

FATORES DESENCADEANTES DA SÍNDROME DE BURNOUT ENTRE PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM NO ÂMBITO DA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Roberto Nascimento de Albuquerque¹

Letícia Ellen Lopes de Oliveira²

RESUMO

O objetivo desta pesquisa 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 e; 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. Espera-se que este trabalho auxilie na compreensão da temática e suscite novas pesquisas sobre a Síndrome de Burnout entre os profissionais de enfermagem, especialmente neste momento tão delicado de pandemia do COVID-19.

Palavras-chaves: Esgotamento Profissional; Enfermagem; Serviços Médicos de Emergência.

BURNOUT SYNDROME AMONG EMERGENCY AND EMERGENCY NURSES: A NARRATIVE REVIEW

ABSTRACT

The objective of this research was to identify the factors that trigger Burnout Syndrome among nurses in the scope of urgency and emergency. It is a narrative review in which it was carried out in March and April 2019 through electronic research in articles published in databases in the last 10 years. In order to facilitate the understanding of the theme, it was decided to distribute the results in five categories: The literature on Burnout Syndrome in the last 10 years; Socio-environmental factors related to Burnout Syndrome among urgency and emergency nurses; Socio-emotional factors related to patients and companions; Other factors related to Burnout Syndrome and; Coping strategies for stress and Burnout Syndrome. It is concluded that this article is of paramount importance for nursing professionals and managers to acquire knowledge about Burnout Syndrome, and may contribute to the development of coping that impair the risks of triggering this syndrome. It is hoped that this work will assist in the understanding of the theme and prompt further research on Burnout syndrome among nursing professionals, especially in this very delicate moment of the COVID-19 pandemic.

Keywords: Burnout, Professional; Nursing; Emergency Medical Services.

¹ Mestre e Doutor em Enfermagem pela Universidade de Brasília (UnB). Professor Assistente do Centro Universitário de Brasília (CEUB), Brasília, DF, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0818-242X>

² Enfermeira. Residente em Enfermagem da Secretaria de Saúde do Distrito Federal – SES/DF, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4725-1846>

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. 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, 2012).

Ressalta-se que o estresse também pode ser visto no âmbito laboral. O estresse ininterrupto 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 à 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.

METODOLOGIA

Foi realizada uma revisão narrativa e compreensiva de estudos e pesquisas sobre a Síndrome de Burnout em enfermeiros 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 conforme Bardin (2011): 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.

DESENVOLVIMENTO

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 BDNF (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 efetuadas as pesquisas 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.

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 deveria ser feito. Além disso, o ambiente hospitalar nocivo é um dos maiores causadores do esgotamento profissional, permitindo o desenvolvimento do estresse devido à alta carga de trabalho, alto nível de tensão e riscos diversos (OLIVEIRA; SOUZA, 2012; JODAS; HADDAD, 2009).

Constata-se também que é frequente a superlotação dos ambientes de urgência e emergência e o número reduzido de profissionais de enfermagem causa uma carga de trabalho elevada para esses profissionais. Com isso eleva-se o nível de estresse, aumenta-se o desgaste físico e emocional dos enfermeiros 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, em especial no setor de urgência e emergência. 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 relacionados 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 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 à materiais contaminados e perfurocortantes que esses profissionais estão em contato diariamente também tem sido gerador de estresse. Muitas vezes a assistência direta ao paciente deve ser realizada de maneira rápida e 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 à saúde do profissional e é um fator que pode desencadear a Síndrome de Burnout (SILVA; ZEITOUNE, 2009).

Outro fator socioambiental que pode ser um gatilho para a Síndrome de Burnout entre enfermeiros da urgência e emergência é a falha na comunicação entre a equipe profissional. Essa lacuna 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).

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.

Além disso, 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, eleva-se os níveis de estresse do organismo (MENZANI; BIANCHI, 2009).

FATORES SOCIOEMOCIONAIS DE PACIENTES E ACOMPANHANTES COMO DESENCADEADORES DE ESTRESSE NO ENFERMEIRO DA 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 diante do quadro em que se encontra também pode gerar estresse entre os enfermeiros (BARROS; HONORIO, 2015). 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 se sintam impotentes, causando sofrimento e estresse por não se sentirem preparados para enfrentar tal situação (MARTINS; ROBAZZI, 2012; FARIAS et. al., 2011).

Além disso, lidar com a morte de um paciente e ter que se colocar no lugar de seus familiares também pode causar estresse no âmbito do trabalho (LIMA; CASTANHA, 2011). Mortes de crianças, de pessoas jovens e de pacientes que se encontram internados há muito tempo podem ser difíceis para os enfermeiros (BARROS; HONORIO, 2013). Assim, o atendimento infantil e o sofrimento de pais e responsáveis perante a morte dos seus parentes também 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).

OUTROS FATORES 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 Síndrome de Burnout, 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), contribuindo para uma baixa qualidade de vida (SILVEIRA; STUMM; KIRCHNER, 2009).

A extensa jornada de trabalho, os diferentes vínculos empregatícios, bem como o desgaste físico e mental intensificados em função de diferentes plantões são fatores desencadeantes da Síndrome de Burnout entre enfermeiros (FERNANDES et. al. 2012; PEREIRA et. al., 2014).

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; HADDAD, 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 estressoras 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).

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 sono 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 esses 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 prestada 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; consequentemente 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.

Portanto, espera-se que este trabalho auxilie na compreensão da temática e suscite novas pesquisas sobre a síndrome de Burnout entre os profissionais de enfermagem, especialmente neste momento tão delicado de pandemia do COVID-19.

REFERÊNCIAS

- ANGELIM, R.C.M., ROCHA, G.S.A. Produção científica acerca das condições de trabalho da enfermagem em serviços de urgência e emergência. **Revista de pesquisa: Cuidado é fundamental online.**; v. 8, n. 1, p. 3845-3859, 2016. Disponível em: http://seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/4473/pdf_1800. Acesso em 27 mar 2021.
- BALLONE, G. Estresse, ansiedade e esgotamento. **Cérebro Mente**. 2012. Disponível em: <https://cerebromente.org.br/n11/doencas/estresse.htm>. Acesso em 27 mar 2021.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Traduzido por Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

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. **REGE – Revista de Gestão**. v. 22, n. 1, p. 21-39, 2015. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809227616300911>. Acesso em 27 mar 2021.

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**. v. 31, n. 2, p. 359-366, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1983-14472010000200022>. Acesso em 27 mar 2021.

DALMOLIN, G.L., LUNARDI, V.L., BARLEM, E.L.D., SILVEIRA, R.S. 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. 1-8, 2014. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281429912006>. Acesso em 27 mar 2021.

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., TEIXEIRA, O.L.C., MOREIRA, W., OLIVEIRA, M.A.F., PEREIRA, M.O. Caracterização dos sintomas físicos do estresse na equipe de pronto atendimento **Rev Esc. Enferm. USP**. v. 45, n. 3, p. 722-729, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/reeusp/v45n3/v45n3a25.pdf>. Acesso em 27 mar 2021.

FERNANDES, M.A., SOUSA, F.K., SANTOS, J.S., RODRIGUES, J.A., MARZIALE, M.H.P. Burnout syndrome in nursing professional of emergency medical care service. **R. pesq.: cuid. Fundam. online**. v. 4, n. 4, 3125-3135, 2012. Disponível em: http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/1900/pdf_670. Acesso em 27 mar 2021.

FONSECA, J.R.F., NETO, D.L. Níveis de estresse ocupacional e atividades estressoras em enfermeiros de unidades de emergência. **Rev Rene**. v. 15, n. 5, p. 732-742, 2014. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/rene/article/view/3230/2486>. Acesso em 27 mar 2021.

FRANÇA, F.M., FERRARI, R. Síndrome de Burnout e os aspectos sociodemográficos em profissionais de enfermagem. **Acta paul. enferm.** v. 25, n. 5, p. 743-748, 2012. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002012000500015. Acesso em 27 mar 2021.

FRANÇA, S.P.S.; MARTINO, M.M.F.; ANICETO, E.V.S.; SILVA, L.L. Preditores da Síndrome de Burnout em enfermeiros de serviços de urgência pré-hospitalar. **Acta paul. enferm.** v. 25, n. 1, p. 68-73, 2012. Disponível em: [https://www.scielo.br/pdf/ape/v25n1/v25n1a12#:~:text=Entende%2Dse%20que%20os%20E2%80%9Cditos,anos%20\(6%2C8\)](https://www.scielo.br/pdf/ape/v25n1/v25n1a12#:~:text=Entende%2Dse%20que%20os%20E2%80%9Cditos,anos%20(6%2C8).). Acesso em 27 mar 2021.

FREITAS, A.R., CARNESECA, E.C., PAIVA, C.E., PAIVA, B.S.R., Impact of a physical activity program on the anxiety, depression, occupational stress and burnout syndrome of nursing professional. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. v. 22, n. 2, p. 332-336, 2014.

Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692014000200332&script=sci_abstract. Acesso em 27 mar 2021.

FURTADO, B.M., ARAÚJO, J.L. Perception of nurses on working conditions in the emergency room of a hospital. **Acta paul. enferm.** v. 23, n. 2, p. 169-174, 2010. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002010000200003>. Acesso em 27 mar 2021.

GALINDO, R.H., FELICIANO, K.V.O., LIMA, R.A.S., SOUZA, A.I. Burnout Syndrome among General Hospital Nurses in Recife. **Rev Esc. Enferm. USP.** v. 46, n. 2, p. 420-427, 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342012000200021>. Acesso em 27 mar 2021.

JODAS, D.A., HADDAD, M.C.L. Síndrome de Burnout em trabalhadores de enfermagem de um pronto socorro de hospital universitário. **Acta paul. enferm.** v. 22, n. 2, p. 192-197, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-21002009000200012>. Acesso em 27 mar 2021.

KOLHS, M.; OLSCHOWSKY, A.; BARRETA, N.L. et al. A enfermagem na urgência e emergência: entre o prazer e o sofrimento. **R. pesq.: cuid. Fundam. online.** v. 9, n. 2, p. 422-431, 2017. Disponível em: http://seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/5427/pdf_1. Acesso em 27 mar 2021.

LIMA, G.F., BIANCHI, E.R.F. Estresse entre enfermeiros hospitalares e a relação com as variáveis sociodemográfica. **Rev Reme.** v. 14, n. 2, p. 210-218, 2010. Disponível em: <http://reme.org.br/artigo/detalhes/108#:~:text=Conclui%2Dse%2C%20portanto%2C%20que,e%20%20C%20A0s%20exig%20C%20Aancias%20da%20profiss%C3%A3o>. Acesso em 27 mar 2021.

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. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR1767.pdf>. Acesso em 27 mar 2021.

LOPES, C.R., GRAVETO, J.M.G.N. Delivering News: uncertainties of those who deliver them and changes in those who receive them. **Rev Reme.** v. 15, n. 5, p. 257-263, 2010. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/317455874_Delivering_news_uncertainties_of_those_who_deliver_them_and_changes_in_those_who_receive_them. Acesso em 27 mar 2021.

MARTINS, C.C.F., VIEIRA, A.N., SANTOS, V.E.P. Reflections on the quality of work life of nurses in the prehospital. **R. pesq.: cuid. Fundam. online.** v. 4, n. 4, p. 2966-2971, 2012. Disponível em: http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/1857/pdf_638. Acesso em 27 mar 2021.

MARTINS, J.T., BOBROFF, M.C.C, ANDRADE, A.N., MENEZES, G.O. Equipe de enfermagem de emergência: riscos ocupacionais e medidas de autoproteção. **Rev enferm UERJ.** v. 22, n. 3, p. 334-340, 2014. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuernj/article/view/13690/10480>. Acesso em 27 mar 2021.

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, n. 5, p. 39-46, 2012. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/5071>. Acesso em 27 mar 2021.

MENZANI, G., BIANCHI, E.R.F. Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiro. Revista eletrônica de Enfermagem. **Rev. Eletr. Enf.** v. 11, n. 2, p. 327-333, 2009. Disponível em: https://projetos.extras.ufg.br/fen_revista/v11/n2/pdf/v11n2a13.pdf. Acesso em 27 mar 2021.

MININEL, V.A., FELLI, V.E.A. Psychic workloads and strain processes in nursing workers of brazilian university hospitals. **Rev. Latino-Am. Enfermagem.** v. 19, n. 2, p. 340-347, 2011. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692011000200016. Acesso em 27 mar 2021.

NARCISO, F.V, PINTO, M.C.R. O trabalhador em turno e noturno na sociedade moderna. In: Mello M.T. **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.** v. 2, n. 1, p. 6-9, 2011. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/65/52>. Acesso em 27 mar 2021.

OLIVEIRA, D.S, ALCHIERI, J.C., JUNIOR, J.M.P., MIRANDA, F.A.N., ALMEIDA, M.G. Representações sociais de enfermeiros acerca do estresse laboral em um serviço de urgência. **Rev. Esc. Enferm. USP.** v. 47, n. 4, p. 984-989, 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-623420130000400030>. Acesso em 27 mar 2021.

OLIVEIRA, E.B., SOUZA, N.V.M. Estresse e inovação tecnológica em unidade de terapia intensiva de cardiologia: tecnologia dura. **Rev enferm UERJ.** v. 20, n. 4, p. 457-562, 2012. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/4768/3519>. Acesso em 27 mar 2021.

PEREIRA, D.S., ARAÚJO, T.S.S.L., GOIS, C.F.L, GOIS JUNIOR, J.P., RODRIGUEZ, E.O.L., SANTOS, V. Estressores laborais entre enfermeiros que trabalham em unidades de urgência e emergência. **Rev. Gaúcha Enferm.** v. 35, n. 1, 2014. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/39824/28931>. Acesso em 27 mar 2021.

PINHO, C.S. **Trabalho e sofrimento psíquico na equipe de enfermagem em serviço de emergência: revisão integrativa.** Trabalho de conclusão de curso (Bacharelado em Enfermagem) - Escola de Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul, 43 p. 2013. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/78422>. Acesso em 27 mar 2021.

PORTELA, N.L.C., PEDROSA, A.O., JULIANE, D.S.C., MONTE, L.R., GOMES, R.N.S., LAGO, E.C. Síndrome de Burnout em profissionais de enfermagem de serviços de urgência e emergência. **R. pesq.: cuid. Fundam. online.** v. 7, n. 3, p. 2749-2760, 2015. Disponível em: http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/3822/pdf_1617. Acesso em 27 mar 2021.

RIBEIRO, R.P., MARZIALE, M.H.P., MARTINS, J.T., RIBEIRO, P.H.V, ROBAZZI M.L.C.C., DALMAS, J.C. Prevalence of metabolic syndrome among nursing personnel and its association with occupational stress, anxiety and depression. **Rev. Latino-Am. Enfermagem.** v. 23, n. 3, p. 435-440, 2015. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692015000300435. Acesso em 27 mar 2021.

RIBEIRO, V.F., FILHO, C.F., VALENTI, V.E., FERREIRA, M., ABREU, L.C., CARVALHO, T.D, et al. Prevalence of burnout syndrome in clinical nurses at a hospital of

excellence. **Int Arch Med.** v. 7, n. 22, p. 1-7, 2014. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4031323/pdf/1755-7682-7-22.pdf>. Acesso em 27 mar 2021.

SILVA, D.C.M., LOUREIRO, M.F., PERES, R.S. Burnout em profissionais de enfermagem no contexto Hospitalar. **Psicol. hosp.** v. 6, n. 1, p. 39-51, 2008. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-74092008000100004. Acesso em 27 mar 2021.

SILVA, M.K.D., ZEITOUNE, R.C.G. Riscos ocupacionais em um setor de hemodiálise na perspectiva dos trabalhadores da equipe de enfermagem. **Esc. Anna Nery.** v. 13, n. 2, p. 179-286, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-81452009000200007>. Acesso em 27 mar 2021.

SILVEIRA, M.M., STUMM, E.M., KIRCHNER, R.M. Estressores e coping: enfermeiros de uma unidade de emergência hospitalar. **Rev Eletr. Enf.** v. 11, n. 4, p. 894-903, 2009. Disponível: https://projetos.extras.ufg.br/fen_revista/v11/n4/pdf/v11n4a15.pdf. Acesso em 27 mar 2021.

ZANATTA, A.B., LUCCA, S.R. Prevalência da Síndrome de Burnout em profissionais da Saúde de um hospital onco-hematológico infantil. **Rev Esc. Enferm. USP.** v. 49, n. 2, p. 253-260, 2015. Disponível: <https://doi.org/10.1590/S0080-623420150000200010>. Acesso em 27 mar 2021.