



ESTRESSE OCUPACIONAL E COPING: REFLEXÃO ACERCA DOS CONCEITOS E A PRÁTICA DE ENFERMAGEM HOSPITALAR

OCCUPATIONAL STRESS AND COPING: REFLECTION ON THE CONCEPTS AND PRACTICE OF HOSPITAL NURSING

ESTRÉS LABORAL Y AFRONTAMIENTO: REFLEXIÓN SOBRE LOS CONCEPTOS Y PRÁCTICA DE ENFERMERÍA HOSPITALARIA

Carla Araujo Bastos Teixeira¹, Emilene Reisdorfer, Edilaine Cristina da Silva Gherardi-Donato

RESUMO

Objetivo: refletir sobre o estresse ocupacional e coping na prática de enfermagem hospitalar. **Método:** estudo de reflexão teórica realizado em dois momentos: obtenção do resgate teórico dos conceitos de estresse, estresse ocupacional e coping; realização da discussão sobre a articulação dos conceitos na prática de enfermagem. **Resultados:** estratégias educativas focadas na resolução de problemas devem ser incentivadas especificamente para profissionais de Enfermagem, por ser a forma de enfrentamento do estresse laboral mais utilizada. O protagonismo e a autonomia dos sujeitos e das equipes devem ser estimulados para que os mesmos se sintam capazes de propor melhorias efetivas no seu ambiente de trabalho. **Conclusão:** faz-se necessário a reflexão continuada acerca do estresse laboral e coping na Enfermagem, com o intuito de promover o cuidado à saúde destes profissionais e melhorar a qualidade do desempenho laboral. **Descritores:** Esgotamento Profissional; Estresse Psicológico; Equipe de Enfermagem; Saúde do Trabalhador.

ABSTRACT

Objective: reflecting on the occupational stress and coping in hospital nursing practice. **Method:** a study of theoretical reflection performed in two phases: obtaining the theoretical rescue of concepts about stress, occupational stress and coping; the discussion on the articulation of concepts in the practice of nursing. **Results:** educational strategies focused on solving problems should be encouraged specifically for nursing professionals, for being the most used form of coping labor stress. The role and autonomy of the subject and the teams should be encouraged so that they feel able to propose effective improvements in their working environment. **Conclusion:** it is necessary to the continued reflection about labor and stress coping in nursing to promoting health care of these professionals and improving the quality of work performance. **Descriptors:** Professional Exhaustion; Psychological Stress; Nursing Staff; Worker's Health.

RESUMEN

Objetivo: reflexionar sobre el estrés en el trabajo y hacer frente a la práctica de enfermería hospitalaria. **Método:** el estudio acerca de la reflexión teórica fue realizada en dos fases: la obtención de estudio teórico de los conceptos de estrés, el estrés laboral y la adaptación; realización del debate sobre la articulación de conceptos en la práctica de enfermería. **Resultados:** estrategias educativas centradas en la solución de los problemas deben ser alentados específicamente para los profesionales de enfermería, que es la forma de hacer frente a la tensión de trabajo más utilizada. El papel y la autonomía de los individuos y los equipos deben ser alentados para que se sientan capaces de proponer mejoras efectivas en su entorno de trabajo. **Conclusión:** es necesario a la reflexión continua sobre el estrés en el trabajo y hacer frente en la enfermería, con el fin de promover estos profesionales de la salud y mejorar la calidad del desempeño en el trabajo. **Descriptores:** Agotamiento Profesional; Estrés Psicológico; Personal de Enfermería; La Salud del Trabajador.

¹Enfermeira, Mestre em Ciências, Doutoranda, Programa de Enfermagem Psiquiátrica, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/EERP/USP. Ribeirão Preto (SP), Brasil. E-mail: carlinhateixeira@hotmail.com; ²Doutora em Enfermagem Psiquiátrica, Pós-Doutoranda, Faculdade de Enfermagem, Universidade de Alberta. Edmonton, AB, Canadá. E-mail: mireisdorfer@gmail.com; ³Enfermeira, Professora Doutora em Enfermagem Psiquiátrica, Pós Doutora em Enfermagem. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/EERP/USP. Ribeirão Preto (SP), Brasil. E-mail: nane@eerp.usp.br

INTRODUÇÃO

O estresse ocupacional acomete, atualmente, trabalhadores do mundo inteiro, podendo ser considerado um grave problema de saúde, pois interfere nos fatores biopsicossociais do indivíduo e dos grupos nos quais estão inseridos. Este alcance entre as esferas biopsicossociais está embasado no fato de que o trabalho é uma atividade que pode ocupar grande parcela do tempo de cada indivíduo e do seu convívio em sociedade, nem sempre possibilitando a realização profissional, às vezes, podendo causar problemas, desde insatisfação até exaustão.¹

Na enfermagem o cenário é ainda mais inquietante, pois as responsabilidades atribuídas à profissão comportam-se como situações de tensão diversas. Tal panorama configura o trabalho de enfermagem no ambiente hospitalar como altamente estressante. O aumento da comorbidade em trabalhadores de enfermagem vem num nível crescente, ao longo dos anos, o que pode ser constatado pelo acréscimo do número de estudos na área da saúde do trabalhador, configurando uma preocupação com a temática em relação ao processo saúde doença.²

No ambiente hospitalar, diferentes e complementares estressores têm sido evidenciados no trabalho da Enfermagem, incluindo-se o número reduzido de profissionais; o excesso de atividades; a dificuldade para delimitação de papéis entre os profissionais que compõem a equipe (enfermeiros, técnicos e auxiliares); a complexidade das relações interpessoais; a responsabilidade para com os clientes; as restrições organizacionais oriundas do sistema hospitalar; a estagnação e a desvalorização de salários; a manutenção de múltiplos vínculos empregatícios; o cumprimento de longas e desgastantes jornadas de trabalho.³⁻⁴

Estudo com enfermeiros de um hospital do município do Rio de Janeiro/RJ, cujo objetivo circundava a descrição do cotidiano desses profissionais evidenciou que eles são polivalentes, o que associado a fatores como baixa remuneração salarial, reduzido reconhecimento no ambiente de trabalho, falta de incentivo, dentre outros aspectos podem levá-los a angústia e sofrimento no exercício da profissão.⁵ Diversos são os problemas relacionados aos seus ambientes de trabalho, dentre os quais, destaca-se o desenvolvimento de transtornos psiquiátricos e psicossociais.⁶⁻⁷

A forma como o profissional enfrenta a demanda profissional, muitas vezes

desgastante, também está relacionada ao desenvolvimento ou não de transtornos psíquicos. O enfrentamento ou *coping* é uma terminologia utilizada para identificar a forma como lidar com demandas, sejam elas internas ou externas, julgadas pelo sujeito como estando acima seus recursos ou possibilidades.¹ Partindo desse panorama prévio, o presente estudo objetiva refletir sobre o estresse ocupacional e coping na prática de enfermagem hospitalar.

MÉTODO

Estudo descritivo, do tipo análise reflexiva, que está organizada em dois momentos: a princípio obteve-se o resgate teórico dos conceitos de estresse, estresse ocupacional e coping necessários para reflexão proposta; em seguida, foi elaborada uma discussão sobre a articulação dos conceitos na prática de enfermagem.

RESULTADO

• Estresse

O estresse pode ser definido como conjunto de reações físicas, psicológicas e sociais, de adaptação a um estressor, buscando através da luta ou fuga levar o organismo a homeostasia. Pode ainda ser considerado patológico, quando o indivíduo esgota seus recursos internos, entra num sofrimento psíquico e acaba por ser acometido por patologias ocasionadas por esse esgotamento.⁷

Diversos pesquisadores contribuíram para a conceituação de estresse. Na literatura existem três correntes conceituais do referido termo. O primeiro pesquisador a conceituar o estresse foi Hans Seyle em 1956. Para ele, o estresse era conceituado como uma resposta biológica. Seyle entende o estresse como uma “*resposta fisiológica de um sistema biológico a uma mudança a ele imposta*”. No modelo original do autor, que tinha em base um conceito de engenharia, o estresse representaria uma resposta intrínseca que prepara o organismo para uma ação quando acionado.⁸

Em 1976, após revisões, Seyle alterou a definição de estresse para “*estado manifesto por uma síndrome específica que consiste em todas as modificações induzidas num sistema biológico*”. Afirmou ainda que nem todo estresse é prejudicial ao indivíduo, em um nível moderado, ele tem função protetora e adaptativa. Entretanto, num nível maior, a resposta desencadeada pode causar alterações patológicas.⁹

O segundo conceito das três correntes referidas anteriormente, engloba o estresse

como um evento ambiental. Holmes e Rahe definem estresse como “coisa” ou “evento” que acarreta em respostas fisiológicas e psicológicas adaptativas num indivíduo.¹⁰ Roy define respostas adaptativas como um conjunto de atitudes que mantém a integridade do indivíduo.¹¹ Pode ser considerada positiva se estiver relacionada a uma resposta sadia e pode ser considerada negativa quando altera a integridade do sujeito.¹²

O terceiro conceito define o estresse como uma transação entre o indivíduo e o ambiente. Nessa definição são colocadas em relevância as características individuais do sujeito assim como a natureza do evento ambiental. Lazarus & Folkman inferem que a determinação de uma relação pessoa/ambiente como fator estressante depende da avaliação cognitiva da situação pelo sujeito.¹³ Murphy e Moriarty acrescentam que fatores predisponentes como experiências pregressas, influências genéticas e condições existentes incorporam susceptibilidades que influenciam a adequação dos recursos físicos, psicológicos e sociais do indivíduo para lidar com as demandas adaptativas.¹⁴

Independente da corrente conceitual, o elemento “resposta adaptativa” permeia as definições, o que leva a considerar a forma como o indivíduo reage a determinado estímulo interno ou externo como fator expressivo para o desenvolvimento ou não de um quadro patológico.

● Estresse ocupacional

Considerando o estresse pela perspectiva laboral, se a resposta do indivíduo aos eventos estressantes for prejudicial no âmbito físico ou emocional, devido a não correspondência de capacidades, recursos ou necessidades do trabalhador, temos por definição, o estresse laboral ou estresse ocupacional.¹⁵

Os estudos sobre estresse no contexto laboral indicam que as situações vivenciadas no espaço laboral podem expor o indivíduo ao desencadeamento de distúrbios de natureza física e psicológica, bem como influenciar a motivação para o desenvolvimento de novos padrões de comportamento. Tais situações caracterizam diferentes tipos de trabalho com maior ou menor risco para o adoecimento do trabalhador.¹⁶

Diante desse cenário, percebe-se que independente da corrente conceitual ou da teoria psicológica que embasa o estresse, no âmbito laboral, o nível de estresse pode ser desencadeador de malefícios na saúde do profissional de enfermagem. Dessa forma, faz-se necessário entender o processo de estresse

sob diversos pontos de vista, seja do biológico até a percepção do mesmo pelo trabalhador. A partir da apropriação desse saber, estabelecer correlações entre o estresse laboral e a forma como o profissional se articula diante deste faz-se primordial para o avanço no campo das relações trabalhistas, bem-estar no ambiente de trabalho, prevenção de adoecimento orgânico e psíquico, além da promoção a saúde como um todo.

● Coping

Diante de uma situação estressante, os indivíduos desenvolvem diferentes formas de enfrentamento ou coping, as quais estão relacionadas a fatores pessoais, exigências situacionais e recursos disponíveis, e objetivam restabelecer o equilíbrio do organismo frente às reações desencadeadas pelo estressor. É importante ressaltar que os tipos de estratégias de enfrentamento utilizadas em uma específica situação variam de acordo com a personalidade ou de experiências vivenciadas pelo sujeito, bem como as características da situação.¹⁷

Coping são atitudes determinadas e conscientes passíveis de aprendizado que possibilitam o uso e o descarte conforme a necessidade.¹ Pode ser definido como um conjunto de ações cognitivo-comportamental desenvolvido pelos indivíduos ao longo de suas vivências frente a diversos estressores, visando modificar aspectos adversos do ambiente e regular potenciais ameaças que surjam em decorrência destes. Entende-se, portanto que os meios de coping podem mudar ao longo do tempo, de acordo com as características do estressor e as exigências do contexto.¹⁸

Lazarus e Folkman elaboram um modelo, baseado na perspectiva cognitivista, que categoriza o coping em duas classificações: coping focado no problema e coping focado na emoção.¹⁹ O coping centrado no problema visa realizar alterações no ambiente se o sujeito conseguir controlar-se ou modificar a situação estressante. Em outras palavras, o sujeito busca conhecer o agente estressor e tenta modificá-lo ou evitá-lo no futuro. O coping centrado na emoção visa atenuar o desconforto emocional vivenciado pelo sujeito, se este se adequar a resposta emocional à situação estressante. Ou seja, o sujeito procura serenar o sofrimento que o estímulo determina, mesmo que a situação estressante não possa ser alterada.²⁰

O coping focado na emoção, geralmente, ocorre quando o indivíduo avalia uma situação e obtém como observação a impossibilidade de modificar as condições danosas ou ameaças

potenciais. As estratégias centradas no problema têm mais ocorrência quando o indivíduo avalia as condições danosas ou ameaças potenciais como fáceis de modificação.²¹

Em suma, o coping tem como finalidade manter o bem-estar, buscando amortizar os efeitos deletérios das situações estressantes. A partir desse contexto, o enfrentamento utilizado pelo indivíduo tem adquirido relevância nos estudos sobre o estresse no trabalho, pois refere-se aos esforços do sujeito que podem tanto acentuar como amainar os efeitos de eventos estressores.^{7,22}

• Prática da enfermagem, estresse ocupacional e coping: como se relacionam?

Na tentativa de alcançar a produtividade a qualquer custo, os seres humanos acabaram indo de encontro aos próprios limites o que resulta num aumento de sofrimento repercutindo em consequências deletérias sobre seu estado de saúde e desempenho funcional. Tais consequências coexistem com alterações e ou disfunções pessoais e organizacionais com alcance nas esferas econômicas e sociais.³

Cada vez mais há responsabilidades de diversos níveis de complexidade atribuídas ao trabalhador, que demandam novas exigências de qualidade na execução das tarefas e novas competências. Desta forma, torna-se cada vez mais emergente considerar o nível de estresse do trabalhador e a repercussão deste na saúde do mesmo.^{3,18}

Os profissionais de saúde que tem como competência promovê-la, também estão vulneráveis à exposição ao estresse relacionado ao trabalho, uma vez que a atividade exige contato intenso com pessoas e enfrentamento de muitas situações de estresse. Enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem fazem parte de uma categoria caracterizada por ter em sua essência o cuidado e também uma grande carga de trabalho voltada ao contato direto com pacientes e familiares.

O ambiente hospitalar, por sua vez, gera estresse de várias naturezas e em vários níveis: o estresse do paciente e de seus familiares, o estresse dos profissionais e do pessoal de saúde envolvidos, a morte, a constatação de que nem sempre os pacientes fazem o que lhes é recomendado, entre outros.⁴

Possivelmente essa situação deve-se à própria atividade laboral, já que está relacionada com o envolvimento direto e indireto com pessoas que necessitam de uma

grande demanda de cuidados que necessitam de muita paciência, simpatia e atenção.¹⁸ A convivência com a dor, o sofrimento, a impotência, a angústia, o medo, a desesperança, perda e morte, podendo trazer graves consequências físicas, emocionais, e até mesmo na qualidade do cuidar.²³

Para lidar com situações estressantes comuns em ambientes hospitalares, os profissionais de enfermagem podem desenvolver estratégias de coping específicas. Dentre as mais utilizadas em um estudo realizado com enfermeiras brasileiras em 2011, encontram-se as estratégias focadas no problema, seguida pela busca por suporte social e estratégias focadas na emoção.⁴ Em um estudo realizado no ano de 2000 na Austrália, resultados semelhantes foram encontrados, com foco principal nas estratégias focadas no problema.²⁴

A utilização deste tipo de estratégia de enfrentamento pode estar relacionada às características inerentes ao trabalho na enfermagem. Em diversas situações relacionadas à prática profissional, os profissionais precisam tomar decisões que envolvem identificação de problemas e definição de um plano de ação.⁴ Este tipo de comportamento pode se repetir quando o sujeito se depara com uma situação de estresse laboral, ou seja, identifica o fator estressor e busca alternativas de solução do problema.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da construção individual de cada sujeito e do conhecimento das situações estressoras, observando a relação entre o estresse laboral e coping, pode-se obter um panorama de como esses trabalhadores reagem ao ambiente laboral e às situações conflitantes. Tal panorama poderá auxiliar no desenvolvimento de ações voltadas, especificamente, para o público alvo, a serem desenvolvidas numa continuidade e aprofundamento desse estudo reflexivo.

Dentre os trabalhadores de enfermagem, estratégias educativas focadas na resolução de problemas devem ser incentivadas, por ser a forma de enfrentamento do estresse laboral mais utilizada. O protagonismo e a autonomia dos sujeitos e das equipes devem ser estimulados para que os mesmos se sintam capazes de propor melhorias efetivas no seu ambiente de trabalho.

Para a prática de enfermagem de qualidade, faz-se necessário a reflexão continuada acerca do estresse laboral e coping, com o intuito de promover o cuidado à

saúde destes profissionais e melhorar a qualidade do desempenho laboral. O espaço pra discussões permite a formação de um arcabouço de conhecimentos capaz de embasar a atuação preventiva, considerando os custos elevados relacionados à má performance dos profissionais, o absenteísmo, a rotatividade, o recrutamento, o treinamento e as doenças que acometem esses profissionais.

REFERÊNCIAS

1. Trindade LL, Lautert L, Beck CLC. Coping mechanisms used by non-burned out and burned out workers in the family health strategy. *Rev Latino-Am Enfermagem* [serial on the Internet]. 2009 Oct [cited 2014 Apr 09];17(5):607-612. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_ar_ttext&pid=S0104-11692009000500002&lng=en
2. Rodrigues DP, Athanázio AR, Araujo CE, Teixeira ER, Alves VH. Stress in the intensive care unit: integrative review. *J Nurs UFPE on line* [serial on the Internet]. 2013 May [cited 2014 Apr 09];7(spe):4217-26. Available from: <http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/4651>
3. Jodas DA, Haddad MCL. Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem de um pronto socorro de hospital universitário. *Acta paul enferm* [serial on the Internet]. 2009 [cited 2014 Apr 09];22(2):192-7. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_ar_ttext&pid=S0103-21002009000200012&lng=en
4. Guido LA, Linch GFC, Pitthan LO, Umann J. Estresse, coping e estado de saúde entre enfermeiros hospitalares. *Rev esc enferm USP* [serial on the Internet]. 2011 Dec [cited 2014 Apr 09];45(6):1434-1439. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_ar_ttext&pid=S0080-62342011000600022&lng=en
5. Spindola T, Santos R. S. Nursing work and its meaning to female professionals. *Rev bras enferm* [serial on the Internet]. 2005 Apr [cited 2014 Apr 09];58(2):156-60. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_ar_ttext&pid=S0034-71672005000200005&lng=en
6. Foureur M, Besley K, Burton G, Yu N, Crisp J. Enhancing the resilience of nurses and midwives: pilot of a mindfulness-based program for increased health, sense of coherence and decreased depression, anxiety and stress. *Contemp Nurse* [serial on the Internet]. 2013 Aug [cited 2014 Apr 09];45(1):114-25. Available from: [http://connection.ebscohost.com/c/articles/90578244/enhancing-resilience-nurses-](http://connection.ebscohost.com/c/articles/90578244/enhancing-resilience-nurses-midwives-pilot-mindfulness-based-program-increased-health-sense-coherence-decreased-depression-anxiety-stress)
7. Calderero ARL, Miaso AI, Corradi-Webster CM. Estresse e estratégias de enfrentamento em uma equipe de enfermagem de Pronto Atendimento. *Revista Eletrônica de Enfermagem* [serial on the Internet]. 2008 [cited 2014 Apr 09];10(1):51-62. Available from: <http://www.fen.ufg.br/revista/v10/n1/v10n1a05.htm>
8. Selye H. *The stress of life*. New York: McGraw-Hill; 1956.
9. Selye H. *The stress of life* (rev. ed.). New York: McGraw-Hill; 1976.
10. Holmes TH, Rahe RH. The Social Readjustment Rating Scale. *J Psychosom Res*. 1967 Aug;11(2):213-8.
11. Roy C. *Introduction to nursing: An Adaptation Model*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall; 1976.
12. Townsend MC. *Enfermagem Psiquiátrica: conceitos de cuidados*. 3rd ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2002.
13. Lazarus R, Folkman S. *Stress appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company; 1984.
14. Murphy LB, Moriarty AE. *Vulnerability, coping and growth*. New Haven: Yale University Press.
15. Bruk-Lee V, Spector PE. *Conflito Interpessoal e Estresse no Trabalho: Implicações para saúde e o Bem-Estar dos funcionários*. In: Rossi AM, Perrewé PL, Meurs JA, editors. *Stress e Qualidade de vida no Trabalho: Stress Social- Enfrentamento e Prevenção*. São Paulo: Atlas; 2011. p. 03-22.
16. Karasek RA, Theorell T. *Healthy work-stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York (US): Basic Books; 1990.
17. Laal M, Aliramaie N. *Nursing and Coping With Stress*. *International Journal of Collaborative Research on Internal Medicine & Public Health* [serial on the Internet]. 2010 [cited 2014 Apr 09];2(5):15. Available from: <http://www.iomcworld.com/ijcrimph/ijcrimph-v02-n05-05-f.htm>
18. Preto VA, Pedrão LJ. O estresse entre enfermeiros que atuam em Unidade de Terapia Intensiva. *Rev. esc. enferm. USP* [serial on the Internet]. 2009 Dec [cited 2014 Apr 09];43(4): 841-848. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_ar_ttext&pid=S0080-62342009000400015&lng=en
19. Lazarus R.S.; Folkman S. *Coping and adaptation*. In: Gentry WD, editor. *Handbook*

of Behavioral Medicine. New York: The Guilford Press; 1984. p. 282-325.

20. Seidl EMF, Troccoli BT, Zannon CMLC. Análise Fatorial de Uma Medida de Estratégias de Enfrentamento. *Psic: Teor e Pesq* [online]. 2001 [cited 2014 Apr 09];17(3):225-34. Available from:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722001000300004&lng=en&nrm=iso

21. Savoia MG. Instrumentos para a avaliação de eventos vitais e de estratégias de enfrentamento (coping) em situações de estresse. In: Gorenstein LHS, Andrade AWZ, editors. Escalas de avaliação clínica em psiquiatria e psicofarmacologia. São Paulo: Lemos-Editorial; 2000. p. 337-87.

22. Sousa IF, Mendonça H, Zanini DS, Nazareno E. Estresse ocupacional, coping e burnout. *Estudos* [serial on the Internet]. 2009 [cited 2014 Apr 9];36(1/2):17. Available from: <http://seer.pucgoias.edu.br/index.php/estudos/article/viewArticle/1018>

23. Salome GM, Martins MF, Esposito VH. Feelings of nursing professionals who work in emergency units. *Rev bras enferm* [serial on the Internet]. 2009 Dec [cited 2014 Apr 09];62(6):856-62. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672009000600009&lng=en

24. Healy CM, McKay MF. Nursing stress: the effects of coping strategies and job satisfaction in a sample of Australian nurses. *J Adv Nurs* [serial on the Internet]. 2000 Mar [cited 2014 Apr 09];31(3):681-8. Available from: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1046/j.1365-2648.2000.01323.x/abstract>

Submissão: 17/02/2014

Aceito: 31/05/2014

Publicado: 15/07/2014

Correspondência

Carla Araujo Bastos Teixeira
Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto
Universidade de São Paulo
Avenida dos Bandeirantes, 3900
Campus Universitário / sala 20
Bairro Monte Alegre
CEP 14040-902 – Ribeirão Preto (SP), Brasil