

Estressores Ocupacionais em Enfermeiros de Unidade de Emergência

Margarete Costa Santos¹
Thami Tupiná de Alcântara²

RESUMO

O estresse ocupacional resulta da interação das condições de trabalho com as características do trabalhador, ocorrendo quando as demandas do trabalho excedem os mecanismos internos e externos de enfrentamento. Este é um estudo exploratório, com metodologia de revisão sistemática de literatura, através de fontes secundárias, e objetivou identificar os estressores ocupacionais nas atividades de enfermeiros em unidades de emergência, caracterizar o ambiente de trabalho nestas unidades, e sua correlação com o surgimento do estresse ocupacional. Os resultados obtidos apontam como elementos estressores: recursos inadequados, relações interpessoais, carga emocional, sobrecarga de trabalho, política salarial, reconhecimento profissional, poder de decisão. Conclui-se também que o estresse ocupacional em serviços de emergências traz implicações na qualidade de vida no trabalho como irritabilidade, queda no desempenho e produtividade e na satisfação pessoal e profissional. Os achados de demanda-controle apontam para um trabalho do enfermeiro com alta demanda e baixo controle em serviços de emergência. **Descritores:** estresse ocupacional; enfermeiro; unidade de emergência.

ABSTRACT

Stress is a reaction of the body, physical components and / or psychological that occurs when a person is confronted with a situation she feel angry, frightened or a lot happy. In the labor context, the occupational stress is the interaction of working conditions with the characteristics of the worker, in which work demands exceed the internal and external mechanisms for coping. This is an exploratory study was to approach the systematic review of literature, through secondary sources, and aims to identify occupational stressors on the activities of nurses in emergency, to characterize the atmosphere at the Emergency Unit and its correlation with the emergence of occupational stress. The results show how the stressors: inadequate resources, interpersonal relationships, emotional, workload, salary policy, professional recognition, decision-making. It also appears that occupational stress in emergency departments has implications on the quality of work life such as irritability, poor academic performance and productivity and personal and professional satisfaction. **Descriptors:** occupational stress; nurse, emergency department.

¹ Pós-graduanda em Enfermagem do Trabalho e Saúde Coletiva. Professora Auxiliar do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB).E-mail: mcssantos@hotmail.com

² Pós-graduanda em Enfermagem do Trabalho. Enfermeira do Hospital Universitário Edgar Santos da Universidade Federal da Bahia (UFBA).E-mail:thami_enf@hotmail.com

Introdução

O Trabalho se constitui como um dos elementos mais importantes na forma como a sociedade se organiza. Os indivíduos se estabelecem no mundo em função de suas relações de trabalho que podem influenciar a vida financeira, profissional e emocional e na qualidade de vida.

O processo de trabalho de enfermeiros em unidades críticas historicamente foi objeto de estudo, sobretudo como importante causa de estresse para os trabalhadores. A unidade de emergência, neste contexto, exige do profissional de enfermagem um conjunto de habilidades que envolvem especificidade, capacidade de tomar decisões rápidas e acertadas, espírito de liderança, ampla habilidade técnico-científica. Todas essas características fazem com que o serviço de emergência equipare-se a um subsistema de saúde, envolvendo uma gama de serviços de retaguarda como centro cirúrgico, unidade de terapia intensiva, radiologia, laboratório, banco de sangue entre outros. ¹

A unidade de emergência dentro de um hospital pode ser considerada como uma das mais críticas. Os trabalhadores neste ambientes estão mais propensos ao estresse e sofrimento psíquico. Vários agentes em unidade de emergência podem ser considerados na gênese do estresse. Entretanto, o sofrimento psíquico vivenciados pelos trabalhadores nessas unidades não pode ser atribuído a gravidade do quadro clínico dos usuários assistidos, mas também a um contingente de situações que envolvem ambiente, estrutura organizacional, relações e conflitos interpessoais, carga de trabalho.

O cenário descrito acima suscita questões norteadoras: Quais agentes estressores contribuem em uma unidade de emergência para o desencadeamento

do estresse nos enfermeiros? Quais características no processo de trabalho desses profissionais contribuem para o estresse ocupacional? Diante destas questões foram elaborados os seguintes objetivos: identificar os estressores ocupacionais nas atividades de enfermeiros em unidades de emergência, caracterizar o ambiente de trabalho da Unidade de Emergência e sua correlação com o surgimento do estresse ocupacional. A metodologia utilizada no estudo foi revisão bibliográfica em base de dados LILACS, BIREME, MEDLINE E SCIELO no período de 2000 a 2009. Foram utilizados 17 artigos, 01 dissertação, 01 tese de doutorado e livros. Os artigos foram filtrados a partir do uso da abordagem de estresse de demanda-controle.

A opção por realizar um estudo de estresse envolvendo profissionais enfermeiros, justifica-se pelo fato da profissão ser reconhecida internacionalmente como uma das mais estressantes. Estudar estresse nesta categoria profissional contribui na compreensão da insatisfação profissional, falta de produtividade, absenteísmo e sofrimento psíquico, favorecendo a buscar alternativas de enfrentamento e possíveis soluções.

Fisiologia do estresse

O estresse é um mecanismo de adaptação a uma situação de ameaça com componentes físicos e psicológicos. A análise do impacto do estresse na fisiologia humana é de extrema relevância, devido a uma grande relação de fatores somáticos e psicossomáticos associada a este fenômeno, bem como ao surgimento de morbidades.

O organismo frente ao estresse reage com mecanismos de defesa, visando à preservação dos sistemas corpóreos. As situações de estresse promovem alterações

nos parâmetros vitais, como aumento da frequência cardíaca e respiratória devido à descarga adrenérgica, e aumento da concentração de glicose. Cessado o estressor, o organismo retorna a seu estado basal.

Os componentes cerebrais envolvidos na gênese do estresse possibilitam a elaboração da teoria alostática - que analisa o funcionamento cerebral desde a percepção da situação estressora até a ativação do eixo hipotálamo-pituitário-adrenal bem como a resposta do restante do organismo aos estímulos nervosos e hormonais. Essa teoria veio corroborar os primeiros estudos que identificavam a resposta ao estresse como um fenômeno endócrino desde 1936 (Síndrome da Adaptação Geral) capaz de provocar doenças físicas e transtornos mentais.² Nessa perspectiva estresse não é doença, mas uma tentativa de adaptação.

As fases clássicas do estresse são: Fase de reação ou alarme; Fase de resistência; Fase de quase exaustão; Fase de exaustão.³ A primeira fase caracteriza-se por forte atuação do sistema nervoso e endócrino, onde há o envolvimento do hipotálamo e da hipófise com a liberação de neurotransmissores como adrenalina e dopamina⁴. A atuação do sistema endócrino diz respeito as glândulas supra-renais que têm papel fundamental na resposta fisiológica ao estresse, o estímulo estressor faz com as glândulas supra-renais liberem corticóides e catecolaminas.⁵

O cortisol é o principal hormônio secretado nas situações de estresse. Níveis elevados de cortisol repercutem no sistema imunológico, diminuindo a resposta inflamatória, com redução das células T e Natural Killer, contribuindo para baixa da imunidade nos indivíduos estressados. Ainda, o aumento dos corticóides promove alterações hemodinâmicas como broncodilatação, aumento da frequência cardíaca, pressão arterial e ventilação e ansiedade.⁶

As principais doenças associadas ao estresse são transtornos de ansiedade, hiperglicemia, hipertensão arterial, cardiopatias e doenças mentais.

Aspectos psicossociais do estresse

A gênese do estresse é complexa envolvendo fatores psicossociais com questões acerca do indivíduo (personalidade), do ambiente de trabalho (demanda e controle sobre a tarefa a qual desenvolve), e do ambiente social (fatores culturais nos quais o indivíduo está inserido).

Os aspectos psicossociais podem ser observados por diferentes vertentes: através da percepção dos trabalhadores e administradores no que concerne a organização do trabalho,⁷ referentes a condições específicas desse contexto, no que tange ao déficit de autonomia e problemas nos relacionamentos interpessoais, a interação entre aspectos do ambiente de trabalho ou fora dele e as características individuais que produzem efeitos psicológicos que influenciam no desempenho e bem-estar pessoal.^{8,9}

Os aspectos psicossociais mais relacionados ao processo de trabalho são: a falta de controle e de autonomia no trabalho, o trabalho monótono, a hostilidade por parte dos pacientes, a falta de apoio social de colegas, a insatisfação no trabalho, o tipo de personalidade, as formas de enfrentamento do estresse, a alta concentração nas tarefas, o tabagismo, as atitudes com relação à própria saúde, os distúrbios psicológicos, entre outros.⁹

Os fatores psicossociais podem também ser definidos como aquelas características do trabalho que implicam em altas exigências no trabalho, combinadas com recursos insuficientes para o enfrentamento das mesmas.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) definiu fatores psicossociais no trabalho como aqueles que se à interação entre o meio ambiente do trabalho, conteúdo do trabalho, condições organizacionais, e habilidades do trabalhador, necessidades, cultura, causas de ordem pessoal fora do trabalho que podem, por meio de percepções e experiência, influenciar a saúde, o desempenho e satisfação no trabalho⁷. Refere este conceito é de difícil compreensão, pois representa as experiências e percepções do trabalhador e reflete aspectos relacionados a subjetividade do indivíduo, as condições de trabalho, ao ambiente de trabalho e a influências econômicas e sociais que estão fora do local de trabalho mas que nele têm repercussões.

Para o Instituto Nacional de Saúde e Segurança Ocupacional (NIOSH) o conceito de fatores psicossociais inclui diversas condições e um grande número de fatores, sendo que a interação desses fatores constitui o que tem sido denominado de processo de estresse, cujos resultados são considerados como exercendo impactos sobre a condição de saúde do trabalhador e o desempenho no trabalho.⁸

Este processo do estresse ou fontes de estresse são agrupados em três domínios:

1- fatores associados ao ambiente e a organização do trabalho. Os fatores do ambiente relacionam aspectos físicos como ruídos, vibração, temperatura, ventilação, umidade, iluminação e condições de higiene. Os relacionados à organização do trabalho contemplam: conteúdos de trabalho (carga de trabalho, repetitividade, controle do trabalho e demandas mentais); aspectos temporais do trabalho (trabalho em turnos, trabalho noturno, ciclo de tempo, hora extra); papel do indivíduo na organização (aspectos da responsabilidade, conflitos e ambigüidade de papéis), fatores relacionados a demandas interpessoais (compreendem relações

entre superior-subordinado até as demandas interpessoais que dizem respeito a incongruência de posição social, personalidades abrasivas, estilo de liderança e pressão do grupo). Finalizando, ainda com relação à organização do trabalho contempla mais dois aspectos relacionados ao desenvolvimento da carreira (existência de insegurança ou instabilidade no emprego, possibilidade de promoção) e remuneração (inadequação, pagamento, benefícios, questões de equidade.).^{10,11}

2- Fatores Extra-Organizacionais, que equivalem à vida pessoal do indivíduo. Envolve elementos socioculturais e religiosos do trabalhador. Elementos esses que podem interagir com os eventos do ambiente de trabalho e com a organização e, desse modo, exercer influência e pressão sobre o indivíduo.

3- Fatores relacionados ao Indivíduo como a genética de sexo, etnia, condições de saúde ou inteligência. Aspectos adquiridos como classe social, cultural, nível educacional, habilidades e experiências. Fatores dispositivos correspondem a traços de personalidade, necessidades e valores, estilo de comportamento.^{10,11}

Neste sentido, no estudo dos fatores psicossociais no trabalho, a saúde do trabalhador reflete a interação entre a sua subjetividade com o ambiente de trabalho e ambiente social no qual está inserido. O equilíbrio interrelacional e a livre negociação para a satisfação dos desejos e aspirações são imprescindíveis para assegurar a saúde do trabalhador.

Características do processo de trabalho de enfermagem em unidades de emergência e sua interface com o estresse

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização Mundial de Saúde (OMS), o estresse é encarado como um dos principais problemas do século XXI, sendo considerada uma epidemia mundial. Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT) estresse ocupacional tem como definição um conjunto de fenômenos que se apresentam no organismo do trabalhador e que, por esse motivo, pode afetar sua saúde.

Avaliar a presença de estresse no trabalho não é uma tarefa fácil. A complexidade do fenômeno tem levado à formulação de uma gama de conceitos para o termo e uma ampla variedade de modelos de análise e instrumentos que ainda demonstram limites de várias ordens.¹² Um modelo de análise bastante utilizado em estudo sobre estresse no ambiente de trabalho, é o Demanda - Controle, que aborda estresse ocupacional e a suas repercussões na saúde mental de trabalhadores.¹³

Os estudos de estresse no Brasil apontam que algumas categorias profissionais estão mais propensas ao estresse ocupacional. Os trabalhadores da saúde ocupam posição de destaque em matéria de estresse no ambiente de trabalho, estando atrás apenas dos profissionais controladores de vôos, motoristas de ônibus urbanos, policiais e seguranças privados, respectivamente. Dentro do grupo das ocupações de saúde, a profissão de enfermagem considerada como uma das mais estressantes. A enfermagem foi classificada pela Health Education Authority como a quarta profissão mais estressante no setor público.

Embora os profissionais de enfermagem estejam sujeitos ao estresse ocupacional similar a outros trabalhadores, entretanto, experimentam uma exigência emocional adicional devido à natureza da profissão, pois suas atividades são marcadas por riscos de ordem biológica, física, química, ergonômica, mecânica, psicológica e social. Além do mais, o trabalho de enfermagem significa ter como agente de trabalho o homem, e, como sujeito de ação, o próprio homem.

14

Neste sentido, a estrita relação entre saúde, ambiente e trabalho tem instigado a problematização dos processos de trabalhos área de saúde, em especial na profissão de enfermagem, sobretudo quando se analisa o perfil de adoecimento desses trabalhadores e sua vinculação com atividade ocupacional. Estudos sinalizam que 70% dos serviços de enfermagem são realizados em ambiente hospitalar. As características e a natureza do trabalho do enfermeiro neste espaço colocam-o em condição de vulnerabilidade ao estresse ocupacional, principalmente quando o exercício da função ocorre em unidades de atendimento a pacientes críticos como os setores de UTIs, centro cirúrgico e unidades de emergência.¹⁵

A unidade de emergência é umas das mais críticas do hospital, e dentro desse contexto o trabalho do Enfermeiro exige cuidados e técnicas complexas, atendimento rápido e especializado, e que está diretamente ligado à vida. Por isso o estresse ocupacional nesta unidade está intimamente interligado com a equipe multidisciplinar e os cuidados prestados ao paciente e seus familiares.

O cotidiano do trabalho do Enfermeiro em serviços de emergência é permeado por situações limites como sofrimento, dor, tragédia e morte, constituindo assim um trabalho penoso com grande sobrecarga psíquica.

Esses locais aglutinam pacientes acometidos por diferentes problemas de saúde, assistidos por diversos trabalhadores, convivendo com altas demandas emocionais onde dor e morte são freqüentes. Soma-se a estes, espaço físico inadequado, desorganizado, falta de recursos materiais, principalmente em instituições públicas devido à super lotação dos setores, principalmente os de emergência.

É senso comum que esta unidade é a alternativa para conseguir o atendimento, pois não há restrição de marcação de consultas, os exames laboratoriais e de imagem são realizados imediatamente, e resultados obtidos em mesmo dia sem muito tempo de espera. ¹⁶ Tal atitude ocasiona aumento da demanda de atendimentos, gerando filas intermináveis, morosidade no resultado de diagnósticos, ausência de especialistas, acarretando aumento da carga de trabalho para os profissionais de saúde. Diante dessas considerações o processo de trabalho na emergência é descaracterizado por ter como objeto de trabalho usuários, portadores de casos clínicos de extrema gravidade, com risco de morte e usuários com casos clínicos leves ou moderados que não conseguem atendimento clínico na atenção primária. ^{17,18}

Além de todos esses elementos, os estudos de estresse ocupacional apontam que a estrutura organizacional da instituição hospitalar tem uma contribuição importante na gênese do estresse na unidade de emergência. A estrutura hospitalar verticalizada e hierarquizada, a normatização e o trabalho de enfermagem extremamente prescrito inviabilizam o diálogo aberto, a impossibilidade de criação e o desenvolvimento de habilidades. O poder decisório frente aos desafios do trabalho em uma emergência e falta de respaldo institucional e pouca influência na política de gestão, faz com este trabalho de enfermagem seja desgastante.

Outro aspecto relevante no processo de trabalho do enfermeiro nesta unidade é o acúmulo de atividades assistenciais diretas ao paciente com atividades burocráticas.

Não faz parte da realidade de toda instituição hospitalar ou da saúde pública possuir enfermeiro apenas para tarefas burocráticas e administrativas em todos os períodos. Este profissional exerce o papel de alicerce e deve buscar o equilíbrio da equipe, pois tem autonomia e poder de decisão.¹⁸ Assumem várias responsabilidades, sendo uma delas, o trabalho assistencial e de supervisão dos trabalhadores de enfermagem de nível médio, acumulando assim pontos de tensão, tendo maior exposição ao estresse profissional que os auxiliares de enfermagem.¹⁹

Modelo demanda controle - achados em serviços de emergência

No ambiente de trabalho da Unidade de emergência coexistem vários agentes que são potencialmente produtores de estresse. Define-se como estressor a situação ou experiência capaz de desencadear estresse que gera sentimentos de tensão, ansiedade ou ameaça que pode ser de origem externa ou interna. Uma das conceituações admite estresse como estímulo que é baseada no enfoque no impacto dos estressores e outra corrente que envolve a resposta, quando se examina a tensão produzida pelos estressores.

Os estressores ocupacionais são agrupados em seis categorias: fatores intrínsecos ao trabalho, papéis estressores, relações de trabalho, estrutura organizacional e interferência na vida pessoal. Um instrumento que mede a escala de estresse ocupacional baseada nos estressores é o JCQ (Job Container Questionnaire) questionário de conteúdo do trabalho. Como exemplo de modelo de

análise bastante utilizado em estudo sobre estresse no ambiente de trabalho, existe o Demanda - Controle, que tem como conceito não se preocupar em medir fatores de personalidade ou estressores externos ao trabalho e considerar os fatores individuais, como estilos de enfrentamento ao estresse, como modificadores do processo¹³.

O modelo demanda-controle foi criado por Karasek¹³, que elaborou uma escala de medida do estresse no trabalho (JCQ), com 49 questões, que foi posteriormente reduzida para 17 itens. Por meio dessas escalas é possível classificar as atividades laborais em duas dimensões a demanda e o controle. A dimensão demanda envolve aspectos referentes às exigências psíquicas que o indivíduo experimenta no desempenho da atividade ocupacional referindo-se ao nível de concentração exigida nas tarefas, interrupção do trabalho, limite de tempo para execução da atividade laboral e o processo de trabalho está vinculado a espera de outros trabalhadores para conclusão da atividade. Já a dimensão controle está relacionada ao uso de habilidades pessoais como criatividade, possibilidade do trabalho proporcionar novas aprendizagens e *poder decisório*.

O trabalho com alta exigência é caracterizado por alta demanda e baixo controle, já o trabalho de baixa exigência é aquele com baixa demanda e alto controle. Recebe a denominação de trabalho ativo aquela com alta demanda e alto controle e por fim o trabalho passivo é caracterizado por baixa demanda e controle. O controle pode ser entendido como fator de proteção ao estresse.

Algumas pesquisas de estresse com essa abordagem trazem resultados que apontam para uma elevada proporção de trabalho em alta exigência em setores de emergência. ^{16,19}

Em contrapartida pesquisa realizada em unidade não-crítica releva que o trabalho realizado pelo grupo ocupacional de enfermeiro neste ambiente envolve alta demanda psicológica e elevado poder de controle configurando-se em um trabalho ativo. ²⁰

O modelo proposto por Karasek¹³ sugere que o trabalho em alta exigência é fator de risco para o estresse, neste sentido é importante que as organizações realizem estudos que avaliem a questão do estresse ocupacional em unidades críticas como emergência visto que estes ambientes possuem características próprias da dinâmica do trabalho, estrutura física e organizacional que contribuem no desencadeamento do estresse em trabalhadores.

Na dimensão demanda, estudos indicam que necessidade de realização de tarefa em tempo reduzido, influencia do grupo de trabalho e política gerencial, foram identificados como estressores em enfermeiros que atuam em unidade de emergência. Outro estudo realizado em uma unidade de pronto-atendimento no interior do estado de São Paulo, a demanda do trabalho foi apontada como agente estressor relacionado ao excesso de atividades, déficit de pessoal e descanso semana²¹. Resultado similar foi encontrado em estudo realizado em serviço de emergência de um hospital público de Porto Alegre onde o desgaste físico advindo de cumprimento na prática de uma carga horária maior foi mencionado como estressor. ²¹

As demandas psicológicas estão extremamente vinculadas ao desgaste emocional advindo da convivência com situações de vida e morte durante toda a jornada de trabalho. Estudos colaboram para dizer que o enfermeiro pela natureza dos deveres e responsabilidades inerentes ao cargo vivencia demandas psicológicas superiores a auxiliares e técnicos de enfermagem. ^{16,19} Pesquisa desenvolvida em

uma unidade de pronto-atendimento aponta para prevalência de um trabalho em alta exigência, ou seja, alta demanda e baixo controle para 33,3% das enfermeiras e trabalho ativo, alta demanda e alto controle para 50% dos auxiliares de enfermagem.¹⁶

Para Gray-Tolf & Anderson apud Araújo¹⁹ as enfermeiras costuma relatar maior estresse ocupacional se comparado a auxiliares e técnicos de enfermagem. Vale ressaltar que a profissão de Enfermeiro lida com interfaces distintas de relações interpessoais no trabalho: a supervisão do processo de trabalho de técnicos e auxiliares, para os quais determina ordens e responde legalmente pelos atos, além de possuir ações vinculadas a esperar da conclusão do trabalho médico.

Os estudos de estresse ocupacional realizados em serviços de emergência identificam como principais estressores: número reduzido de funcionários; falta de respaldo instituição profissional; carga de trabalho; necessidade de realização de tarefas em tempo reduzido; indefinição do papel do profissional; descontentamento com o trabalho; falta de experiência por parte dos supervisores; falta de comunicação e compreensão por parte da supervisão do serviço; relacionamento com os familiares; ambiente físico das unidades; tecnologia de equipamentos; assistência ao paciente e situação de alerta constante, devido à dinâmica do setor. ^{14,16,21,22,23}

Estudos de estresse ocupacional, na perspectiva dos agentes estressores, têm demonstrado uma crise tanto na prática profissional quanto nas relações e na precarização do trabalho nas ocupações de enfermagem. A dificuldade na definição de papéis entre enfermeiros técnicos e auxiliares de enfermagem, a falta de reconhecimento social da profissão, achatamento salarial e enxugamento de cargos têm contribuído para ocorrência desse fenômeno. ²⁴

O contexto sócio-econômico do país, além da crise nos serviços públicos e privados de saúde tem reduzido o contingente de enfermeiros. Estes profissionais acabam adquirindo um segundo ou terceiro vínculo para manterem uma melhor condição salarial. O trabalho noturno e em turnos ininterruptos aliado ao desgaste físico decorrente da dupla jornada de trabalho coloca os enfermeiros mais susceptíveis a acidentes de trabalho, depressão, fadiga, transtorno do sono e irritabilidade.

Considerações Finais

O trabalho de revisão de literatura permitiu a percepção do estresse como parte do cotidiano dos trabalhadores de enfermagem na unidade de emergência. Este serviço possui características próprias que contribuem para o desencadeamento do estresse laboral: demanda de usuários, foco de atendimento a pacientes críticos, serviço disponibilizado em tempo integral durante vinte horas, trabalhadores vivendo em constante estado de alerta devido à dinâmica do serviço. Fica evidenciado neste trabalho também que as relações interpessoais e a estrutura organizacional têm importante influência para o estresse laboral.

São poucos os estudos que procuram investigar os problemas relativos ao exercício da profissão de enfermagem e menor ainda aqueles que estudam a dinâmica do processo de trabalho do enfermeiro em serviços de emergência e sua correlação com estresse ocupacional. A revisão bibliográfica permitiu inferir que atividade de enfermagem no cuidado crítico é fator de estresse. Embora exista a crença de que a atividade de enfermagem se faz estressante pelo ritmo e sobrecarga de trabalho, as pesquisas demonstraram resultados similares que apontam a estrutura

organizacional e as atividades de gerenciamento de pessoal como os estressores mais significativos neste serviço.

Os achados de demanda controle em serviços de emergência apontam para um trabalho com alta demanda e baixo controle. Ficou evidenciado em vários estudos que trabalhos sobre estas condições são fatores de riscos para estresse ocupacional e Distúrbios Psíquicos Comuns (DPC) e que altas demandas funcionam como fator de risco enquanto o alto controle funciona como fator de proteção, porém mesmo nas condições com alto controle quando a demanda também é alta esse fator de proteção fica rebaixado.

Referências

1. Deslandes SF. Violência no cotidiano dos serviços de emergência: representações práticas, interações e desafios. (Doutorado). Rio de Janeiro (RJ): Escola Nacional de Saúde Pública, Fundação Oswaldo Cruz; 2000.
2. Selye H. The evolution of stress concept: stress and cardio vascular diseases. In: LEVI, L. Society, stress and disease. London, Oxford University, 1971.v1,cap.28, p.299-311.
3. Lipp MN. Pesquisas sobre stress no Brasil: Saúde, ocupações e grupos Risco. São Paulo: Papirus, 1996.
4. Ballone GJ. Estresse. In _____ Psiqweb Psiquiatria Geral, ultima revisão 2002. Disponível em < [HTTP: //WWW.psiqweb.med.br/cursos/stress1.html](http://www.psiqweb.med.br/cursos/stress1.html)>. Acesso em 10 de setembro de 2009.
5. Smeltzer SC, BARE BG. Tratado de Enfermagem Médico-Cirúrgica. 10. Ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005.

6. Azevedo VA, Kitamura S. Stress, trabalho e qualidade de vida. In: VILLARTA, R.et AL. Qualidade de vida e fadiga institucional. Campinas: IPES Editorial, 2006. P.137-150.
7. Toomingas A, Theorell T, Michesen H, Nordemar R. Associations between self-rated and psychosocial work conditions and musculoskeletal symptoms and signs.Scandinavian Journal of Work, Environment and Health. 1997; 23:130-9.
8. Camelo SHH, Angerami ELS. Riscos psicossociais relacionados ao trabalho das equipes de saúde da família: percepções dos profissionais. Rev. Enferm. UERJ. 2007;15:502-7.
9. Pinheiro FA, Tróccoli BT, Paz MGT. Aspectos psicossociais dos distúrbios osteomusculares (DORT/LER) relacionados ao trabalho. In: Mendes AM, Borges LO, Ferreira MC, organizadores. Trabalho em transição, saúde em risco. Brasília (DF): Editora Universidade de Brasília; 2002.
10. Sutherland VJ, Cooper CL. Sources of Work. In: Hurrell Jr. JJ, Murphy LR, Sauter SL, Cooper CL. Occupational stress: issues and developments in research. Great Britan: Taylor & Francis; 1988:3-40.
11. [NIOSH] National Institute for Occupational Safety and Health. Work-related musculoskeletal disorders and psychosocial factors. In: Bernard BP editor. Musculoskeletal disorders and workplace factors: a critical review of epidemiologic evidence for work-related musculoskeletal disorders of the neck, upper extremity, and low back. [document on line] 2nd ed. Cincinnati: NIOSH; 1997. Available form:[URL:http://www.cdc.gov/niosh/ergoscl.html](http://www.cdc.gov/niosh/ergoscl.html)[2001Mar 30].
12. Limongi AC, Rodrigues AL. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. 4^a ed. São Paulo (SP): Atlas; 2005.
13. Kasarek RA. Theorell t. healthy work. New York (US): Basic Books; 1990.

14. Batista KM, Bianchi RF. Estresse do enfermeiro em uma unidade de emergência. *Rev. Latino-Americana. Enfermagem*, vol.14, n4. p 534-9. julho-agosto 2006.
15. Delgado LM, Oliveira BG. Perfil Epidemiológico do adoecimento dos profissionais de enfermagem de um hospital universitário. *Revista Nursing*, São Paulo, v.87, n.6, p.365-370, ago. 2005.
- 16.. Harbs CH, Rodrigues TS, Quadros VS. Estresse da equipe de enfermagem em um centro de urgência e emergência. *Boletim de Enfermagem*. 2008; 2(1): 41-56.
17. Almeida OS, Pires BP. O trabalho em emergência: entre o prazer e o sofrimento. *Revista eletrônica de enfermagem*. 2007; 9(3): 617-29.
18. Menzani G. Stress entre enfermeiros brasileiros que atuam em pronto socorro. (dissertação de mestrado em enfermagem). São Paulo: Universidade de São Paulo, 2006.
19. Araújo TM, Aquino E, Menezes G, Santos CO, Aguiar L. Aspectos psicossociais do trabalho e distúrbios psíquicos entre trabalhadoras de enfermagem. *Rev. Saúde Pública*. 2003; 37 (4): 424-33.
20. Silva LG, Yamada KN. Estresse ocupacional em trabalhadores de uma unidade de internação de um hospital-escola. *Cienc. Cuid Saúde*. 2008 jan/mar; 7(1): 98-105.
21. Calderero AL, Miasso AI, Corradi-webster CM. Estresse e estratégias de enfrentamento em uma equipe de enfermagem de pronto atendimento. *Revista Eletrônica de Enfermagem*. 2008; 10(1): 51-62.
22. Silveira MM, Stumm EF, Kirchner RM. Estressores e coping: enfermeiros de uma unidade de emergência hospitalar. *Ver. Eletr. Enf*. 2009; 11(4): 840-903.

23. Boller E. Estresse no setor de emergência: possibilidades e limites de novas estratégias gerenciais. Rev. Gaucha Enferm. 2003 dez; 4(3): 336-45
24. Stacciarini JM, Tróccoli BT. O estresse na atividade ocupacional do enfermeiro. Rev. Latino-americana de Enferm. 2001mar/abr; 9(2): 17-25.
-