

# Imagens e representações da enfermagem acerca do stress e sua influência na atividade laboral

NURSING IMAGES AND REPRESENTATIONS CONCERNING STRESS AND INFLUENCE ON WORK ACTIVITY

IMÁGENES Y REPRESENTACIONES DE LA ENFERMERÍA RESPECTO DEL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN LA ACTIVIDAD LABORAL

Renata da Silva Hanzelmann<sup>1</sup>, Joanir Pereira Passos<sup>2</sup>

## RESUMO

Os objetivos deste estudo foram: identificar as representações acerca dos fatores desencadeadores do estresse, atribuídos pelos profissionais de enfermagem, na atividade laboral; e discutir a influência destes na sua atividade laboral. Optou-se por um estudo descritivo com abordagem qualitativa, para o qual foram utilizadas as premissas das Representações Sociais, tendo os estudos realizados como referencial de análise. Para coleta utilizou-se como instrumento entrevista semiestruturada e individual. A análise foi através da técnica de análise de conteúdo, a fim de buscar elementos para a compreensão das imagens como representações dos profissionais de enfermagem, o significado dos fatores estressantes, e sua influência na atividade laboral. A população estudada vive e convive com a falta de condições de trabalho, escassez de recursos materiais e humanos, e ainda com pessoal não treinado; o trabalhador sente-se insatisfeito, com fadiga mental e física – situações que podem propiciar o aparecimento do estresse no desempenho das atividades laborais.

## DESCRITORES

Enfermagem.  
Estresse.  
Esgotamento profissional.  
Saúde do trabalhador.

## ABSTRACT

The objectives of this study were: to identify the representations related to working stress factors attributed by nursing professionals and to discuss the influence of those factors on their work activities. The investigation was developed through a descriptive study with a qualitative approach, using the premises of social representations. The performed studies were used as the framework for the analyses. Data collection was performed using individual semi-structured interviews. The content analysis technique was used to understand the images as representations of nursing workers, the meaning of the stressing factors and their influence on occupational activity. The studied population regularly faces the lack of appropriate working conditions, the scarcity of human and material resources and untrained personnel; Nursing workers feel dissatisfied and present mental and physical fatigue, which are situations that may cause stress when performing occupational activities.

## KEY WORDS

Nursing.  
Stress.  
Burnout, professional.  
Occupational health.

## RESUMEN

Los objetivos de este estudio apuntaron a identificar las representaciones acerca de los factores desencadenantes del estrés, atribuidos por los profesionales de la enfermería a la actividad laboral, y discutir la influencia de estos en la labor diaria. Se optó por un estudio descriptivo con abordaje cualitativo, para el cual fueron utilizadas las premisas de las Representaciones Sociales, teniendo como referencial de análisis los estudios realizados. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento una entrevista semiestructurada e individual. El análisis se realizó a través de la técnica de análisis de contenido, a fin de buscar elementos para la comprensión de las imágenes como representaciones de los profesionales de enfermería, el significado de los factores estresores y su influencia en la actividad laboral. La población estudiada vive y convive con la falta de condiciones de trabajo, escasez de recursos materiales y humanos y hasta con personal no entrenado; el trabajador se siente insatisfecho, con fatiga mental y física, situaciones propicias para la aparición del estrés en el desempeño de las actividades laborales.

## DESCRIPTORES

Enfermería.  
Estrés.  
Agotamiento profesional.  
Salud laboral.

<sup>1</sup> Enfermeira. Mestranda da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, RJ, Brasil. renatahanzelmann@yahoo.com.br <sup>2</sup> Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora da Linha de Pesquisa Enfermagem e População: Conhecimentos, Atitudes e Práticas em Saúde da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, RJ, Brasil. joanirpassos@bol.com.br.

## INTRODUÇÃO

A Saúde do Trabalhador tem sido discutida por muitos pesquisadores preocupados com a relação existente entre o processo saúde-doença e o trabalho.

Sabe-se que o trabalho, em nossa sociedade, é uma das fontes de satisfação de diversas necessidades humanas, como auto-realização, manutenção de relações interpessoais e sobrevivência. Por outro lado, também pode ser fonte de adoecimento quando contém fatores de risco para a saúde e o trabalhador não dispõe de instrumental suficiente para se proteger destes riscos<sup>(1)</sup>.

Por mais que se tenha um trabalho manual, sempre existirá um desgaste psicológico<sup>(2)</sup>. O que significa dizer, mesmo que uma atividade seja considerada estritamente como física, braçal; o corpo mental nunca estará ausente dos danos deste processo. Pode-se então constatar que o trabalho possui também aspectos negativos que recaem tanto sobre o corpo físico como a mente do indivíduo.

A Enfermagem entra na lista das profissões desgastantes, devido ao contato com doenças, expondo a equipe de enfermagem, do ponto de vista etiológico, a fatores de risco de natureza física, química, biológica e psíquica<sup>(3)</sup>. Atenção especial tem sido dada pelos pesquisadores da enfermagem para algumas características da organização do trabalho que permeiam o cotidiano da equipe de enfermagem e podem desencadear o estresse, como as jornadas de trabalho prolongadas e os ritmos acelerados de trabalho, a atitude repressora e autoritária de uma hierarquia rígida e vertical, a fragmentação das tarefas, a ausência de reconhecimento da enfermagem como essencial, a inadequação da legislação em seu exercício profissional<sup>(4-5)</sup>.

A falta de valorização gera um sentimento de inutilidade, remetendo à falta de qualificação e de finalidade do trabalho. Um estilo de supervisão autoritário, arbitrário, onde o ritmo, as opiniões e necessidades dos funcionários são totalmente, ou quase que totalmente desconsiderados, com falta de diálogo e excesso de feedback negativo, sem nenhuma assistência para os problemas identificados, ocasionam o estresse organizacional, acarretando baixa produtividade e qualidade, e insatisfação do trabalhador e da própria instituição<sup>(6)</sup>.

O termo estresse, muito difundido no senso comum, com múltiplos conceitos e derivações, tornou-se objeto de interesse de pesquisadores em diversas áreas, após a divulgação da chamada *Síndrome Geral da Adaptação* por Hans Selye em 1956. O estresse é denominado como o esforço conduzido pelo organismo para resolver uma situação *indesejada* ou adaptar-se a ela produzindo equilíbrio<sup>(7)</sup>.

Estresse é qualquer estímulo que demande do ambiente externo ou interno e que taxee ou exceda as fontes de adaptação de um indivíduo ou sistema social. Tem como etapas a avaliação primária, realizada quando o indivíduo se confronta com o evento e o avalia como irrelevante, e não provocador de stress ou como um desafio (positivo) ou uma ameaça (negativo) e ambos desencadeadores das manifestações biológicas da síndrome de adaptação geral<sup>(8)</sup>.

Apesar de estarmos acostumados em nosso dia-a-dia a associar a palavra estresse somente às situações que tenham conotações negativas, nocivas; é importante realçar que as reações relacionadas a situações prazerosas e com retorno agradável para o indivíduo, também são caracterizadas como estresse. O uso indiscriminado desta palavra pode encobrir o verdadeiro significado de suas implicações para a vida como um todo<sup>(8)</sup>.

O estresse pode também ser definido como um conceito relacional mediado cognitivamente e que reflete a relação entre a pessoa e o ambiente apreciado por ela como difícil ou que excede seus recursos, colocando em risco o seu bem-estar<sup>(9)</sup>. Ou seja, este indivíduo que sofre o estímulo precisa, primeiramente, se perceber como sujeito desta ação e ainda compreender a sua impossibilidade de resposta positiva a este estímulo, caracterizando assim o estresse.

Dois termos diferenciam, ainda, os tipos de estresse. O termo *eutresse*, refere-se a boa adaptação aos estímulos; resultam em vitalidade, otimismo, vigor físico e mental, alta produtividade. E, contraditoriamente, o termo *distresse*, fase negativa do estresse, está associado a quando os mecanismos de adaptação começam a se esgotar e a resposta ao estímulo é insatisfatória, causando uma desregulação do organismo propiciando o aparecimento de fadiga, irritabilidade, falta de concentração, depressão, pessimismo, incomunicabilidade, baixa produtividade e falta de criatividade<sup>(10)</sup>.

Nessa linha de pensamento, pode-se dizer que o estresse é um fenômeno complexo, caracterizado por um conjunto de reações fisiológicas, psíquicas e até mesmo comportamentais, de adaptação, que o organismo emite quando é exposto a qualquer estímulo que o excite, irrite, amedronte, ou mesmo, o faça muito feliz<sup>(11)</sup>.

O estresse afeta tanto a vida pessoal quanto o desempenho profissional do indivíduo. Assim, cada indivíduo reage de forma diferente a diferentes estímulos aos quais são expostos. O estresse está presente em toda e qualquer situação e atividade desenvolvida pelo ser humano, mas a forma como o indivíduo reage determinará o nível de estresse ao qual se está sendo submetido e que mudanças serão proporcionadas por este.

O trabalhador de enfermagem, neste contexto, é visto como o profissional que está mais tempo em contato com

Atenção especial tem sido dada pelos pesquisadores da enfermagem para algumas características da organização do trabalho que permeiam o cotidiano da equipe de enfermagem e podem desencadear o estresse...

o paciente, 24 horas diárias, e executa continuamente as ações de saúde com este público, o que expõe este trabalhador, em maiores proporções, a estes riscos, visíveis ou não. Esse contato constante com pessoas fisicamente doentes ou lesadas, adoecidas gravemente, com frequência, impõe um fluxo contínuo de atividades que envolvem a execução de tarefas agradáveis ou não, repulsivas e aterrizadas, muitas vezes, que requerem para o seu exercício, ou uma adequação prévia à escolha de ocupação, ou um exercício cotidiano de ajustes e adequações de estratégias defensivas para o desempenho das tarefas<sup>(12)</sup>.

Tais riscos e condições, que fazem parte do dia-a-dia da enfermagem, quando não bem ajustados e adequados pelos profissionais, podem influenciar diretamente na saúde física e mental deste indivíduo, contribuir para desencadear o estresse e interferir negativamente na atividade laboral desenvolvida por este, causando diminuição na produtividade, desgastes físicos e mentais, absenteísmo, sentimento de incapacidade e insatisfação.

Partindo deste entendimento, têm-se como objeto de investigação os fatores de estresse para o profissional de enfermagem veiculado em suas representações no hospital. Dentro desta perspectiva, buscar-se-á nas imagens e representações elaboradas por um grupo de profissionais de enfermagem, os significados e vivências no cotidiano do seu trabalho, relativas à sua prática profissional no hospital, procurando apreender os processos e mecanismos desencadeadores do estresse e sua influência na atividade laboral.

Portanto, o presente estudo surgiu da necessidade da produção do conhecimento sobre os fatores desencadeadores do estresse e as questões envolvidas na discussão acerca do estresse ocupacional e, como este pode interferir no dia-a-dia da enfermagem, inseridos nos diversos setores da unidade hospitalar.

É de suma importância para a saúde física e psicológica dos profissionais de enfermagem, que os mesmos saibam identificar as manifestações do processo de estresse e que aprendam a detectar os fatores estressantes que desencadeiam este processo e, conseqüentemente, interromper a evolução do processo de estresse<sup>(13)</sup>.

## OBJETIVOS

Identificar as representações acerca dos fatores desencadeadores do estresse, atribuídos pelos profissionais de enfermagem à atividade laboral; e discutir a influência dos fatores desencadeadores do estresse identificados pelos profissionais de enfermagem na sua atividade laboral.

## MÉTODO

Optou-se por um estudo descritivo com abordagem qualitativa, para o qual foram utilizadas as premissas das Representações Sociais, tendo como referencial de análise os estudos realizados.

Por representações sociais entende-se um conjunto de conceitos, proposições e explicações originadas na vida cotidiana no curso de comunicações interpessoais. Elas são o equivalente, em nossa sociedade, aos mitos e sistemas de crença das sociedades tradicionais; podem também ser vistas como a versão contemporânea do senso comum<sup>(14)</sup>.

O cenário deste estudo se deu em diversos setores do Hospital Geral de Jacarepaguá, um hospital público de médio porte, da cidade do Rio de Janeiro e os sujeitos constituíram-se de 25 profissionais de enfermagem, lotados no referido hospital, dos turnos diurno e noturno.

Para coleta das representações utilizou-se como instrumento a entrevista semi-estruturada e individual, com as seguintes questões: Para você o que significa fatores estressantes no ambiente de trabalho? Como estes fatores estressantes influenciam no desempenho de suas atividades? Que mecanismos são utilizados por você para minimizar os fatores estressantes na sua prática profissional?

Os encontros, para a realização da entrevista, foram previamente agendados respeitando o melhor horário, sem interferência nas atividades do profissional e em local reservado para diminuir a possibilidade de interrupções e interferências do meio.

Para a análise das entrevistas foi adotada a técnica de análise de conteúdo<sup>(15)</sup>, especificamente a análise temática, a fim de buscar elementos para a compreensão das imagens como representações dos profissionais de enfermagem, do significado dos fatores estressantes e sua influência na atividade laboral.

Para tanto, foram utilizados os seguintes procedimentos: leitura e re-leitura flutuante das entrevistas; mapeamento dos discursos individuais com base nos temas emergentes, definidos a partir da leitura flutuante e dos objetivos da pesquisa (destacando-se as palavras e frases índices) e análise da dinâmica dos discursos (síntese das entrevistas, baseada nas palavras e/ou frases índices interpretadas pelo pesquisador).

É importante ressaltar que a pesquisa respeitou as exigências da Resolução nº196/96, do Conselho Nacional de Saúde, tendo a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Geral de Jacarepaguá, nº do processo 2008.01. O setor de Saúde do Trabalhador, do referido hospital, foi comunicado da pesquisa realizada. Aos participantes da pesquisa, foi assegurado o sigilo e anonimato das informações colhidas e os mesmos foram identificados pela letra A quando se tratar da categoria auxiliar de enfermagem, letra T para técnico de enfermagem e E para enfermeiro, acrescidos do número referente à ordem de suas entrevistas.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para maior compreensão do estudo foram contemplados por um conteúdo numérico alguns dados, com vistas à caracterização do perfil dos entrevistados.

O estudo foi realizado com a participação de 25 sujeitos, onde houve saturação dos dados colhidos. Destes, 13 (52%) são enfermeiros, nove técnicos de enfermagem (36%) e três (12%) auxiliares de enfermagem.

A opção por estudar as diversas categorias de enfermagem (enfermeiros, técnicos de enfermagem e auxiliares de enfermagem) se deve ao fato de possibilitar uma visão mais ampla deste grupo, além de terem atribuições específicas na prática de enfermagem.

O cenário da prática de enfermagem é um grande teatro, que pode ser um hospital, ambiente ou coletividade, onde existem muitas cenas que são apresentadas e representadas através de atos de cuidar. Estas cenas fazem parte do interminável cotidiano da prática de enfermagem, cujas funções desempenhadas pela equipe são direcionadas para um mesmo cliente, com mesmo diagnóstico, mas com objetivos nem sempre iguais<sup>(16)</sup>.

Em relação à idade, observou-se que a maior parte dos trabalhadores incluía-se na faixa etária de 31 a 40 anos, perfazendo um total de 44% da população estudada (11 pessoas). Do contingente dos trabalhadores de enfermagem entrevistado, 20 (80%) são do sexo feminino e cinco (20%) são do sexo masculino. Esses dados são condizentes, ao se considerar que a enfermagem é composta, em sua maioria, por profissionais do sexo feminino.

Em relação à lotação dos trabalhadores entrevistados na unidade hospitalar foram divididos em três setores: administrativo, fechado e aberto. No setor administrativo três (12%), no setor fechado 14 (56%) e no setor aberto um total de oito (32%) dos trabalhadores de enfermagem participantes do estudo.

Cabe ressaltar que a classificação das unidades de atuação da equipe de enfermagem, em setores administrativo, aberto e fechado acompanha a classificação que considerou as unidades de internação, unidade de pronto atendimento, comissão de controle de infecção e unidade de internação em maternidade como unidades abertas; como unidades fechadas: as unidades de terapia intensiva, centro cirúrgico e hemodiálise<sup>(5)</sup> e em relação à denominação setor administrativo, por entender que os profissionais que atuam em gerência e supervisão desempenham tais funções.

A distribuição dos entrevistados em relação a sua distribuição na escala de horário de trabalho é, em sua maioria, em regime de plantão: 18 (72%) no período diurno e quatro (16%) no noturno; e três (12%) desenvolvem as atividades como diarista.

É interessante destacar que o maior percentual dos profissionais investigados 16 (64%) tem contrato de trabalho temporário, enquanto que nove (36%) possuem vínculo empregatício efetivo. Cabe esclarecer que o vínculo temporário de trabalho, vigente nesta instituição, permite prorrogação do contrato por inúmeras vezes; o trabalhador não tem direito a insalubridade e somente tem direito a férias a cada dois anos.

Há a existência do duplo vínculo empregatício em 18 (72%) e sete (28%) com único vínculo nos trabalhadores investigados. O regime de turnos e plantões abre a perspectiva de duplos empregos e jornadas de trabalho, comum entre os trabalhadores de saúde, especialmente num país onde os baixos salários pressionam para tal. Tal prática potencializa a ação daqueles fatores que por si só danificam sua integridade física e psíquica<sup>(12)</sup>.

Em relação ao tempo de formação profissional, verifica-se que a maioria, 22 (88%) dos trabalhadores entrevistados, possui mais de seis anos de formados, denotando que o grupo investigado possui um significativo tempo de formado.

Destaca-se ainda o predomínio da população estudada na faixa compreendida até 5 anos de tempo de exercício profissional na instituição, correspondendo a 13 (52%) dos investigados; revelando, portanto, a influência do contrato temporário nas instituições de saúde.

Quanto ao tempo de permanência dos trabalhadores exercendo suas atividades laborais no setor, destaca-se que dentre os investigados oito (32%) permanecem no setor há mais de seis anos e os demais 17 (68%) a um período compreendido em até cinco anos. Isto permite dizer que existe uma alta rotatividade de profissionais de enfermagem nos setores.

Os resultados das imagens e representações dos profissionais de enfermagem acerca dos fatores estressantes no ambiente de trabalho, quando perguntados sobre o que significam fatores estressantes no ambiente de trabalho, apontam para duas categorias: a ausência de organização do trabalho e a insatisfação do profissional.

### ***Vivendo e convivendo com a desorganização do trabalho***

Os fatores estressantes atribuídos pela equipe de enfermagem, referentes à ausência de organização do trabalho e que se constituem como um saber compartilhado, foram: falta de condições de trabalho, falta de materiais, recurso humano escasso e pessoal não treinado.

Entende-se aqui por organização do trabalho, a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa (na medida em que dela deriva), o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidade, etc<sup>(2)</sup>.

A existência de pouco ou nenhum material de trabalho, faz com que o profissional tenha que improvisar, acarretando o uso de materiais inadequados, e ainda, buscar recursos nos demais setores. Com isso, perde-se muito tempo nos deslocamentos em busca destes e conseqüentemente, há perda de tempo que poderia ser destinado à assistência, o que acaba por desenvolver neste profissional uma fadiga mental e física em sua rotina de trabalho de 12 horas. A frase temática a seguir evidencia essa concepção:

Bem... coisas que me fazem ficar estressada são: não ter condições de trabalho. Falta de material, determinados materiais, seringa e agulha, medicação que não tem, a nutrição que não fornece água, alimento; você vai dar um

remédio e tem que *catar* o corredor inteiro atrás de água para o paciente e muitas vezes você não encontra (T.10).

A falta de organização no ambiente laboral referente à disposição inadequada dos recursos materiais e aos profissionais incapacitados para atuar em situações emergenciais, também são fatores estressantes a serem considerados, principalmente em setores onde a agilidade e a eficiência contribuem para o bom prognóstico do paciente. A fala a seguir ilustra esta representação:

[...] eu acho que um outro fator estressante é a questão da organização. A organização é a base de tudo, quando você tem um setor organizado você já tem 50% dele já pronto pra qualquer coisa, principalmente em CTI, em CTI se você tem uma parada e você não tem um setor organizado, você tá perdido. Onde está o laringo? Onde está oambu? Quando você não tem um setor organizado é complicado, não é? Pra atender qualquer coisa (E.12).

Pode-se perceber que as representações acerca dos fatores desencadeadores do estresse, atribuídos pelos profissionais de enfermagem, na atividade laboral podem ser atribuídas a dois elementos presentes na organização do trabalho: as condições do trabalho e a própria organização deste<sup>(2)</sup>, e os mesmos recaem sobre o corpo e a mente deste indivíduo, respectivamente.

É importante verificar nos depoimentos, que os poucos recursos humanos e materiais, associados às chefias pouco comprometidas, profissionais não treinados, excesso de carga horária e salários indignos, ganham importância no estudo, pois as condições laborais desfavoráveis podem potencializar o estresse nestes profissionais em seu cotidiano de trabalho. Este significado pode ser revelado no seguinte depoimento:

Situações que levam a uma descompensação emocional chegando a um nível de estresse. Eu acho que falta de condições de trabalho, materiais, pessoal reduzido, chefias pouco comprometidas, colegas pouco comprometidos, salários baixos, carga horária extensa (E.16).

O excesso de atividades, decorrentes da insuficiência de pessoal e de material, inviabiliza a realização de muitas atividades, tornando, além de angustiante, praticamente impossível à realização de um trabalho de qualidade<sup>(17)</sup>. Estes fatores descritos, afetam diretamente também no modo de produção do indivíduo e da equipe, gerando um produto inadequado, o que se traduz em uma assistência de baixa qualidade ou inferior à expectativa do profissional. Esta afirmativa se reproduz no discurso abaixo:

Tudo aquilo que faz com que você se sint... sei lá... qualquer coisa assim, para mim o que é mais estressante é você querer fazer mas não conseguir fazer aquilo que você precisa. [...] É tudo aquilo que faz com que você não produza o que você tem que produzir (E.22).

No entanto, os trabalhadores da saúde, de um modo geral, possuem imprecisões no imaginário quanto ao processo de trabalho desenvolvido que, como em qualquer

outro processo de trabalho, possui um produto final no seu ciclo de produção<sup>(12)</sup>.

### **Sentimento de insatisfação no trabalho**

O sentimento de insatisfação do trabalhador de enfermagem pode ser aferido através da ausência de valorização profissional, inexistência de direitos trabalhistas, remuneração inadequada e relações hierárquicas e interpessoais conflituosas. Estes aspectos são enfatizados nas falas dos profissionais:

Falta de respeito com o profissional. Quem executa sabe dizer se funciona ou não, quem manda não executa, entendeu? E isso causa um estresse desnecessário [...] Porque quem está executando não é eles e como eles que têm o poder, não, não, tem que ser do meu jeito e não o que está se fazendo isso assim me causa, me aborrece e realmente magoa (T.6).

O serviço em si não estressa, estressa a forma como ele acontece, como é passado para gente, a falta de reconhecimento, a falta de valorização do profissional, essa falta de direitos trabalhistas, que nós não temos, nenhum, ou seja, não tem direito a discórdio, não tem direito a férias, não tem direito a décimo terceiro, não tem direito a ficar doente, esses são os fatores estressantes (T.9).

Percebe-se nas falas, que a falta de reconhecimento representa um elemento de grande importância para a insatisfação do profissional de enfermagem. Não é difícil entender que isso acontece em virtude do trabalho desenvolvido por este profissional, em sua maioria com contrato de trabalho temporário (64%), atuando na função de assistir ao paciente, em plantões exaustivos e, muitas vezes, em condições insalubres.

Este trabalhador também tem a necessidade de ser valorizado e reconhecido por aquilo que faz, de contribuir efetivamente para a melhora do paciente e opinar e, quando isso não acontece, gera um sentimento de insatisfação.

Ao mesmo tempo, tal insatisfação também pode ser visualizada nas relações hierárquicas de poder e nos relacionamentos interpessoais conflituosos. Entende-se por relação de trabalho, todos os laços humanos criados pela organização do trabalho, relações com a hierarquia, chefias, supervisão e com outros trabalhadores e que são, às vezes, desagradáveis e até insuportáveis<sup>(2)</sup>.

Evidencia-se nesta fala, que as cobranças são comparadas às do regime militar e por fim, a confiança no profissional não é levada em consideração.

[...] muita cobrança, ao invés de você, ter confiança no profissional que está trabalhando com você ou passar a diretiz pra você: assim, assim e assado, ao invés de ficar aquele monte de cobrança, tem que ser assim, tem que ser assim. Parece que você está no quartel, ah isso aumenta meu nível de estresse, causa uma frustração (A.11).

A certeza de que o nível atingido de insatisfação não pode mais diminuir, marca o começo do sofrimento. O so-

frimento começa quando a relação homem-organização do trabalho está bloqueada; quando o trabalhador usou o máximo de suas faculdades intelectuais, psicoafetivas, de aprendizagem e de adaptação<sup>(2)</sup>. Com este enfoque, pode-se afirmar que a insatisfação ocupacional a longo prazo, representa um dos fatores desencadeadores do estresse na sua atividade laboral.

O sofrimento do indivíduo traz consequências sobre seu estado de saúde e igualmente sobre seu desempenho, pois passam a existir alterações e/ou disfunções pessoais e organizacionais, com repercussões econômicas e sociais<sup>(8)</sup>. Ou seja, influencia diretamente sobre o modo de produzir do trabalhador, o que pode ocasionar o chamado *distresse*, fase negativa do estresse, que causa uma desregulação do organismo, propiciando o aparecimento de fadiga, irritabilidade, falta de concentração, depressão, pessimismo, incomunicabilidade, baixa produtividade e falta de criatividade<sup>(10)</sup>.

Observou-se, nestes depoimentos, que as dificuldades no relacionamento entre a equipe, vivenciadas cotidianamente, resultam em um dos sintomas do estresse.

Eu acho que o principal fator estressante é o próprio recursos humanos, o próprio colega de trabalho, entendeu? Seja ele médico, enfermeiro, auxiliar de enfermagem, é muito difícil lidar com o ser humano... (E.2).

Este sentimento, quando negligenciado ou desconhecido, recai sobre a mente e o corpo do trabalhador, resultando em uma inadaptação do conteúdo ergonômico do trabalho ao homem e está na origem, não só de numerosos sofrimentos somáticos de determinismo físico direto, mas também de outras doenças do corpo mediatizadas por algo que atinge o aparelho mental<sup>(2)</sup>.

Isso permite afirmar que o estresse é um fenômeno complexo, caracterizado por um conjunto de reações fisiológicas, psíquicas e até mesmo comportamentais, de adaptação, que o organismo emite quando é exposto a qualquer estímulo que o excite, irrite, amedronte, ou mesmo o faça muito feliz<sup>(11)</sup>.

No entanto, apesar da maioria dos entrevistados apresentar o sentimento de insatisfação como fator desencadeador do estresse, é importante destacar dois depoimentos que revelam que, mesmo com esta gama de fatores, não se vêem exercendo outra profissão.

Eu sinceramente acho que a profissão enfermagem é a coisa mais linda, mais linda que existe, eu não me vejo fazendo outra coisa a não ser enfermeira, agora o que eu fico triste mesmo é essa falta de condições de trabalho que faz com que você não produza aquilo que você tem que produzir, o paciente não tem o que merece ter mas a gente faz o que pode, não é? (E.22).

[...] Só acho que a enfermagem sempre depende de todos mas apesar de tudo não me vejo fazendo outra coisa (E.17).

Quando questionados como estes fatores estressantes influenciam no desempenho de suas atividades, as imagens

e representações dos trabalhadores de enfermagem resultaram na seguinte categoria: desgastes físico e emocional.

### **A influência dos desgastes físico e emocional no trabalho**

Os desgastes físico e emocional podem ser descritos através de um conjunto de sinais e sintomas: irritabilidade geral, fadiga, instabilidade emocional, fraqueza, torpor, tensão muscular, enxaqueca, lombalgia, hiper excitação ou depressão, distúrbios gastrintestinais<sup>(18)</sup>.

A reunião destes sinais e sintomas pode desencadear o estresse ocupacional, já que estes refletem sobre o corpo físico e mental dos trabalhadores no desenvolvimento das atividades laborais, gerando sobrecarga. Nos relatos abaixo se pode visualizar o impacto dos fatores estressantes:

Eu acho que você fica desestimulado, sabia? Com vontade de deixar tudo, ir embora, desistir, de parar de trabalhar. Porque, às vezes, você chega tem máquina quebrada, porque essas máquinas quando quebram, tem mais paciente do que máquina, aí você tem que se virar e fica aquela correria, não é? [...] Aí, dá vontade de você largar tudo e sair de porta a fora (A.5).

Acho que você acaba revertendo isso para dores musculares, dores osteomusculares. Agora, eu particularmente eu trabalho em emergência assim direto e isso tem revertido nessa eu me sinto cansado, cansado fisicamente e envelhece também, então eu uso analgesia tomo remédio e tal. Então [...] eu tenho que dormir mais eu sempre sinto que tem uma coisa acumulada, pesada, é muito ruim isso (E.14).

O estresse é qualquer estímulo que demande do ambiente externo ou interno e que taxo ou exceda as fontes de adaptação de um indivíduo ou sistema social, como o modelo que se preocupa em colocar a subjetividade do indivíduo como fator determinante da severidade do estressor<sup>(5)</sup>.

Neste discurso, percebe-se que o entrevistado reconhece nitidamente que os fatores estressantes estão tanto interna quanto externamente e como se dão as consequências no corpo físico e mental.

Eles ficam mais internos do que atrapalhar realmente o andamento do serviço, a rotina do setor, porque dá para absorver assim, a gente apresenta em outras formas este estresse, a gente absorve e aí vem as doenças, as pressões altas essas coisas assim (E.19).

Cita-se ainda, outros exemplos de como esta influência pode ocorrer:

Falta de vontade de você sair de casa pra ir trabalhar, quando você sabe que não é reconhecido. Dá um desânimo, um estresse, que você sabe que você vai, porque você precisa mas que você não tem satisfação nenhuma em ir fazer aquilo dali (T.9).

Não lhe é apresentado condições para você trabalhar dignamente, então você se frustra. Tem um termo que eu uso muito, o termo certo é: você se prostitui profissionalmente. Por quê? O que vem a ser esta prostituição? É você dar,

se dá sem receber mas o receber não é receber dinheiro, entendeu? [...] Porque você chega em uma instituição que te diz você vai ser enfermeira então te dá um tipo de paciente x, então tudo isso te exige: número de profissionais suficiente, número material suficiente, ambiente adequado, ter pessoas treinadas e nada disso acontece [...] (E.20).

Diante das manifestações físicas e emocionais ocasionadas pelos fatores estressantes, constatou-se que estas exercem influência direta sobre o trabalhador e seu trabalho, permitindo que o mesmo desenvolva o estresse ocupacional.

Embora não seja objeto deste estudo, considerou-se importante conhecer que mecanismos estes profissionais utilizam para minimizar os fatores estressantes em sua prática profissional.

Os mecanismos de defesa utilizados pela população estudada são desenhados a partir de três perspectivas: se desvencilhar das responsabilidades, sublimar o problema e/ou antevê-lo.

Esta fala reproduz fielmente a concepção de se desvencilhar das responsabilidades:

O que eu posso resolver eu resolvo, o que eu não posso resolver eu encaminho à chefia ou às pessoas que tenha a obrigação de resolver [...] acho que existem várias possibilidades de melhorar isso, tem que ter vontade política, entendeu? Principalmente, de cima porque muitas coisas podem diminuir o estresse no trabalho: melhorias das condições, melhor capacitação do pessoal, que precisa ser submetido a um processo de educação continuada, se você tem um setor de educação continuada atuante mesmo, que tem o profissional mais bem treinado, com material adequado, você está no paraíso (E.16).

No entanto, algumas sugestões são dadas a fim de transformar os fatores estressantes da organização do trabalho em fonte de prazer, comparadas ao paraíso por este trabalhador.

O sentimento de sublimação visto aqui como a não contaminação, a fuga imediata do problema, pode ser percebido neste discurso:

Tem vezes, que eu ligo no automático, entendeu? Tira a emoção e liga no automático porque se você começa a se envolver emocionalmente em tudo que você tá fazendo você acaba pirando. Liga no automático, fica surda, entendeu? Não escuta nada e tenta dar uma assistência básica pro doente. É pelo menos o mínimo para ele agüentar mais um pouco, porque se você ficar olhando tudo, você não consegue resolver [...] (A.11).

Há aqueles que procuram antecipar o problema para melhor resolvê-lo; neste caso, trabalham com a previsão dos fatores estressantes, para evitar que cheguem ao estresse propriamente dito, conversam com a equipe, mantêm o ambiente de trabalho organizado.

Eu procuro manter tudo organizado, sempre a mão e quando tem problemas procuro conversar com a equipe, com a chefia [...] (E.17).

Tentar prever antecipadamente já sabendo desses fatores o que vai atrapalhar, não é? E tentar minimizar para que o estresse seja mínimo, para que o serviço corra de acordo com o esperado (E.3).

Assim, pode-se dizer que estes profissionais de enfermagem, apesar de possuírem diversos fatores estressantes no ambiente de trabalho, que interferem intensamente em suas atividades laborais, buscam minimizá-los através de mecanismos de defesas, como se desvencilhar das responsabilidades, sublimar os problemas e/ou antevê-los.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo pode-se identificar que a representação dos profissionais de enfermagem acerca dos fatores desencadeadores do estresse em sua atividade laboral, está relacionada à ausência da organização do trabalho e a insatisfação do profissional. Ambas expõem o trabalhador ao desenvolvimento do estresse no ambiente de trabalho.

Em relação aos dados de conteúdo numérico, cabe relatar que se trata de um grupo de profissionais de enfermagem composto, por enfermeiros, adultos, na faixa etária compreendida entre 31 a 40 anos; representantes do sexo feminino, comum na profissão de enfermagem, lotados em diversos setores da instituição, trabalhando no período diurno, com vínculo temporário de trabalho e outros vínculos empregatícios, o que facilitaria o desencadeamento do estresse, desenvolvendo suas atividades profissionais há 20 anos e há 5 anos no mesmo setor.

No entanto, a existência de vínculo temporário de trabalho, para estes profissionais, pode ser considerado potenciador de estresse na atividade laboral, pois, os trabalhadores criam verdadeiros laços afetivos e estão, muitas vezes, familiarizados com o dia-a-dia de trabalho na instituição e vêem-se, a cada ano de contrato, na expectativa de renovação ou não do mesmo; da alta rotatividade de profissionais nos setores e da possibilidade de gozar das férias somente uma vez a cada dois anos.

É possível verificar que a população estudada vive e convive com a falta de condições de trabalho, escassez de recursos materiais e humanos e, ainda, com pessoal não treinado. O trabalho desenvolvido nessas condições adversas, associado à desvalorização profissional, ausência de direitos trabalhistas, já que a maioria (64%) é dos trabalhadores possuem contrato temporário, remuneração inadequada e, ainda, com relações hierárquicas e interpessoais conflituosas em seu ambiente de trabalho; o trabalhador sente-se insatisfeito, o que propicia o aparecimento do estresse neste indivíduo.

Embora o fenômeno do estresse seja vivenciado individualmente, o senso comum retrata a influência do estresse no desempenho das atividades laborais, na medida em que promovem desgastes físicos e emocionais. Os profissionais de enfermagem, neste estudo, verbalizaram em maior esca-

la, sentirem-se sobrecarregados física e emocionalmente, desestimulados, com irritações freqüentes, mal-humorados, frustrados, com dores musculares; sinais e sintomas característicos do estresse.

Nessas circunstâncias, o estresse se destaca como elemento de fundamental importância no desempenho das atividades desenvolvidas por estes profissionais, por interferir negativamente na produtividade dos mesmos.

Merece destaque ainda, que os participantes desta pesquisa, em sua grande maioria, apesar de não estarem satisfeitos profissionalmente com as condições de trabalho em que estão inseridos, relataram que não abandonariam a profissão que exercem.

## REFERÊNCIAS

1. Murta SG, Tróccoli BT. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. *Psicol Teor Pesq.* 2004;20(1):39-47.
2. Dejours C. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 5ª ed. São Paulo: Cortez; 2007.
3. Gaspar PJS. Enfermagem, profissão de risco e de desgaste: perspectivas do enfermeiro do Serviço de Urgência. *Nursing (Ed. Portuguesa).* 1997;10(109):22-9.
4. Meirelles NF, Zeitoune RCG. Satisfação no trabalho e fatores de estresse da equipe de enfermagem de um centro oncológico. *Esc Anna Nery Rev Enferm.* 2003;7(1):78-88.
5. Bianchi ERF. Enfermeiro hospitalar e o stress. *Rev Esc Enferm USP.* 2000;34(4):390-4.
6. Martins LMM, Bronzatti JAG, Vieira CSCA, Parra SHB, Silva YB. Agentes estressores no trabalho e sugestões para amenizá-los: opiniões de enfermeiros de pós-graduação. *Rev Esc Enferm USP.* 2000;34(1):52-8.
7. Selye H. *Stress in health and disease.* Sydney: Butterworth; 1976.
8. Murofuse NT, Abranches SS, Napoleão AA. Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. *Rev Lat Am Enferm.* 2005;13(2):255-61.
9. Lautert L, Chaves EHB, Moura GMSS. O estresse na atividade gerencial do enfermeiro. *Rev Panam Salud Publica.* 1999;6(6):415-25.
10. Mauro MYC, Santos CC, Oliveira MM, Lima PT. O estresse e a prática de enfermagem: quando parar e refletir? - uma experiência com estudantes de enfermagem. *Acta Paul Enferm.* 2000;13(1):44-8.
11. Lipp MEM. *O stress está dentro de você.* São Paulo: Contexto; 1999.
12. Pitta AMF. *Hospital: dor e morte como ofício.* 5ªed. São Paulo: Hucitec; 2003.
13. Miquelim JDL, Carvalho CBO, Gir E, Pelá NTR. Estresse nos profissionais de enfermagem que atuam em uma unidade de pacientes portadores de HIV-Aids. *DST J Bras Doenças Sex Transm.* 2004;16(3):24-31.
14. Moscovici S. On social representations. In: Fordas JP. *Social cognition: perspectives on everyday understanding.* London: Academia Press; 1981. p. 29-64.
15. Bardin L. *Análise de conteúdo.* Lisboa: Edições 70; 2008.
16. Figueiredo MMA. *Práticas de enfermagem: fundamentos, conceitos, situações e exercícios.* São Caetano do Sul: Difusão Paulista de Enfermagem; 2002.
17. Lunardi Filho WD. Prazer e sofrimento no trabalho: contribuições à organização do processo de trabalho da enfermagem. *Rev Bras Enferm.* 1997;50(1):77-92.
18. Smeltzer SC, Bare BG. *Brunner & Suddarth: tratado de enfermagem médico-cirúrgica.* 9ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2002. p. 69-85.