e família<sup>(18)</sup>.

Condições de trabalho (área E) levaram os enfermeiros a alerta para alto nível de estresse, e o ba-

ruído na unidade foi a atividade mais estressora, em alerta para alto nível de estresse, o que pode trazer consequências para o trabalho e a saúde dos enfermeiros. Escores elevados em relação ao nível de barulho na unidade também foram encontrados em outra pesquisa com enfermeiros de emergência<sup>(17)</sup>, corroborando com os achados dessa pesquisa.

Estudo revela que o estresse em enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiro ocasiona níveis de estresse elevados em relação ao barulho da unidade estão relacionados ao tempo de exposição do enfermeiro e à repetitividade dos ruídos que são comuns em setores de emergência, conduzindo o organismo a liberar corticoides, adrenalina e noradrenalina como resultado fisiológico da exposição aos fatores estressores e que também podem levar a situações de estresse<sup>(17)</sup>.

Quanto a administração de pessoal (área F) os enfermeiros estavam em alerta para alto nível de estresse, sentem mais estresse ao controlar a equipe de enfermagem. O enfermeiro da unidade de emergência tem por característica a atividade assistencial, porém também desenvolve atividades de competência gerencial como controlar a equipe de enfermagem inerente às suas funções. No entanto, a atividade gerencial exige disponibilidade de tempo para sua execução, o que compromete a assistência ao paciente e família, com acúmulo de funções, que levam a situações de desgaste e estresse.

Formação profissional também é responsável por estas dificuldades, pois está ancorada em uma abordagem tradicionalista da administração, capaz de influenciar a prática do enfermeiro, que ao chegar no mercado de trabalho, encontra relação de poder verticalizada, inúmeras tarefas a desempenhar, sem encontrar organização baseada na distribuição equitativa de tarefas por competência profissional<sup>(15)</sup>.

Há dificuldade em desenvolver o gerenciamento da assistência de enfermagem no cuidado direto ao paciente juntamente com a realização de tarefas para gestão de pessoas e gestão do setor de trabalho, o que pode explicar o sofrimento e frustração<sup>(14-15)</sup>.

Gerir pessoas passou por mudanças e deve ser voltada para enfoque nas relações humanas. As duas principais mudanças nesse contexto foram o perfil do profissional exigido e o desvio do foco de gestão de pessoas por meio do controle para a gestão, para o desenvolvimento das pessoas e a participação, uma vez que a valorização das competências que o indivíduo possui são importantes para qualifica-lo para o trabalho<sup>(13-15)</sup>.

Entende-se que é necessário processo de mudança no modelo de gestão de pessoas, e valorizar as relações humanas e as competências individuais no trabalho. Pois o enfermeiro precisa estar preparado para as mudanças e se adaptar às novas situações, ser flexível, ter capacidade de relacionamentos, assumir desafios, entre outras, pois são requisitos necessários ao novo perfil do enfermeiro<sup>(13-15)</sup>.

Enfermeiros sentiram mais estresse quanto ao funcionamento da unidade e menos estresse com a assistência de enfermagem. Aqueles que possuem simultaneamente cargos assistenciais e gerenciais têm maiores níveis de estresse do que aqueles com cargo assistencial, todos perceberam que o funcionamento da unidade (área C) refletiu maior desgaste. Enfermeiros assistenciais perceberam menos estresse no relacionamento com outras unidades e superiores e na assistência de enfermagem. Para os que possuem simultaneamente cargo assistencial e gerencial, a assistência de enfermagem foi a menos estressora. Nota-se que a atribuição de atividades gerenciais aos enfermeiros assistenciais pode elevar os níveis de estresse, especialmente em relação ao funcionamento da unidade.

As atividades gerenciais apresentam-se como as principais causadoras de estresse ocupacional ao enfermeiro, estão associadas com as características do trabalho de enfermagem. Nesse contexto, observa-se o conflito de papéis entre as funções de enfermeiro assistencial e enfermeiro gerencial, com atribuições gerenciais assumidas pelo enfermeiro assistencial. Estratégias que possibilitem a redução desses níveis de estresse são necessárias, juntamente com definição



clara dos papéis e responsabilidades dos enfermeiros, para permitir apoio gerencial na execução de atividades<sup>(14,19)</sup>.

Intervenções relacionadas com o trabalho são importantes para melhorar a saúde ocupacional de enfermeiros de emergência e devem centrar-se na redução de demanda de trabalho, aumento do controle sobre o trabalho, melhor apoio social e um sistema de recompensa bem equilibrado<sup>(14)</sup>.

Estresse sofrido no trabalho pode influenciar a vida privada e familiar dos enfermeiros, sendo necessárias estratégias viáveis a serem tomadas pelas instituições hospitalares no sentido de reduzir os fatores estressores<sup>(16,20)</sup>.

Quanto aos níveis de estresse por instituição, constatou-se que os enfermeiros da Instituição A são mais estressados que da Instituição B em todas as áreas verificadas. Na instituição A, o funcionamento adequado da unidade obteve o maior escore e na instituição B, a administração de pessoal obteve o maior escore.

Esta diferença de níveis de estresse da instituição A em relação à instituição B é sugestiva de que é algo particular da instituição, inerente ao ambiente de trabalho, como destaca a teoria interacionista, onde o indivíduo percebe o ambiente como estressor<sup>(6)</sup>. No entanto, são dados que necessitam de novas investigações na tentativa de elucidação do processo de gestão e sua relação com os níveis de estresse nos enfermeiros, haja vista que as atividades e áreas mais estressoras identificadas nos resultados foram relacionadas ao funcionamento adequado da unidade e administração de pessoal.

A exigência do trabalho em emergência e o baixo controle sobre o processo de trabalho do enfermeiro para conseguir executar simultaneamente as atividades assistenciais e gerenciais podem gerar desgaste no trabalho e elevar os níveis de estresse. Desgaste no trabalho é relacionado à carga de trabalho excessiva e falta de apoio emocional, fator negativo para o profissional. E fatores como conflitos interpessoais, falta de apoio social podem, ainda,

afetar a eficácia no trabalho<sup>(21)</sup>.

Quando o nível de controle sobre as atividades de trabalho é baixo, os níveis de estresse acumulados ao longo de um dado período de tempo diminuem a capacidade de aprendizado e assimilação de novas estratégias de *coping*, entre as consequências disso, estão a exaustão física e emocional. É importante, portanto, ter um controle efetivo do trabalho em emergência<sup>(22)</sup>.

Dessa maneira, estresse vivenciado pelo enfermeiro no ambiente de trabalho em unidades de emergência pode ser prejudicial não somente para o contexto do trabalho, mas, também, para saúde e qualidade de vida do enfermeiro. Desgaste sofrido no trabalho exige do enfermeiro mecanismos de enfrentamento significativos que favoreçam o controle do estresse, de modo que contribuam para redução dos sintomas físicos e psicológicos que podem surgir em detrimento do estresse sofrido.

## Conclusão

Estresse dos enfermeiros de unidades de emergência esteve relacionado ao ambiente de trabalho e às atividades gerenciais desenvolvidas concomitantes com atividades assistenciais. Enfermeiros estavam em situação de alerta para alto nível de estresse, porém, se reconheceram em alto nível de estresse.

Enfermeiros estavam em médio nível de estresse considerando a classificação do nível de estresse a partir da média total dos escores da EBS. O relacionamento com outras unidades e superiores e, assistência de enfermagem prestada ao paciente foram as áreas com menores escores de estresse. O funcionamento adequado da unidade e administração de pessoal e condições de trabalho foram as áreas mais estressoras. O estresse percebido em cada uma das áreas são significativamente diferentes. A solicitação de revisão e conserto de equipamentos e elaborar relatório mensal da unidade foram as mais estressoras entre as atividades.

Enfermeiros que ocupavam, concomitantemen-

te, cargo assistencial e gerencial possuíam maiores escores de estresse que enfermeiros que exerciam apenas cargo assistencial, com maiores níveis de estresse em relação as condições de trabalho e administração de pessoal. O estudo teve limitações em relação ao número reduzido da amostra em consequência da recusa na participação de enfermeiros na pesquisa, decorrente do exíguo tempo disponível para responder ao instrumento.

Novas pesquisas sobre as atividades gerenciais dos enfermeiros e conflito de papéis nas atividades de gerência e assistência são necessárias para elucidar melhor os resultados encontrados. A adoção de estratégias pelo gestor e pelo próprio profissional para enfrentamento do estresse no trabalho devem ser tomadas para reduzir os níveis e prevenir a ocorrência de problemas de saúde decorrentes desse desgaste sofrido.

## Colaborações

Fonseca JRF contribuiu com o planejamento do projeto, concepção, análise e redação final do artigo. Lopes Neto D contribuiu com o planejamento do projeto, análise e interpretação dos resultados, revisão final e aprovação do artigo.

## Referências

1. Silva LHP, Penha RM, Silva MJP. Relationship between spiritual/religious beliefs and spiritual well-being of the nursing team. *Rev Rene*. 2012; 13(3):677-85.
2. Seleglim MR, Mombelli MA, Oliveira MLF, Waidman MAP, Marcon SS. Sintomas de estresse em trabalhadoras de enfermagem de uma unidade de pronto socorro. *Rev Gaúch Enferm*. 2012; 33(3):165-73.
3. Linch GFC, Guido LA, Umann J. Estresse e profissionais de saúde: produção do conhecimento no centro de ensino e pesquisa em enfermagem. *Cogitare Enferm*. 2010; 15(3):542-7.
4. Grazziano ES, Bianchi ERF. Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *Enferm Glob*. 2010; 9(1):1-20.
5. Rocha MCP, Martino MMF. Stress and sleep quality of nurses working different hospital shifts. *Rev Esc Enferm USP*. 2010; 44(2):280-6.
6. Lazarus RS, Folkman S. *Stress appraisal and coping*. New York: Springer; 1984.
7. Selye H. *Stress a tensão da vida*. São Paulo: Ibrasa; 1959.
8. Tam EP, Santos CB. El consumo de alcohol y el estrés entre estudiantes del segundo año de enfermería. *Rev Latino-am Enfermagem*. 2010; 18(n. spe):496-503.
9. Batista KM, Bianchi ERF. Stress among emergency unit nurses. *Rev Latino-am Enfermagem*. 2006; 14(4):534-9.
10. Bianchi ERF. Escala Bianchi de stress. *Rev Esc Enferm USP*. 2009; 43(n. spec.):1055-62.
11. Kirchhof R, Guido L, Freitas E, Benetti E, Lopes L. Stress among emergency nurses. *Rev Enferm UFPE online [serial on the Internet]*. 2012 [cited 2014 Mar 28]; 6(12):2927-33. Available from: <http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/3414>.
12. Silveira MM, Stumm EM, Kirchner RM. Estressores e coping: enfermeiros de uma unidade de emergência hospitalar. *Rev Eletr Enferm [serial on the Internet]*. 2009 [cited 2014 Mar 27]; 11(4):894-903. Available from: [http://www.fen.ufg.br/fen\\_revista/v11/n4/pdf/v11n4a15.pdf](http://www.fen.ufg.br/fen_revista/v11/n4/pdf/v11n4a15.pdf).
13. Santos JLG, Prochnow AG, Silva DC, Silva RM, Leite JL, Erdmann AL. Prazer e sofrimento no exercício gerencial do enfermeiro no contexto hospitalar. *Esc Anna Nery*. 2013; 17(1):97-103.
14. Singh G. Job stress among emergency nursing staff: a preliminary study. *Indian J Psychiatry*. 2013; 55(4):407-8.
15. Giordani JN, Bisogno SBC, Silva LAA. Perception of nurses regarding management activities for user assistance. *Acta Paul Enferm*. 2012; 25(4):511-6.
16. Bezerra FN, Silva TM, Ramos VP. Occupational stress of nurses in emergency care: an integrative review of the literature. *Acta Paul Enferm*. 2012; 25(n. spec. 2):151-6.

17. Menzani G, Bianchi ERF. Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiro. *Rev Eletr Enferm* [serial on the Internet]. 2009 [cited 2013 Dec 01];11(2):327-33. Available from: <http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n2/v11n2a13.htm>
18. LopesCR, Graveto JMGN. Delivering news: uncertainties of those who deliver them and changes in those who receive them. *Rev Min Enferm*. 2010; 14(2):257-63.
19. Mosadeghrad AM. Occupational stress and turnover intention: implications for nursing management. *Int J Health Policy Manag*. 2013; 1(2):169-76.
20. Adib-Hajbaghery M, Khamechian M, Alavi NM. Nurses' perception of occupational stress and its influencing factors: a qualitative study. *Iran J Nurs Midwifery Res*. 2012; 17(5):352-9.
21. García-Izquierdo M, Ríos-Rísquez MI. The relationship between psychosocial job stress and burnout in emergency departments: an exploratory study. *Nurs Outlook*. 2012; 60(5):322-9.
22. Kogien M, Cedaro J. Public emergency department: the psychosocial impact on the physical domain of quality of life of nursing professionals. *Rev Latino-Am Enfermagem*. 2014; 22(1):51-8.