

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO E DA SAÚDE
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

LETÍCIA ELLEN LOPES DE OLIVEIRA

**A SÍNDROME DE BURNOUT ENTRE ENFERMEIROS DO SETOR
DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: UMA REVISÃO NARRATIVA**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado em forma de artigo ao curso de Enfermagem da Faculdade de Ciências da Educação e Saúde (FACES) do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB), como requisito parcial para conclusão do curso Bacharelado em Enfermagem sob orientação do professor Roberto Nascimento de Albuquerque.

Brasília, DF

2019

A Síndrome de Burnout entre enfermeiros do setor de urgência e emergência: uma revisão narrativa

Letícia Ellen Lopes de Oliveira¹

Roberto Nascimento de Albuquerque²

RESUMO

A Síndrome de Burnout é descrita como uma forma de fracasso e exaustão causada por um grande desgaste de energia e recursos. O objetivo foi identificar os fatores que desencadeiam a Síndrome de Burnout entre enfermeiros no âmbito da urgência e emergência. Trata-se de uma revisão narrativa em que foi realizada no mês de março e abril de 2019 por meio de pesquisa eletrônica em artigos publicados em bases de dados nos últimos 10 anos. Para facilitar o entendimento sobre a temática, optou-se por distribuir os resultados em cinco categorias: A literatura sobre a Síndrome de Burnout nos últimos 10 anos; Fatores socioambientais relacionados à Síndrome de Burnout entre enfermeiros da urgência e emergência; Fatores socioemocionais relacionado a pacientes e acompanhantes; Outros fatores relacionados à Síndrome de Burnout; Estratégias de enfrentamento ao estresse e à Síndrome de Burnout. Conclui-se que esse artigo é de suma importância para que os profissionais e gestores de enfermagem adquiram conhecimento acerca da Síndrome de Burnout, podendo contribuir para o desenvolvimento de estratégias de enfrentamento que irão minimizar os riscos de desencadeamento dessa síndrome. Ressalta-se a necessidade de novos estudos sobre o tema para melhor compreensão.

Palavras-chaves: estresse, enfermagem, urgência e emergência

Burnout Syndrome among emergency and emergency nurses: a narrative review

ABSTRACT

Objective of the research was to analyze studies and research on Nursing Burnout Syndrome in the emergency and emergency sector. This is narrative review in which is was carried out in March and April of 2019 through electronic research on articles published in databases in the last 10 years. To facilitate the understanding of the subject, we chose to distribute the results in five categories: 1) The literature on Burnout Syndrome in the last 10 years; 2) Social-environmental factors related on Burnout Syndrome among emergency and emergency nurses; 3) Social-emotional factors related to patients and companions; 4) Other factors related to Burnout Syndrome; 5) Strategies to cope with stress and Burnout Syndrome. It's concluded that this article is of great importance for nursing professional and managers to acquire knowledge about Burnout Syndrome. The need for further studies on the topic is emphasized for a better understanding.

Key-words: stress, nursing, urgency and emergency

¹ Docente do curso de Enfermagem do Centro Universitário de Brasília - UniCEUB

² Mestre em Enfermagem. Docente do curso de Enfermagem do Centro Universitário de Brasília - UniCEUB

1. INTRODUÇÃO

O trabalho é algo primordial para as pessoas, pois além de se alcançar os propósitos da vida, ele é encarregado de ofertar a fonte de renda para própria subsistência. Além disso, é através do trabalho que se pode alcançar os propósitos da vida. Ele, a princípio, deve conceber prazer, satisfação e felicidade, porém pode trazer estresse, sofrimento, dor, tristeza e doenças, disponibilizando riscos à saúde ao invés de obter momentos de prazer (MARTINS et. al. 2014).

O estresse é caracterizado como uma reação do corpo humano que acontece quando se vivencia algum tipo de perigo, ameaça ou que afete psicologicamente o indivíduo. Esse mecanismo se classifica em estado de alerta, causando alterações físicas e emocionais. O estresse pode ser classificado de forma aguda, caracterizado por ser mais intenso e curto, ou de forma crônica em que se apresenta de maneira constante, diária, porém mais suave. A evolução do estresse acontece em três fases: (1) a fase de alerta que acontece no momento em que o indivíduo tem um primeiro contato com o causador de estresse; (2) a fase de resistência em que o organismo tenta voltar ao seu estado normal podendo adaptar-se ou eliminar o estresse e; (3) a fase de exaustão em que podem surgir diversos problemas físicos, psicológicos e se transformando em doença (BALLONE, G. 2012).

Ressalta-se que o estresse também pode ser visto no âmbito laboral. O estresse interrupto no trabalho pode trazer efeitos que prejudica a saúde psicológica e física do trabalhador, tais como: desenvolvimento de síndrome metabólica, perda de sono, diabetes, pressão alta, problemas psíquicos, uso de drogas psicoativas, além de problemas no próprio trabalho como faltas, insatisfação e baixa qualidade. Essa situação pode ser considerada como Síndrome de Burnout (RIBEIRO et al., 2015).

O termo Burnout, resulta do verbo inglês *to burn out* que tem o significado em língua portuguesa “queimar por completo” ou “consumir-se”. Esse termo foi concebido pelo psicanalista Freudenberg, o qual descreveu o Burnout como uma forma de fracasso e exaustão causada por um grande desgaste de energia e recursos. O psicanalista observou que o cansaço, a irritabilidade, a depressão, o aborrecimento e a rigidez também cumpriam um papel de suma importância na formação dessa síndrome, além de ser considerada como algo que dificulta e prejudica a saúde dos trabalhadores (SILVA; LOUREIRO; PERES, 2008).

A Síndrome de Burnout pode ser caracterizada por meio de três fases que inclui: (1) o esgotamento emocional, que está relacionado em como a pessoa lida com o estresse, pelo sentimento de impotência, tensão, nervosismo, impaciência e de não ter energia para trabalhar; (2) a despersonalização, relativa ao aparecimento de ações negativas com as atividades que devem ser realizadas no serviço, que leva o profissional a reagir de forma fria e até agressiva com as pessoas envolvidas no seu trabalho e o sentimento de insatisfação profissional que causa diminuição da eficácia e do próprio rendimento no trabalho, e por fim (3) a falta de confiança nas suas próprias habilidades e menos ambições de sucesso e de carreira profissional (DALMOLIN et. al. 2014; FREITAS; CARNESECA; PAIVA, 2014).

Pesquisas confirmam que a Síndrome de Burnout na Enfermagem é maior do que em outros profissionais da saúde, pois eles experimentam constantemente acontecimentos estressantes, além de ter contato diretamente com pacientes graves que tem prognósticos ruins e alto grau de comprometimento (RIBEIRO et. al. 2014).

Além disso, os enfermeiros também estão expostos diretamente ao sofrimento, a dor dos pacientes e também a dos familiares. Essa exposição prolongada pode causar estresse relacionado ao ambiente de trabalho, prejudicando o desempenho profissional. Entretanto o estresse na enfermagem não está associado somente a fatores do trabalho, mas também com a administração que cada pessoa faz de sua própria vida pessoal e que pode ajudar ou não com o aumento ou diminuição da sensação de estresse (ZANATTA; LUCCA; 2015).

Observa-se que o trabalho no âmbito de urgência e emergência hospitalar apresenta características próprias que podem ser propícias à Síndrome de Burnout, por isso necessita-se ter um amplo conhecimento sobre as situações que ocorrem neste setor. Ao verificar as atividades desenvolvidas, questões como a falta de tempo, grande quantidade de pacientes e a necessidade de agilidade das ações de enfermagem faz com que o enfermeiro nesse setor esteja mais suscetível às questões relacionadas ao estresse (KOLHS; OLSCHOWSY; BARRETA, 2017).

Essa realidade vivenciada no setor de urgência e emergência faz com que os profissionais de saúde estejam sempre expostos a riscos físicos e psíquicos, atuem diariamente sob forte pressão e precisam saber lidar com o risco iminente de morte. Isso predispõe os sinais e sintomas da Síndrome de Burnout (ANGELIM; ROCHA, 2016).

Frente ao exposto, justifica-se a presente pesquisa, pois a síndrome de Burnout pode atingir indiscutivelmente a saúde física e mental dos enfermeiros, além de prejudicar a

qualidade do atendimento ao paciente, as relações com a equipe e a sua própria produtividade. Faz-se necessário descobrir os principais estressores ocupacionais dentro da urgência e emergência e buscar estratégias de prevenção e manejo da síndrome de Burnout entre enfermeiros que trabalhem neste setor.

Portanto, o presente estudo tem como objetivo identificar os fatores que desencadeiam a Síndrome de Burnout ente enfermeiros no âmbito da urgência e emergência.

2. METODOLOGIA

Foi realizada uma revisão narrativa e compreensiva de estudos e pesquisas sobre a Síndrome de Burnout em enfermeiro que atuam no âmbito da urgência e emergência.

A busca de referencial teórico foi realizada nos meses de março e abril de 2019 por meio de pesquisa eletrônica na base de dados da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) que contempla a Biblioteca Virtual de Saúde Enfermagem, a Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Sistema Online de Busca e Análise de Literatura Médica (MEDLINE) e o Banco de Dados em Enfermagem: Biblioteca brasileira (BDENF).

Como critérios de inclusão: artigos publicados nas referidas bases de dados nos últimos dez anos, em português, disponíveis gratuitamente e na íntegra e que contemplassem o tema proposto para esta pesquisa. Como critérios de exclusão estabelecidos foram: artigos que não estivessem disponíveis na íntegra; teses, dissertações, livros, artigos que estivessem fora do período estabelecido, artigos em duplicidade e que não abordassem o tema proposto.

Foram utilizadas as seguintes palavras-chave: “esgotamento profissional”, “urgência e emergência”, “enfermagem”. Foram localizados 588 artigos nas referidas bases de dados. Após avaliação inicial de títulos e resumos, foram encontrados 218 disponíveis na íntegra, 96 em português, 221 publicados nos últimos 10 anos. Foram excluídos 545 artigos por não se enquadrarem nos critérios de inclusão, 18 por não responderem ao objetivo do tema pretendido e 12 por apresentarem duplicidade de publicação nas bases de dados. Ao final desta análise constatou-se que treze artigos correspondiam ao objetivo do estudo.

Buscando facilitar o entendimento acerca da temática, optou-se por distribuir os resultados em categorias quatro categorias: 1) A literatura sobre a Síndrome de Burnout

nos últimos 10 anos; 2) Fatores socioambientais relacionados à Síndrome de Burnout entre enfermeiros da urgência e emergência; 3) Fatores socioemocionais de pacientes e acompanhantes como desencadeadores de estresse no enfermeiro de urgência e emergência; 4) Outros fatores relacionados à Síndrome de Burnout em enfermeiros da urgência e emergência e; (5) Estratégias de enfrentamento ao estresse e à Síndrome de Burnout.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1. A literatura sobre a Síndrome de Burnout nos últimos dez anos

Na análise das publicações selecionadas evidenciou-se que a maioria dos estudos estava indexada na base de dados BDENF (n= 6; 46,1%) seguido da LILACS (n=4; 30,9%) e por fim na MEDLINE (n=3; 23%). Dos treze artigos selecionados, quatro (30,7%) foram publicados em 2014, três em 2012 (21,4%), dois em 2017 (14,2%), dois em 2015 (14,2%), um em 2013 (7,6%) e um (7,6%) foi publicado no ano de 2011.

Observou-se que dentro do corte temporal selecionado entre os artigos desta pesquisa, o ano de 2014 foi o que teve mais publicações sobre o estresse e Síndrome de Burnout na enfermagem em relação ao serviço de urgência e emergência (quatro artigos). Nos anos de 2018 e 2019 não foram publicados artigos sobre o assunto relacionado ao tema desta pesquisa.

Todas as pesquisas foram realizadas em hospitais e serviços móveis de urgência. Nos hospitais onde foram efetuados os estudos e coletado os dados, todos os estudos estavam voltados ao serviço de urgência e emergência e buscaram verificar os fatores que estavam relacionados ao estresse nesse tipo de local específico. Em relação às regiões brasileiras que publicaram sobre o tema, a região Nordeste apresentou o maior número de trabalhos sobre o estresse e a Síndrome de Burnout entre os enfermeiros de urgência e emergência - quatro artigos, seguidas pelas regiões Sul e Sudeste – três artigos cada; a região Norte apresentou um artigo. Observa-se, também, que a região Centro-Oeste também apresentou apenas um artigo, publicado em 2013, realizado pela Universidade de Brasília. Portanto, observa-se à necessidade de desenvolver mais pesquisas sobre o tema, em especial na referida região.

3.2. Fatores socioambientais relacionados à Síndrome de Burnout entre enfermeiros da urgência e emergência

A Síndrome de Burnout pode ser verificada em qualquer profissional, porém, os profissionais de enfermagem possuem maior predisposição para adquirir essa doença. Os enfermeiros que operam no serviço de urgência e emergência podem ser mais suscetíveis à doença, pois acolhem pacientes com quadros graves, além de vários problemas que levam ao sofrimento, dor e até a morte do paciente. (PORTELA et al. 2015)

Em relação aos fatores socioambientais da Síndrome de Burnout, observa-se que os enfermeiros ficam expostos a riscos relacionados ao estresse devido a recursos humanos impróprios, além de materiais insuficientes e sucateados para cumprirem suas atividades com mais segurança. O atendimento ao paciente grave, condições de trabalho instável, falta de materiais, falta ou quantidade inadequada de equipamentos essenciais para uma boa assistência, entre outros, geram imprevistos constantes da equipe de enfermagem, que podem provocar erros não intencionais. Essas situações geram sobrecargas psicológicas e podem levar ao estresse dos profissionais, por não conseguirem trabalhar e manter o cuidado de enfermagem como deve ser feito. O ambiente hospitalar nocivo é um dos maiores causadores do esgotamento profissional, permitindo o desenvolvimento do estresse devido a alta carga de trabalho, alto nível de tensão e riscos diversos. (OLIVEIRA; SOUZA, 2012; JODAS; HADDAD, 2009)

Além disso, constata-se que a superlotação dos ambientes de urgência e emergência é frequente e o número pequeno de profissionais de enfermagem causa uma carga de trabalho elevada para os profissionais. Com isso eleva-se o nível de estresse, aumenta-se o desgaste físico e emocional e, conseqüentemente, pode provocar acidentes de trabalho e danos à assistência direta aos pacientes (NEIS; GELBCKE, 2011).

Observa-se então, que para a maioria dos enfermeiros atuantes na área de urgência e emergência, o excesso de trabalho em que estão submetidos tem sido um fator decisivo para o desencadeamento do estresse (MININEL; BATISTA; FELLI, 2011; JODAS; HADDAD, 2009).

Desta maneira, evidencia-se que o desgaste físico e emocional dos profissionais de enfermagem tem sido uma situação constante dentro ambiente de trabalho. A insalubridade do local coopera para o esgotamento físico e emocional desses

profissionais, além de fadiga, raiva e atitudes de indiferença frente ao cuidado do paciente (FURTADO; ARAUJO, 2010).

Outros aspectos considerados estressantes para os enfermeiros e possíveis desencadeadores da Síndrome de Burnout são as atividades relacionadas à administração de pessoal, ou seja, atividades relacionadas a gerência do setor. Além de ser responsável pelo cuidado direto de pacientes, o enfermeiro da urgência e emergência ainda precisa gerenciar a equipe de enfermagem, tais como realizar a distribuição de funcionários por meio das escalas e supervisionar as atividades da equipe durante o período de trabalho. Dessa forma pesquisas demonstram que a atividade gerencial exercida pelo enfermeiro junto à equipe de enfermagem também tem sido um fator gerador de estresse, e, por conseguinte, responsável pela Síndrome de Burnout (LIMA; BIANCHI, 2010).

Além desses fatores, a exposição que esses profissionais estão expostos em relação aos materiais contaminados e perfurocortantes também são geradores de estresse. Muitas vezes a assistência direta ao paciente deve ser realizada de maneira rápida; isso faz com que esses profissionais estejam mais susceptíveis à contaminação por material biológico (MARTINS; BOBROFF; ANDRADE; 2014). Portanto, o contato direto aos riscos biológicos e contaminantes é alarmante, pois podem causar danos a saúde do profissional e é um fator que pode desencadear a Síndrome de Burnout. (SILVA; ZEITOUNE, 2009)

A falha na comunicação entre a equipe profissional também pode ser um fator socioambiental para o desencadeamento da Síndrome de Burnout. Essa falha gera deficiência na assistência ao paciente, torna-se um fator que interfere na dinâmica de funcionamento das instituições além de ser responsável por uma má qualidade do trabalho (BERNARDES; SANTOS, 2010).

Observa-se que um bom relacionamento com a equipe de trabalho, com cooperação e ajuda entre todos os profissionais são fatores importantes para se resguardarem de problemas mentais, além de melhorar o desempenho profissional. Além disso, péssimos relacionamentos interpessoais no ambiente de trabalho prejudicam diretamente na assistência prestada, na satisfação laboral e, por conseguinte, desencadeador de estresse/Síndrome de Burnout. Portanto, a falta do trabalho em equipe e de cooperação entre os membros da equipe são fundamentais para minimizar e/ou prevenir o estresse. (MARTINS; BOBROFF; ANDRADE, 2014)

Verificou-se também que o relacionamento entre outras unidades e entre superiores também são responsáveis pelo estresse no trabalho do enfermeiro da urgência e emergência. De acordo com Fonseca & Neto (2014), o relacionamento com o pessoal da farmácia, com o do serviço de limpeza e com a equipe do laboratório foram citadas como estressantes entre esses enfermeiros.

O barulho encontrado no setor de urgência e emergência também é um fator desencadeador de estresse/Síndrome de Burnout. A repetitividade dos ruídos que são comuns em setores de emergência faz com que o organismo libere corticoides, adrenalina e noradrenalina como resultado fisiológico da exposição a esses fatores. Em consequência, elevam-se os níveis de estresse do organismo (MENZANI; BIANCHI, 2009).

3.3. Fatores socioemocionais de pacientes e acompanhantes como desencadeadores de estresse no enfermeiro de urgência e emergência

O prazer referente ao reconhecimento no trabalho é constituído pela importância que pacientes, familiares, demais profissionais e pela própria chefia de enfermagem dão ao trabalho do enfermeiro da urgência e emergência. Isso aumenta o prazer nas atividades realizadas no trabalho. Considera-se assim, que as atividades realizadas com prazer pelo profissional são mais eficientes e de qualidade, trazendo melhor resultado para a assistência prestada ao paciente bem como a convivência entre os profissionais de equipe. A ausência desse reconhecimento pode ser um fator predisponente da Síndrome de Burnout (DEJOURS; 2011).

O abalo dos pacientes e a impotência desses diante do quadro em que se encontra pode gerar estresse entre os enfermeiros (BARROS; HONORIO, 2013). Além disso, lidar com familiares e/ou acompanhantes das vítimas, tendo muitas vezes que comunicar más notícias, faz com que o enfermeiro da urgência e emergência sinta-se impotentes, causando sofrimento e estresse por não se sentirem preparados para enfrentar tal situação (MARTINS; ROBAZZI, 2012; FARIAS et. al, 2011).

Lidar com a morte de um paciente e ter que se colocar no lugar de seus familiares também causa sofrimento no âmbito do trabalho (LIMA; CASTANHA, 2011). Mortes de crianças, pessoas jovens e pacientes que se encontram há muito tempo internados são as mais difíceis de serem lidadas pelos enfermeiros (BARROS; HONORIO, 2013). Portanto, o atendimento infantil e o sofrimento de pais e

responsáveis perante a morte dos seus parentes foi identificado como um fator estressante pelos profissionais de enfermagem, pois causa maior sentimento de angústia durante o atendimento (PINHO, 2013).

Ressalta-se que o setor de urgência e emergência é um ambiente psicologicamente estressante, pois pacientes e familiares muitas vezes tornam-se agressivos e insistentes por não aceitarem as condições do atendimento. (OLIVEIRA et. al. 2013). Com isso, podem ocorrer agressões físicas ou verbais, sendo a verbal a mais comum nos ambientes hospitalares. As agressões verbais como insultos, agressões físicas ou outras formas de humilhação reproduzem a violência das ruas no contexto do ambiente laboral, causar estresse ao profissional de enfermagem e, conseqüentemente, ser afastado do serviço por causa da Síndrome de Burnout. (MARTINS; BOBROFF; ANDRADE, 2014).

3.4. Variáveis sociodemográficas relacionados à Síndrome de Burnout em enfermeiros da urgência e emergência

O serviço de enfermagem requer dedicação dos profissionais, pois eles não lidam apenas com o corpo, mas também com a mente e espírito de seus pacientes. Isso faz com que o trabalho do enfermeiro possa gerar prazer ou sofrimento durante a jornada de trabalho (KOLHS; OLSCHOWSKY; BARRETA; 2017). Porém, quando o trabalhador usou todos os seus recursos físicos e mentais para superar seus limites e percebe que não tem estratégias de enfrentamento a esses acontecimentos, a síndrome de Burnout é instalada (PINHO, 2013).

Para França et al. (2012) as características pessoais dos profissionais como a idade, o sexo, o nível educacional, o estado civil, tempo de serviço e a própria personalidade do enfermeiro são fatores que podem facilitar ou inibir a ação dos agentes estressores e, conseqüentemente podem ser desencadeantes da Síndrome de Burnout (FRANÇA et. al. 2012).

Além disso, as mulheres, por exemplo, são mais suscetíveis à essa patologia por terem de conciliar a jornada de trabalho com as tarefas domésticas, comprometendo, também seu sono, lazer e descanso (NARCISO; PINTO; 2013).

Pesquisas demonstram que o indivíduo solteiro que ainda mora com a família apresenta menor probabilidade em desenvolver a SB, pois ao chegar em casa possui um

vínculo familiar que se torna uma importante rede de apoio para o enfrentamento de situações estressoras (FRANÇA; FERRARI, 2012; GALINDO et. al., 2012).

Outro fator desencadeante da Síndrome de Burnout em enfermeiros da urgência e emergência é a presença de mais de um vínculo empregatício. O baixo salário, a restrição do mercado de trabalho e a rotina laboral muitas vezes dupla causam prejuízos para a saúde do trabalhador. Isso faz com que exista poucos momentos de descanso, redução do tempo para o autocuidado (por exemplo, atividade física e alimentação adequada), levando à uma baixa qualidade de vida (SILVEIRA; STUMM; KIRCHNER, 2009).

Também merece destaque como possível desencadeador da Síndrome de Burnout é a excessiva jornada de trabalho. Muitas vezes, esse enfermeiro possui duplo ou triplo vínculo empregatício, cumprindo, muitas vezes acima de 50 horas semanais. Com isso ocorre um desgaste físico e mental intensificado em função de plantões noturnos e diferentes deslocamentos entre os ambientes de trabalho (FERNANDES et. al. 2012; PEREIRA et. al. 2014).

3.5. Estratégias de enfrentamento ao estresse e à Síndrome de Burnout

Os profissionais de enfermagem, ao se sentirem exaustos, possuem um sentimento de sobrecarga alta tanto física quanto emocional, acompanhada de dificuldade para relaxar, sempre com um estado de cansaço e indisposição diária. O estresse pode comprometer tanto a vida social, quando a familiar, de saúde e profissional desse enfermeiro. Portanto, preocupar-se com o descanso, o lazer e a qualidade de vida são fatores importantes para o bom desempenho de qualquer profissional, principalmente àqueles que trabalham no âmbito da urgência e emergência (PORTELA et. al. 2015).

Outra estratégia de enfrentamento ao estresse é tentar fazer do ambiente de trabalho um ambiente de harmonia e equilíbrio. Isso faz com que exista qualidade nas relações multiprofissionais, bem como nas relações com pacientes e acompanhantes. Isso diminui o estresse e a possível Síndrome de Burnout (BENDASSOLI; SOBOLL, 2011)

As atividades de descanso e lazer também podem ser classificadas como estratégias para aliviar o estresse e melhorar a qualidade de vida desses profissionais. A qualidade de vida está relacionada com o tempo com a família, tempo livre para realização de atividade de lazer que proporcionem prazer individual, como passeios diversos, dormir, ler, assistir televisão, ir ao cinema, navegar na internet, ir à igreja e pescar, além de

tempo para realização de atividades de aprimoramento profissional (MARTINS; VIEIRA; SANTOS, 2012).

Observa-se, também, que a realização de atividade física proporciona a manutenção de uma vida saudável, além de ser um fator importante para redução de estresse, visto que reduz as tensões e proporciona uma melhor condição de saúde no trabalho. Além disso, o enfermeiro deve estar atento aos sintomas mais prevalentes da Síndrome de Burnout, como por exemplo, o sentimento de pouco tempo para si, dor nos ombros e nuca, sentimento de cansaço mental, dificuldades com o sono, estado de aceleração contínuo, dor de cabeça, pressão alta, úlcera e maior suscetibilidade a gripes e resfriados (JODAS; HADDA; 2009)

Os elevados níveis de estresse que estão relacionados ao funcionamento da unidade, não se reduzem apenas com valorização do profissional ou com o desenvolvimento do mesmo para adquirir novas habilidades à sua prática, mas também, com o próprio esforço do Estado na tentativa de melhorar o ambiente de trabalho e aprimorar o processo de gestão dos serviços de emergência. Isso tudo na busca pela qualidade dos serviços e satisfação do profissional, consequentemente reduzindo a exposição do enfermeiro a fatores estressores (FONSECA; NETO, 2014).

A família desempenha papel fundamental no contexto sociocultural, no desempenho e recuperação de seus membros. A família é percebida como uma unidade, e em sentido mais amplo, envolve os amigos, fator necessário de suporte e proteção do indivíduo. O processo de comunicação entre o enfermeiro e família é percebido como fio condutor da melhora terapêutica do paciente, fundamental no trabalho, de maneira que exige preparo profissional e estratégias de comunicação. Essa comunicação deve ser realizada pelo enfermeiro, a transmissão de más notícias aos doentes e aos demais membros da família, pode gerar situações estressores a todos envolvidos no processo de comunicação, o enfermeiro, paciente e família. (LOPES; GRAVETO; 2010)

Por fim, outras estratégias de enfrentamento são necessárias para diminuir a possibilidade de Burnout entre enfermeiros da urgência e emergência, tais como: desabafar com colegas de trabalho e familiares em casa, praticar o silêncio e meditação e até mesmo exteriorizar seus sentimentos por meio do choro. Essas estratégias desempenham um papel relevante na capacidade de desenvolver resistência aos fatores de sofrimento, e, por conseguinte, a síndrome de Burnout (KOLHS; OLSCHOWSKY; BARRETA; 2017).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Síndrome de Burnout é uma doença ocupacional que pode ser desenvolvida em qualquer profissional, no entanto, os profissionais de enfermagem são um dos mais susceptíveis a esta doença, principalmente, aqueles que trabalham nos serviços de urgência e emergência.

A sobrecarga de atividades dos enfermeiros, tal como insalubridade do local de trabalho, exposição a riscos, excesso de trabalho, atividades relacionada a gerência, relacionamentos interpessoais, o convívio com a dor, sofrimento e morte de pacientes, afetam o bem-estar físico, mental e psicológico desses profissionais podendo causar irritabilidade e a sensibilidade emotiva em excesso, diminuição ou perda do sendo de humor, fuga, insônia, falta ou mudança de apetite, problemas mentais, dentre outros. Isso expõe os profissionais a estressores, que podem desencadear o Burnout. A literatura mostra que as características pessoais tais como, sexo, idade, estado civil, número de emprego, jornada de trabalho também são fatores que facilitam o aparecimento da Síndrome de Burnout.

Portanto, o estresse sofrido no trabalho pode influenciar a vida profissional e familiar dos enfermeiros, sendo necessárias estratégias viáveis a serem tomadas pelas instituições hospitalares no sentido de reduzir os fatores estressores.

Assim, faz-se necessário dar voz ao trabalhador, pois possibilita uma melhor interação da equipe de enfermagem, além de torna-la mais produtiva e menos prejudicial ao paciente. Isso repercutirá não somente na saúde dos profissionais, mas também na assistência prestado ao usuário do serviço.

Além disso, atividades de lazer podem ser utilizadas como estratégias para aliviar o estresse; realizar atividades físicas regularmente também proporciona uma redução nas tensões, diminuindo o estresse; conseqüentemente proporciona uma melhor condição de trabalho para o profissional.

Ressalta-se a importância desse estudo para que os profissionais e gestores de enfermagem adquiram conhecimento acerca da síndrome, podendo contribuir para o desenvolvimento de estratégias de enfrentamento, que irão minimizar os riscos de desencadeamento do Burnout. No entanto, é necessário que novos estudos sejam feitos nos serviços de urgência e emergência para uma melhor compreensão da temática.

5. REFERÊNCIAS

ANGELIM, R.C.M.; ROCHA, G.S.A. Scientific production about the working conditions of nursing in emergency and urgent services. **Revista de pesquisa: Cuidado é fundamental online**. v. 8, n. 1, p. 3845-3859, jan./mar. 2016.

BALLONE, G. Estresse, ansiedade e esgotamento. Cérebro e Mente: **Revista Eletrônica de Divulgação Científica em Neurociência**. Universidade Estadual de Campinas. 2012

BARROS N.M.G.C.; HONÓRIO L.C. **Riscos de adoecimento no trabalho de profissionais que atendem emergência em um Hospital Público Mato Grossense: o caso de médicos e enfermeiros**. XXXVII Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro – RJ, 7 a 11 de setembro 2013.

BENDASSOLLI, P.F., SOBOLL, L.A. (Org.). **Clínicas do Trabalho: Novas Perspectivas para Compreensão do Trabalho na Atualidade**. São Paulo: Atlas; 2011.

BERNARDES A., SANTOS M.C., Comunicação da equipe de enfermagem e a relação com a gerência nas instituições de saúde. **Revista Gaúcha de Enfermagem Online**. Porto Alegre, v. 31, jun 2010

DALMOLIN, G. L. et al. Sofrimento moral e Síndrome de Burnout: existem relações entre esses fenômenos nos trabalhadores de enfermagem. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, v. 22, n.1, p. 35-42, jan./fev. 2014.

DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. In: DEJOURS C, ABDOUCHELI E, JAYET C, BETIOL MIS (Coord.) Trad. Maria Irene Stocco Betiol et al. São Paulo, 1ª ed. Atlas; 2011.

FARIAS, S.M.C. et. al. Caracterização dos sintomas físicos do estresse na equipe de pronto atendimento **Revista da escola de Enfermagem**. São Paulo, v.45, n. 3, p. 722-729, jun. 2011

FERNANDES, M.A. et al. Burnout syndrome in nursing professional of emergency medical care service. **Revista de pesquisa: Cuidado é fundamental online**, v. 4, n. 4, p. 3125-3135, out./dez. 2012

FONSECA, J.R.F.; NETO, D.L. Níveis de estresse ocupacional e atividades estressoras em enfermeiros de unidades de emergência. **Revista da rede de Enfermagem do Nordeste**. Manaus, v.15, n. 5, p. 732-742, set./out. 2014

FRANÇA, F.M.; FERRARI, R. Síndrome de Burnout e os aspectos sociodemográficos em profissionais de enfermagem. **Acta paulista de enfermagem**, São Paulo, v.25, n. 5, p. 743-748, 2012.

FRANÇA, S.P.S. et al. Preditores da Síndrome de Burnout em enfermeiros de serviços de urgência pré-hospitalar. **Revista Acta paulista de enfermagem**, São Paulo, v.25, n.1, p. 68-73, 2012.

- FREITAS, A.R. et. al. Impact of a physical activity program on the anxiety, depression, occupational stress and burnout syndrome of nursing professional. **Revista Latino Americana de Enfermagem** v.22 nº2 mar-abr 2014
- FURTADO, B.M., ARAÚJO, J.L. Perception of nurses on working conditions in the emergency room of a hospital. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo v.23 nº 2. 2010;
- GALINDO, R.H. et. al. Burnout Syndrome among General Hospital Nurses in Recife. **Revista de escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v.46 nº2 2012.
- JODAS, D.A., HADDAD, M.C.L. Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem de um pronto socorro de hospital universitário. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v.22 nº2 2009
- KHAMISA, N. et. al. Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. **International Journal of Environmental Research and Public Health**. v.12 nº1 jan 2015;
- KOLHS, M.; OLSCHOWSKY, A.; BARRETA, N.L. et al. A enfermagem na urgência e emergência: entre o prazer e o sofrimento. **Revista de pesquisa: Cuidado é fundamental Online**. v. 9 pag 422-431 abr/jun 2017
- LIMA, G.F., BIANCHI, E.R.F. Estresse entre enfermeiros hospitalares e a relação com as variáveis sociodemográfica. **Revista Mineira de Enfermagem**. v. 14 nº2 pag210-218 abr-jun 2010
- LIMA, J.H., CASTANHA, A.L.B. **O trabalhador médico: prazer e dor como ofício**. In: Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, XXXV, 2011. Rio de Janeiro. Anais. Rio de Janeiro: EnANPAD; 2011.
- LOPES, C.R., GRAVETO, J.M.G.N. Delivering News: uncertainties of those who deliver them and changes in those who receive them. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 15 nº5 set-out 2010;
- MARTINS, C.C.F., VIEIRA, A.N., SANTOS, V.E.P. Reflections on the quality of work life of nurses in the prehospital. **Revista de pesquisa: Cuidado é fundamental online** v. 4 nº 4 out-dez 2012.
- MARTINS, J.T., BOBROFF, M.C.C, ANDRADE, A.N. **Revista Enfermagem UERJ**; v. 22(3): pg. 334-340, mai.-jun. 2014.
- MARTINS, J.T., ROBAZZI, M.L.C.C. Estratégias defensivas utilizadas por enfermeiros de unidade de terapia intensiva: reflexão na ótica dejouriana. **Ciência Cuidado e Saúde** v. 11 nº 5 pag 39-46 2012.
- MENZANI, G., BIANCHI, E.R.F. Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiro. **Revista eletrônica de Enfermagem UFG** [Internet] 2009 Disponível em: <http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n2/v11n2a13.htm> Acesso em: 01/06/2019
- MININEL, V.A., FELLI, V.E.A. Psychic workloads and strain processes in nursing workers of brazilian university hospitals. **Revista Latino Americana de Enfermagem** Ribeirão Preto v.19 nº 2. mar-abri 2011

NARCISO, F.V, PINTO, M.C.R. **O trabalhador em turno e noturno na sociedade moderna.** In: Mello MT. **Trabalhador em turno: fadiga.** São Paulo: Atheneu; 2013. p. 1-9.

NEIS, M.E.B., GELBCKE, F.L. Carga de trabalho na enfermagem: variável do dimensionamento de pessoal. **Enfermagem em Foco.** 2011;

OLIVEIRA, D.S. et. al. Representações sociais de enfermeiros acerca do estresse laboral em um serviço de urgência. **Revista de escola de Enfermagem da USP,** São Paulo, v.47 n°4 2013;

OLIVEIRA, E.B., SOUZA, N.V.M. Estresse e inovação tecnológica em unidade de terapia intensiva de cardiologia: tecnologia dura. **Revista de Enfermagem UERJ.** Rio de Janeiro v. 20 n°4 out-dez 2012

PEREIRA, D.S. et. al. Estressores laborais entre enfermeiros que trabalham em unidades de urgência e emergência. **Revista Gaúcha de Enfermagem.** Porto Alegre v. 35 n° 1 março 2014;

PINHO, C.S. **Trabalho e sofrimento psíquico na equipe de enfermagem em serviço de emergência: revisão integrativa.** Trabalho de conclusão de curso apresentando ao Bacharelado em Enfermagem da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul, 2013.

PORTELA, N.L.C. et. al. **Revista de pesquisa: Cuidado é fundamental online** v.7 n° 3 jul-set 2015.

RIBEIRO, R.P. et. al. Prevalence of metabolic syndrome among nursing personnel and its association with occupational stress, anxiety and depression. **Revista Latino Americana de Enfermagem.** Ribeirão Preto v. 23 n°3 maio-jun 2015;

RIBEIRO, V.F. et al. Prevalence of burnout syndrome in clinical nurses at a hospital of excellence. **Internacional Archives of Medicine.** 2014;

SILVA, D.C.M., LOUREIRO, M.F., PERES, R.S. Burnout em profissionais de enfermagem no contexto Hospitalar. **Revista Psicologia Hospitalar.** São Paulo v.6 n°1. 2008

SILVA, M.K.D., ZEITOUNE, R.C.G. Riscos ocupacionais em um setor de hemodiálise na perspectiva dos trabalhadores da equipe de enfermagem. **Escola Anna Nery.** Rio de Janeiro v.13 n°2 2009;

SILVEIRA, M.M., STUMM, E.M., KIRCHNER, R.M. Estressores e coping: enfermeiros de uma unidade de emergência hospitalar. **Revista Eletrônica de Enfermagem** v.11 n°4 2009.

ZANATTA, A.B., LUCCA, S.R. Prevalência da Síndrome de Burnout em profissionais da Saúde de um hospital onco-hematológico infantil. **Revista da escola de Enfermagem.** São Paulo, v. 49, n.2, p. 253-260, 2015.