

ESTRESSE OCUPACIONAL EM ENFERMEIROS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DE UM HOSPITAL DO SERTÃO DA PARAÍBA.

OCCUPATIONAL STRESS IN EMERGENCY NURSES AND EMERGENCY OF A HOSPITAL IN SERTÃO DA PARAÍBA.

Simone Alves da Silva¹
Hermesson Daniel Medeiros da Silva²

RESUMO: **Objetivo:** a presente pesquisa objetivou identificar a existência de estresse ocupacional e os níveis de resiliência nos enfermeiros que atuam no setor de urgência e emergência de um hospital público situado no sertão paraibano. **Método:** tratou-se de um estudo com abordagem quantitativa que teve como instrumentos de coleta de dados a Escala de Estresse no Trabalho (Paschoal e Tamayo, 2004), a Escala de Resiliência desenvolvida por Wagnild e Young em 1990, adaptada para o português por Filgueiras, Festas e Vieira (2010) e um questionário sociodemográfico de criação própria. Dessa forma, participaram 20 enfermeiros que atuavam no setor de Urgência e Emergência do Hospital Regional de Cajazeiras/PB. Os dados foram tabulados e analisados nos softwares Microsoft Excel 2013 e Statistical Package for the Social Sciences - SPSS, versão 21, utilizando-se de estatísticas descritivas e inferenciais, tais como medidas de tendência central e dispersão, correlações de *Pearson* e cálculo do *Alpha de Cronbach*. **Resultados:** constataram-se níveis relativamente elevados de estresse (M=76) e índices consideravelmente altos de resiliência (M=175) nos enfermeiros. Ademais observou-se que os níveis de estresse não se correlacionaram a idade, sexo e estado civil. **Conclusão:** os resultados encontrados nessa pesquisa demonstram que os enfermeiros do atendimento no setor de UE vivenciam momentos de estresse, esgotamento e frustrações em seu dia-a-dia. E que ainda não utilizam da resiliência como ferramenta de combate a esse estresse vivenciado no setor de trabalho. Compreendendo, dessa forma, que o dia-a-dia do exercício profissional foi o fator de maior probabilidade estressora, visto que o trabalho no setor é significativamente exaustivo.

Palavras-chave: Estresse Ocupacional, Enfermeiros, Resiliência, Estresse.

¹ Graduada em Psicologia pela Faculdade Santa Maria, Cajazeiras-PB.

² Psicólogo, docente da Faculdade Santa Maria, Cajazeiras-PB. Mestre em Psicologia Social pela UFPB.

ABSTRACT: Objective: This study aimed to identify the existence of occupational stress and resilience levels in nurses who work in the emergency and emergency sector of a public hospital located in the backlands of Paraíba. **Method:** a study with a quantitative approach was used, as data collection instruments, the Work Stress Scale (Paschoal and Tamayo, 2004), the Resilience Scale developed by Wagnild and Young in 1990, adapted to Portuguese by Filgueiras, Festas and Vieira (2010) and a self-created sociodemographic questionnaire. Thus, 20 nurses who worked in the Emergency and Emergency sector of the Regional Hospital of Cajazeiras / PB participated. The data were tabulated and analyzed in the software Microsoft Excel 2013 and Statistical Package for Social Sciences - SPSS, version 21, using descriptive and inferential statistics, such as measures of central tendency and dispersion, Pearson correlations and Alpha Cronbach. **Results:** Relatively high levels of stress ($M = 76$) and considerably high resilience rates ($M = 175$) were observed in nurses. In addition, it was observed that stress levels were not correlated with age, gender and marital status. **Conclusion:** the results found in this research show that nurses in the care sector in the EU experience moments of stress, exhaustion and frustration in their daily lives. And they still do not use resilience as a tool to combat this stress experienced in the work sector. In this way, we understand that day-to-day work experience was the most stressful factor, since the work in the sector is significantly exhaustive.

Keywords: Occupational stress. Nurses. Resilience. Stress.

INTRODUÇÃO

Ao ponderar a forma de vida acelerada e as pressões que permeiam as rotinas no atendimento do setor de urgência e emergência, remetemo-nos a pensar sobre as responsabilidades contínuas vivenciadas no dia-a-dia nesse setor, as atividades exercidas, a carga horária de trabalho, sendo esses alguns fatores que, quando não adaptados ao trabalhador, podem desencadear o estresse ocupacional.

O termo estresse foi empregado no séc. XVIII e XIX relacionando com esforço e força, sendo ele um estado que se refere ao conjunto de reações e resposta do organismo que se faz necessário a prevenção da saúde. LAZARUS & FOLKAM (1984) *apud* Silva (2010) definiram um conceito de que estresse é uma reação particular entre pessoa e o ambiente em que o sujeito está inserido e é avaliada como algo que excede seus recursos, ameaçando assim o seu bem-estar.

Pensando no conceito de estresse do trabalho descrito por Abrahão e Cruz (2008), esse estresse é apresentado como uma forma de encarar a realidade, ligada ao modo de vida e as evoluções da sociedade. Sua significância de fato é um mal-estar percebido no individual ou no coletivo.

Dessa forma, a saúde e o trabalho encontram-se ligados e há a compreensão que o trabalho é um instrumento de utilização do homem, é a fonte de sustento e sobrevivência. A saúde é o combustível para o movimento do ser humano, e não somente a física como também a psicológica. A cada dia aumenta a preocupação com a saúde mental e o bem-estar do indivíduo e quando ele está inserido no âmbito do trabalho, essa saúde psíquica ganha um cuidado especial, pois quando o trabalhador dispõe de uma boa saúde ele se torna capaz de exercer seu ofício com mais disposição.

O estresse é a atitude biológica necessária para a adaptação do organismo a uma nova situação. Entende-se o estresse como uma ocorrência fisiológica global, tanto do ponto de vista físico quanto do ponto de vista emocional e se torna

prejudicial quando o estado de tensão física e mental é em excesso e sobrecarrega o organismo a cansaços intensos.

A psicologia reconhece três principais fatores estressantes:

- *Biológicos* (doenças crônicas invalidantes, condições ambientais extremas);
- *Psicossociais* (competitividade exagerada, sentimento de inadequação);
- *Psicológicos individuais* (luto, baixa autonomia, expectativas frustradas).

Como é influenciada pelos nossos pensamentos, cada pessoa diante de uma situação de estresse reage com pensamentos próprios, emoções e comportamentos diferentes. Os próprios estímulos internos podem agravar o estresse.

O estresse é um elemento inerente a toda doença, que produz certas modificações na estrutura e na composição química do corpo, as quais podem ser observadas e mensuradas (FILGUEIRAS e HIPPERT, 1999).

Todos os estudos na área apontam que o estresse é um desequilíbrio físico e mental. Se o desequilíbrio for restabelecido em curto prazo, não há dano para o organismo. Mas se isto não ocorrer, surgem doenças e consequências piores para o homem. As causas deste desequilíbrio são internas e externas, sendo o perfeccionismo, a tecnologia, mudança de hábitos e a violência alguns deles.

Lipp, (1996) *apud* Martins (2005) enfatiza que o estresse é uma resposta a uma circunstância ou um sentimento vivenciado que excedem os recursos pessoais e sociais levando a confrontar algum fator estressor.

O estresse pode ser entendido como uma relação particular entre uma pessoa e seu ambiente e todas as circunstâncias as quais está exposto, a qual é avaliada pela pessoa como um ameaça. Significa experienciar situações percebidas como ameaçadoras ao nosso bem-estar físico e psíquico. Essas situações são chamadas de situações estressoras e as reações a elas são chamadas de resposta de estresse. O “estado de estresse” reflete um conjunto de reações e de respostas do organismo necessário à preservação de sua integridade.

O estresse de origem ocupacional representa o conjunto de fenômenos associados ao estresse, que se manifestam no ambiente de trabalho. Esse estresse

pode ser definido, como um processo em que o indivíduo percebe demanda de trabalhos como estressores, no qual ao extrapolar sua habilidade de enfrentamento provocam no sujeito reações negativas. Como causadores desse estresse podemos citar a carga horaria cada dia mais extensa, insegurança quanto a efetivação no emprego, a falta de estabilidade de trabalho, falta de visão de crescimento profissional, projeto de plano de carreira, tudo isso são fatores que levam ao desgaste emocional, o que acarreta a um nível de estresse consideravelmente ameaçador ao bem-estar do sujeito.

O estresse decorrente de fatores relacionados ao trabalho tem se destacado nas organizações, que pode ser observado através da fadiga, apatia, da ansiedade, da baixa motivação no trabalho e absenteísmo, diminuição da produtividade, podendo aumentar o número de acidentes no trabalho e a falta de desenvolvimento individual e coletivo dos trabalhadores. O estresse ocupacional constitui uma das manifestações do estresse, pois a organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é no psíquico, ocasionando sofrimento no trabalho. (SILVA e YAMADA, 2008)

Entende-se, então, estresse ocupacional como o quadro de respostas pouco adequadas à estimulação física e emocional decorrente das exigências do ambiente de trabalho, das capacidades exigidas para realizá-lo e das condições do trabalhador. O estresse é um mecanismo normal que de uma forma necessária torna-se benéfico ao indivíduo, pois o coloca em uma posição de alerta diante de situações de dificuldades.

Sendo assim, vários fatores influenciam a ocorrência do estresse ocupacional na prática diária dos profissionais de enfermagem da unidade de urgência e emergência, estes agentes podem estar intrínsecos ou não ao ambiente do trabalhador. Atualmente, os colaboradores de enfermagem que exercem suas atividades no atendimento de urgência e emergência vivenciam inúmeras situações que exigem que o trabalhador se mantenha em constante estado de alerta, prestando adequada assistência aos inúmeros pacientes atendidos no setor, sem se descuidarem da rotina no lar, onde há reocupações com família e as finanças, ficando assim, vulneráveis ao estresse ocupacional.

O estresse ocupacional pode ser definido como um processo em que o indivíduo percebe demanda de trabalhos como estressores, no qual ao extrapolar sua habilidade de enfrentamento provocam no sujeito reações negativas.

A unidade de Urgência e Emergência é local onde são prestados os atendimentos imediatos aos indivíduos que necessitam dos serviços. Os profissionais que atuam neste setor devem apresentar características como agilidade, experiência, domínio e conhecimento na área e se identificarem com as práticas e funções que exercem, pois lidam constantemente com grande fluxo de pessoas que buscam atendimento, onde as técnicas realizadas podem ser complexas e muitos pacientes se encontram em risco iminente de morte.

Grotberg, (1995 *apud* MOTA; BENEVIDES-PEREIRA e GOMES, 2006) a resiliência pode ser definida como uma capacidade universal que possibilita a pessoa, grupo ou comunidade prevenir, minimizar ou superar os efeitos nocivos das adversidades, inclusive saindo dessas situações fortalecida ou até mesmo transformada, porém não ilesa. É caracterizada como um conjunto de processos sociais e intrapsíquicos que possibilitam ter uma vida saudável vivendo em um ambiente insano, se tratando então de um processo interativo entre o indivíduo e o meio em que este vive, integrando ingredientes psicológicos, sociais, emocionais, cognitivos, culturais, éticos, entre outros.

É importante frisar que, abordar sobre o estresse ocupacional e a resiliência como ferramenta de enfrentamento desse estresse em enfermeiros é relativamente significativa, uma vez que os profissionais de enfermagem tem contato direto com a dor e sofrimento gerado pelo adoecimento. Fato esse que afeta a saúde do profissional, podendo, conseqüentemente, interferir na qualidade do cuidado, já que esse estresse é um desencadeador de sintomas que geram alterações nos mais variados contextos em que o sujeito está inserido, pois o estresse do trabalho ocorre quando uma pessoa percebe que o local onde atua é uma ameaça às suas necessidades de realização pessoal e profissional.

Portanto, o tema de pesquisa se configura sobre o estresse laboral no campo da saúde, focando no trabalho dos enfermeiros do setor de urgência e emergência de um hospital. Assim, procurou-se responder ao problema da pesquisa: as

situações estressoras do dia-a-dia dos enfermeiros podem gerar estresse ocupacional nestes profissionais?

Para este trabalho, a expectativa é analisar o nível de estresse existente, levando em conta a rotina diária dos enfermeiros do setor de urgência e emergência de um hospital público regido pelas diretrizes do SUS. Os resultados encontrados serão apresentados ao setor analisado e a todos os participantes da pesquisa, a fim de que possam ser implementadas ações que visem à melhoria na qualidade de vida dos enfermeiros, colaborando com prevenção do estresse nestes colaboradores.

MÉTODOS

Conforme os objetivos do estudo optou-se por uma pesquisa exploratória que foi conduzida por uma abordagem quantitativa baseada na coleta de dados. Participaram da pesquisa os profissionais da enfermagem do hospital regional de Cajazeiras, localizado no sertão do estado da Paraíba. Hospital Regional Dr. José de Souza Maciel, ou Hospital Regional de Cajazeiras (HRC), como é mais conhecido, especificamente no setor de urgência e emergência. O mesmo é dividido em classificação de risco. O eixo vermelho é o setor de atendimento primário, de grave e máxima complexidade. O eixo verde é a área de observação e o eixo amarelo, a área de pré-internação. Esse hospital é a principal unidade de saúde do alto sertão paraibano, fundado em junho de 1971. São ao todo 15 municípios atendidos pelo Hospital Regional de Cajazeiras.

A amostra correspondente aos enfermeiros que estiveram, durante a pesquisa, atuando no setor de urgência e emergência do HRC por mais de 90 dias de trabalho (3 meses), ou seja, 20 enfermeiros, que aceitaram responder os questionários e assinaram o TCLE que explicava aos sujeitos participantes, de forma sucinta a pesquisa.

O levantamento do questionário sociodemográfico, que foi construído para essa pesquisa foi composto por 12 questões com o objetivo de obter informações

acerca de estado civil, renda, tempo de serviço, sexo, idade. Esses dados serviram para obtenção de dados que responderam um dos objetivos específicos desta pesquisa. O resultado apresentou que 85% dos enfermeiros são do sexo feminino, que 45% dos enfermeiros vivem em uma união estável e 40% estão solteiros. Esse levantamento também resultou na porcentagem que 40% dos enfermeiros que atuam no setor de UE tem a idade entre 25 a 29 anos, 35% entre 30 a 35 anos, 10% entre 36 a 40 anos e 15% entre 41 a 52 anos (DP= 6,8) apresentando uma média de 33 anos. A religião predominante é o catolicismo, dos 20 enfermeiros entrevistados, 15 declararam que sua religião é católica, isso representa 75% da amostra.

O protocolo de coleta de dados consistiu na organização em forma de livreto de instrumentos para avaliar o estresse, os níveis de resiliência e coletar informações sociodemográficas dos participantes da pesquisa. Dessa forma, utilizando-se às seguintes escalas: Escala de Estresse no Trabalho (EET). Foi desenvolvida e validada no Brasil por Tamayo e Paschoal (2004), no qual revelou uma estrutura de um único fator com coeficiente de alfa de Cronbach de 0,91. A EET tem como objetivo identificar o nível de estresse no trabalho, consta com 23 itens sob um formato de resposta do tipo Likert de cinco pontos: 1 (discordo totalmente), 2 (discordo), 3 (concordo em parte), 4 (concordo), 5 (concordo totalmente). Sendo que quanto maior a pontuação, maior o estresse. (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Segundo os autores, a EET não é um teste psicológico, trata-se de uma ferramenta para diagnóstico organizacional, possibilitando tomada de decisão pelos gestores. Outro instrumento foi a Escala de Resiliência desenvolvida por Wagnild e Young em 1990, já adaptada para o português por Filgueiras, Festas e Vieira (2010), que serviu para mensurar a resiliência. Essa escala trata-se de um instrumento utilizado para medir os níveis de adaptação psicossocial positiva frente a eventos de vida importantes. Contém 25 itens, descritos de forma afirmativa com resposta tipo Likert variando de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente). O valor de alfa de Cronbach encontrado na validação da escala foi de (0,82) assemelha-se ao encontrado por Wagnild e Young na versão original da RS (0,91), e indica uma boa consistência interna do instrumento. A média dos scores para a validação de (126,26) foi relativamente inferior à obtida pelas autoras (147,91), mas nada que não invalide o uso desse instrumento.

A coleta de dados iniciou-se após o Comitê de Ética em Pesquisa – CEP da Faculdade Santa Maria emitir o parecer consubstanciado como aprovado. Foi esclarecido aos participantes o objetivo da pesquisa e entregue o instrumento de coleta contendo cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e o protocolo de coleta de dados. Esse procedimento foi realizado diariamente durante o período da coleta de dados até ser completada a amostra.

Para armazenamento e análise dos dados, foram utilizados os softwares Microsoft Excel 2013 para construção de gráficos que serviram de base para análise dos dados que também foram analisados por meio do programa SPSS versão 22.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*). Para averiguação da normalidade da amostra realizadas análises *Shapiro-Wilk*, descritivas (medidas de tendência central e dispersão), correlações de *Pearson* e cálculo do *Alpha de Cronbach*. Quanto às análises fatoriais respeitou-se a estrutura fatorial propostas pelos autores que validaram os instrumentos.

Com a finalidade de identificar os níveis de estresse resultantes da resposta de cada indivíduo, foi realizada a categorização dos dados que leva em conta o cálculo da soma das respostas dos indivíduos em relação à escala Likert de 5 pontos, utilizada no instrumento. De posse das somas, elas foram padronizadas numa escala de 0 a 100%. Após a padronização dos escores, os resultados foram classificados em três categorias distintas que representam o nível de estresse nos enfermeiros do setor de UE pesquisados: baixo (1,00% a 2,00%), médio (2,01% a 3,00%) e alto (3,01% a 5,00%).

Os aspectos éticos foram respeitados de acordo com a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, a realização deste estudo considera a resolução 196/96 que rege a pesquisa em seres humanos e garante que a privacidade do sujeito da pesquisa será preservada. Os sujeitos envolvidos na pesquisa não sofreram grandes riscos, apenas alguns desconfortos advindos de lembranças desagradáveis relacionadas ao tema da pesquisa, nada que colocasse sua saúde física ou psíquica em risco.

RESULTADOS

Respondendo ao objetivo geral desta pesquisa, o de identificar a existência de estresse do trabalho nos enfermeiros que atuam no setor de urgência e emergência do Hospital Regional de Cajazeiras, observa-se na Tabela 1 que as pontuações da medida de estresse no trabalho, apresentaram-se relativamente próximas do escore máximo possível da escala.

Tabela 1 - Estatística descritiva do escore geral na escala de estresse no trabalho.

	n	Mínimo	Máximo	Média	DP	Varição possível	Alpha de Cronbrach (α)
Escore Geral EET	20	35,00	103,00	76,00	21,86	23-115	0,97

Fonte: Dados da pesquisa.

Para analisar o estresse dos enfermeiros do setor de UE, foi feita uma média geral do grupo de perguntas (média de respostas nos 23 itens), média dos indivíduos em cada item e a média geral de cada indivíduo. Para análise dos resultados, preferiu classificar o grau de estresse em baixo, médio e alto, conforme a Tabela 2.

Tabela 2 - Classificação do estresse segundo a pontuação média.

Classificação	Pontuação
Baixo	1,00 a 2,00
Médio	2,01 a 3,00
Alto	3,01 a 5,00

Fonte: Adaptado de STEKEL; LOPES; GUIDO, 2011.

A média dos estressores identificados pela população pesquisada resultaram nos valores médios que variaram de 1,52 a 4,48, e a média geral foi de 3,30 conforme a média apresentada, classificamos o nível de estresse dos enfermeiros do atendimento de UE em alto por ter ultrapassado a média de 3,01 (DP=0,95).

Para uma melhor explicação do resultado e da classificação do nível de estresse, a tabela 4 mostra que dos 20 enfermeiros participantes da pesquisa, verificou-se que 15% dos enfermeiros apresentaram pontuação entre 1,00 e 2,00, o que significa baixo estresse; 20% entre 2,01 e 3,00, o que representa médio estresse; e a maioria (65%) obteve um escore de 3,01 a 5,00, o que significa alto estresse no trabalho. Então verificou-se que 13 indivíduos apresentam alto estresse.

Os fatores estressores representam um fato ou uma situação percebida, que se apresenta para o sujeito como uma exigência de resposta por ser interpretada como ameaça. Ao analisar os itens que compõe a Escala de Estresse no Trabalho (EET), podem-se verificar, na Tabela 5, as variáveis estressoras que obtiveram o as maiores medias na pesquisa. Nessa tabela pode-se observar que o item 4 referente à *falta de confiança do supervisor no trabalho* representa o menor estressor (2,55) entre os enfermeiros pesquisados. E que o item 22 que e referente ao *tempo de realização de trabalho* representa o maior estressor (3,80) pelos enfermeiros durante a pesquisa.

Tabela 3 - Itens da escala de estresse no trabalho com maiores e menores índices de estresse.

Itens da EET	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Q 22) O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso.	20	1	5	3,80	1,05
Q 16) As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado.	20	2	5	3,80	1,10
Q 9) Sinto-me incomodado por ter realizar tarefas que estão além de minha capacidade.	20	1	5	3,65	1,13

Q 4) Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança do meu superior sobre o meu trabalho.	20	1	5	2,55	1,31
---	----	---	---	------	------

Fonte: Dados da pesquisa.

Entende-se que a resiliência é a capacidade de se recuperar de situações de crise e aprender com ela, dessa forma uma ferramenta de grande valia usada contra os fatores estressores. A tabela 6 mostra o resultado obtido com Escala de Resiliência. O escore apresentado na pesquisa foi de 138,45 que pode ser classificada com um nível de resiliência consideravelmente elevada, uma vez que a média obtida está próxima do valor máximo da escala que é de 175. Essa escala apresentou um desvio padrão de 14,32, e mesmo que esse valor pra seja aplicado pra menos, a média ainda continuaria em um nível elevado, entendendo que o mínimo da escala é de 25.

Tabela 4 - Estatística descritivas da Escala de Resiliência.

Fatores da Escala de Resiliência	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão	Variação possível	Alpha de Cronbrach (α)
Resoluções de ações e valores	60	94	82,3	9,30	14-98	0,71
Independência e determinação	18	26	22,2	2,57	4-28	-0,13
Autoconfiança e capacidade de adaptação a situações	26	41	33,9	3,50	6-42	0,24
Escore Geral ER	104	155	138,4	14,32	25 – 175	0,80

Fonte: Dados da pesquisa.

Para se verificar a normalidade da distribuição das variáveis referentes as Escala de Estresse no trabalho (EET) e a Escala de Resiliência, utilizou-se o teste shapiro-wilk. Com esse teste verificou-se que $p > 0,05$, sendo assim a amostra se

apresenta normal e simétrica e as características também se apresentam homogêneas.

A fim de corresponder aos objetivos que impulsionaram esta pesquisa iniciaremos correlacionando a idade com o nível de estresse apresentado. A influência da idade no nível de estresse é de 0,03, que transformando em porcentagem, apresenta uma influência de 3%, caracterizando uma baixa correlação.

Para se confirmar os dados, pode-se observar a tabela 6. Ela mostra que o coeficiente de correlação estabelecido entre idade e nível de estresse foi de $-0,18$ e o valor de $p > 0,05$, que quer dizer que não houve correlação significativa, onde o coeficiente de correlação foi $R = -0,18$ coeficiente insignificante para uma correlação entre idade e nível de estresse.

Relacionado à correlação existente entre estado civil, sexo e nível de estresse, foi feito a correlação por meio do teste não paramétrico *rô de Spearman* e verificou-se que não houve correlações entre estas variáveis ou influências das variáveis sobre o nível de estresse, pois $p > 0,05$ e os coeficientes de correlações foram, para o estado civil foi de $p = 0,13$ e para sexo foi de $p = -0,05$ como mostram as tabelas 7 e 8 respectivamente.

Com relação ao resultado encontrado na escala de resiliência, tabela 9, apresenta que não houve correlações entre o nível de estresse e a resiliência que os enfermeiros apresentaram no período da pesquisa, uma vez que o valor $p > 0,05$.

DISCUSSÕES

Obtido todos os resultados, identificou-se que o objetivo geral dessa pesquisa foi atendido, já que os resultados apresentaram a existência de estresse e em um escore classificado como alto. Esse resultado era esperado, tendo em vista que os enfermeiros que atuam no setor de UE estão expostos a adquirir estresse no trabalho, uma vez que no exercício de profissão vivenciam situações de tensão, medo, sofrimento e morte. (BEZERRA; SILVA; RAMOS, 2012).

A pesquisa nos mostrou que o nível de estresse dos enfermeiros que atendem no setor de UE do HRC não se correlacionou com a idade, o sexo e o estado civil. Resultado diferente de pesquisas realizadas que serviram de fundamentação para essa pesquisa, com as de Bezerra; Silva; Ramos (2012), que apresenta que esses fatores, quando somados ao tempo e as situações de trabalho podem provocar adoecimento nos profissionais. Então podemos entender que esse fator não se aplica aos enfermeiros pesquisados.

Os resultados encontrados com relação ao nível de estresse mostraram que alguns itens da EET tiveram mais respostas, como o item 22 que se refere ao: *O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso e Sinto-me incomodado por ter realizar tarefas que estão além de minha capacidade* condiz com o fato desses profissionais lidarem diariamente com situações que exigem condutas rápidas que demandam ações simultâneas sem prévios planejamentos.

Outro item da escala que apresentou um escore significativo foi: *Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança do meu superior sobre o meu trabalho*, esse ponto condiz com o fato de que em alguns momentos os enfermeiros têm que tomar uma decisão rápida e eficaz, e algumas vezes a cobrança por essa atitude torna-se negativa, causando frustrações e medo de mostrar suas competências.

Podemos entender que os enfermeiros que atuam no setor de UE estão expostos ao estresse, uma vez que eles atuam diretamente com pacientes em condições instáveis de saúde. Batista & Bianchi *apud* Souza; Paulo; Barros (2014) afirma que o enfermeiro é um profissional que vive sob condições estressantes de trabalho, que ele deve estar bem estruturado, amparado por condições de trabalho pertinentes ao seu exercício, para oferecer uma prestação de serviço efetiva e eficaz diante das ocorrências de sua função.

Analisando o resultado do nível de estresse nos enfermeiros pesquisados e correlacionando ao escore geral encontrado no resultado da escala de resiliência (138,45) e entendendo a importância da resiliência como medida de enfrentamento do estresse, a pesquisa mostrou um resultado incomum no que diz respeito a correlação entre estresse e resiliência. Nos resultados encontrados não existiu correlações, apesar do escore de resiliência apresentar-se em um nível consideravelmente elevado. Isso nos fez levantar a hipótese que no momento que a

pesquisa foi realizada os enfermeiros mesmo sendo resilientes, não estavam utilizando essa habilidade ao favor do seu bem estar, pois como bem sabemos estar resiliente é apoderar-se da capacidade de ressignificar o seu viver sempre que necessário. Todo ser humano tem a sua Resiliência que é ativada, manifesta diante de uma adversidade submetido cotidianamente, para que consiga administrar a situação e assim se recupere e não se chegue ao adoecimento, nesse caso, o estresse no trabalho.

A psicologia passou a empregar o termo Resiliência como a capacidade e habilidade do sujeito de voltar ao equilíbrio após enfrentar um evento estressantes. A noção de resiliência está intrinsecamente ligada à compreensão de fatores de risco e proteção. Uma vez que a atuação dos enfermeiros envolve aspectos específicos que, em algumas condições, aparecem como agentes estressores e podem prejudicar o bem-estar desses profissionais da saúde. (SOUSA; ARAUJO, 2015).

Entendendo que o cenário do setor de atendimento de urgências e emergências abrange inúmeros fatores estressores, é de fundamental importância que esses fatores sejam reconhecidos por toda equipe, e pelos enfermeiros que ali exercem suas atividades, para que estratégias sejam criadas em busca de melhoria e redução desses níveis.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estresse tem sido utilizado para definir um estado de desconforto psicológico associado com sintomas físicos. E não há dúvidas de que os profissionais da saúde que atuam em hospitais estão expostos a esse desconforto. Muitos são os fatores supra citados nessa pesquisa, ela que apresentou um escore elevado de estresse nos enfermeiros atuantes no setor de urgência e emergência.

O estresse em enfermeiros atuantes em hospitais, apresenta uma relação estreita com as características organizacionais do hospital e com a estrutura que este apresenta. (CAMELO 2006). Santos et al. (2011) em uma pesquisa realizada

em um hospital público do Brasil, identificou que a preocupação e a dificuldade no trabalho do enfermeiro estão ligadas à estrutura física do setor de UE e o número de macas disponíveis, a falta de leitos na unidade são pontos que dificulta o trabalho da equipe e isso acarreta em estresse. Além disso, a falta de materiais essenciais para o exercício da profissão confere aos enfermeiros a difícil atribuição de decidir quais pacientes serão acomodados nelas.

Portanto, os resultados encontrados nessa pesquisa demonstram que os enfermeiros do atendimento no setor de UE vivenciam momentos de estresse, esgotamento e frustrações em seu dia-a-dia. E que ainda não utilizam da resiliência como ferramenta de combate a esse estresse vivenciado no setor de trabalho.

Objetiva-se, então, que os resultados dessa pesquisa sejam utilizados como ponto de partida para novas estratégias ao combate do estresse do trabalho. Sugerimos que a administração crie estratégias de enfrentamento e prevenção do estresse ocupacional nos servidores. Que sejam criados momentos e ambientes de escuta para que os profissionais compartilhem sentimentos e experiências vivenciados durante sua atuação no HRC.

As limitações do presente estudo concentram-se no tamanho reduzido da amostra e no tipo de abordagem de pesquisa, que foi apenas quantitativa. Além do tempo limitado para a coleta dos dados. Sugere-se para pesquisas futuras do mesmo tema uma amostra maior, além de realizar em mais de um setor ou hospital, a fim de identificar o nível de estresse, dessa forma realizar análises. Além disso, recomenda-se utilizar a abordagem quantitativa aliada à qualitativa, a fim de identificar possíveis diferenças que não foram percebidas no presente estudo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRAHÃO, Júlia; CRUZ, Roberto Moraes. Perspectivas de investigação do Mal-estar no trabalho com base nos modelos teóricos de estresse e da psicodinâmica do trabalho. In: TAMAYO, Álvaro (Org). **Estresse e Cultura Organizacional**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

BEZERRA. Francimar Nipo; SILVA, Telma Marques; RAMOS, Vania Pinheiro. **Estresse ocupacional dos enfermeiros de urgência e emergência: revisão Integrativa da Literatura**. Acta Paul Enferm. 2012. P. 151-156.

CAMELO, Silvia Helena Henriques. **Estresse e atividade ocupacional do enfermeiro hospitalar**. Revista Baioana de Enfermagem. V 20. Salvador. 2006.

FILGUEIRAS, Júlio Cesar and. HIPPERT, Maria Isabel Steinherz. **A polêmica em torno do conceito de estresse**. Psicol. cienc. prof. 1999, vol.19, n.3, pp. 40-51.

FELGUEIRAS, Marta Cristiana; FESTAS, Constança; VIEIRA, Margarida - **Adaptação e validação da Resilience Scale® de Wagnild e Young para a cultura portuguesa**. Cadernos de Saúde. Lisboa. ISSN 1647-0559. 3:1 (2010) 73-80

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de pesquisa**. 5ª ed. São Paulo. Atlas 1999.

PASCHOAL, Tatiane; TAMAYO, Álvaro. **Validação da Escala de Estresse no Trabalho**. Estudos de Psicologia. Brasília. 2004.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 2 ed. São Paulo. Atlas. 2010

SANTOS, J. L. G. **A dimensão gerencial do trabalho do enfermeiro em um serviço hospitalar de emergência**. 2010. Dissertação [Mestrado] UFRGS, Porto Alegre, 2010.

SANTOS, P.S. **Construção e validação da Escala de Estresse Organizacional**. 2012. 173 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

SILVA, Larissa G.; YAMADA, Kiyomi N. **Estresse ocupacional em trabalhadores de uma unidade de internação de um hospital-escola**. Rev Cienc Cuid Saúde. Pág. 98-105. Jan/Mar 2008.

SOUSA, Viviane Ferro da Silva and ARAUJO, Tereza Cristina Cavalcanti Ferreira de. **Estresse Ocupacional e Resiliência Entre Profissionais de Saúde**. Psicol. cienc. prof. [online]. 2015, vol.35, n.3, pp.900-915. ISSN 1982-3703. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-370300452014>.

VASCONCELOS, C.M.; PASCHE, D.F. **O sistema único de saúde**. In: CAMPOS, G.W.S. et al. (orgs). **Tratado e Saúde Coletiva**. 2ª ed. São Paulo: Editora Hicitec – Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2008. P. 531-562.