

## DESGASTE EMOCIONAL: DEPOIMENTOS DE ENFERMEIROS QUE ATUAM NO AMBIENTE HOSPITALAR

### *EMOTIONAL WASTE: NURSES WHO WORK IN THE HOSPITAL ENVIRONMENT'S DEPOSITIONS*

### *DESGASTE EMOCIONAL: DECLARACIONES DE ENFERMEROS QUE ACTUAN EN EL AMBIENTE DEL HOSPITAL*

ALINE MIRANDA DA FONSECA<sup>1</sup>

ENEDINA SOARES<sup>2</sup>

*Buscou-se neste estudo conhecer os recursos utilizados para amenizar o desgaste emocional do enfermeiro, proveniente das cargas de trabalho, em particular aquelas resultantes da carga psíquica, causadas pelas situações de tensões prolongadas no processo de trabalho hospitalar. O estudo foi desenvolvido com enfermeiros concluintes do curso de especialização em enfermagem do trabalho ministrado por uma Universidade Pública em 2003/2004. A coleta de dados foi efetuada mediante entrevista semi-estruturada com 09 enfermeiros. Os resultados apontam para três categorias temáticas: Condições que contribuem para o desgaste emocional; Mecanismos internos de enfrentamento do desgaste emocional; e Agravos à saúde. Conclui-se que se torna necessário refletir acerca desta temática, considerando a importância que é dada à saúde do trabalhador de enfermagem nas unidades hospitalares, já que o desgaste emocional constitui um fator predominante para a saúde e bem-estar do enfermeiro hospitalar.*

**PALAVRAS-CHAVE:** Ambiente de instituições de saúde; Estresse psicológico; Enfermagem.

*With this study we tried to learn about the resources used to reduce nurses' emotional waste proceeding from excessive work load, particularly those resultant of psychological stress and caused by long tension situations during the nursing practice. The study was developed with post-graduate students from a public university from 2003 to 2004. The database was collected by means of semi-structured interviews with 9 nurses. The results indicate 3 thematical categories: contributory conditions for the emotional waste; internal mechanisms of facing the emotional waste; and health problems. We got to the conclusion that it is necessary to reflect about this subject, considering the importance given to the nurse's health in hospital units, once the emotional wastes are considered predominant factors of interference for the nurse's health and welfare in the hospital environment.*

**KEYWORDS:** Health facility environment; Stress psychological; Nurse.

*Este estudio se propuso conocer los recursos usados para amenizar el desgaste emocional del enfermero, resultante de la carga de trabajo, en particular aquella resultante de la carga psíquica, causada por situaciones de tensión prolongada durante el trabajo en el hospital. En esta pesquisa participaron enfermeros que estaban terminando el curso de especialización entre 2003/2004. Los datos se obtuvieron por medio de entrevista parcialmente estructurada aplicada a 09 enfermeros. Los resultados indican tres categorías temáticas: condiciones que contribuyen en el desgaste emocional; mecanismos internos de enfrentamiento del desgaste emocional y agravios a la salud. Se concluye que es necesario reflexionar sobre esta temática, teniendo en cuenta la importancia que se le da a la salud del enfermero en las unidades hospitalarias, ya que el desgaste emocional es un factor predominante para la salud y el bienestar del enfermero de hospital.*

**PALABRAS CLAVE:** Ambiente de instituciones de salud; Estrés psicológico; Enfermería.

<sup>1</sup> Enfermeira graduada pela UNIRIO. Pós-Graduada em Enfermagem do Trabalho pela UFF. Rua Guilherme Greenhalgh, nº 21/502, Icaraí, Niterói, RJ – CEP: 24230-070. alinemiranda@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Enfermagem, Professora Permanente do Curso de Pós-Graduação da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Orientadora. Rua Roberto Dias Lopes, nº 94/1202, Leme, Rio de Janeiro, RJ — CEP: 22010-110. soaresene@ig.com.br

## INTRODUÇÃO

A dinâmica do processo de trabalho hospitalar traz na sua essência uma organização concebida de forma rígida, por vezes autoritária e desgastante, pois “quanto mais rígida for a organização do trabalho, menos ela facilitará estruturas favoráveis à economia psicossomática individual”<sup>1:128</sup>. Por isso, acredita-se que essa dinâmica ainda está pautada no modelo biomédico – dominante sobre partes do corpo – fragmentado e pouco articulado entre as equipes que o compõem.

O processo de trabalho de enfermagem não leva em consideração os problemas do trabalhador, em que cada indivíduo enfrenta no seu cotidiano dificuldades de toda ordem, fora e dentro do trabalho. A forma como o trabalho hospitalar é organizado “resulta em intenso sofrimento psíquico que, em última instância, conduz ao adoecimento físico e mental”<sup>2:128</sup>.

No trabalho hospitalar, o enfermeiro exerce atividades que requerem atenção constante, pois, caso haja qualquer intercorrência em ambos os contextos assistencial ou administrativo, deve ser solucionada imediatamente, estando esse profissional em constante estado de alerta para desempenhar atividades altamente estressantes, por serem exercidas diante de situações críticas pelas quais passam os seres humanos”<sup>3:310</sup>.

Dentro desse contexto, as cargas psíquicas, às quais os trabalhadores de enfermagem estão expostos, são consideradas como: atenção constante (pacientes sedados, inconscientes, anestesiados e que necessitam de vigilância); supervisão estrita (controle, falta de autonomia e criatividade e não participação na tomada de decisões); ritmo acelerado; trabalho parcelado, monótono e repetitivo (forma como o trabalho é organizado e dividido); comunicação dificultada (tempo restrito imposto pelo ritmo de trabalho); trabalho feminino (dupla ou tripla jornada); desarticulação das defesas coletivas; agressões psíquicas (verbais de pacientes/clientes e desconsideração pelas atividades técnicas); fadiga; tensão; estresse; insatisfação; dentre outros<sup>3</sup>.

As cargas de trabalho, ou seja, elementos constituintes do processo de trabalho, exercem influência no trabalhador enfermeiro, gerando processos de adaptação que são manifestados em desgaste. Esse desgaste manifesta-se

quando “as estratégias defensivas não conseguem neutralizar o sofrimento residual, isto é, quando a interação dinâmica das cargas de trabalho no processo biopsíquico humano é caracterizado por transformações negativas”<sup>2:428</sup>. Dessa forma, a organização do trabalho, pode gerar desgaste físico e emocional no trabalhador-enfermeiro.

Outro fator que nos despertou atenção foi a Síndrome de Burnout ou do Desgaste Emocional que acomete aqueles profissionais cujas profissões têm relação direta com a clientela, e que estão expostos a estresses crônicos, caracterizada por três traços fundamentais: a) o sentimento de desgaste emocional, b) despersonalização e c) reduzida competência profissional.

O desgaste emocional é o traço fundamental da Síndrome de Burnout, e caracteriza-se pelo sentimento de desgaste, perda de energia, esgotamento e fadiga do indivíduo, podendo manifestar-se fisicamente ou como uma combinação entre os dois. Assim, à medida que os recursos emocionais vão se deteriorando, as pessoas acometidas sentem gradativa redução de sua capacidade e vigor para o trabalho<sup>4:85</sup>.

As responsabilidades envolvidas no cuidado de enfermagem, a falta de organização e de participação dos profissionais nos objetivos do sistema hospitalar, as frustrações frequentes, a excessiva burocratização, a pulverização das responsabilidades, a massificação hospitalar e as precárias condições do sistema de saúde brasileiro geram uma situação constante de ansiedade e desgaste ao qual o enfermeiro é submetido.

Os agravos à saúde do trabalhador enfermeiro são reais e merecem destaque importante no contexto da saúde e trabalho hospitalar. Ao lançarmo-nos no estudo da psicodinâmica do trabalho, podemos salientar sua abordagem na centralidade do trabalho na vida dos trabalhadores, assim como seu reflexo (do trabalho) para a saúde ou para a doença. Vê-se, então, que as condições de trabalho podem causar desgaste, envelhecimento e doenças somáticas, já que as condições e a organização do trabalho se somam<sup>5</sup>.

Diante desses argumentos, delineamos para este estudo o seguinte objetivo: conhecer fatores que contribuem para o desgaste emocional do enfermeiro no ambiente hospitalar, com vistas ao enfrentamento desse desgaste no seu dia-a-dia de trabalho.

## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo empírico, com abordagem qualitativa, por considerar a subjetividade do objeto a ser estudado. Optamos por essa modalidade por ser utilizada quando se desejam dados subjetivos, ou quando se fazem estudos de um caso particular, de avaliações de programas ou propostas de programas, ou ainda quando não possuem informações sobre o assunto<sup>6</sup>.

Utilizamos como população alvo os concludentes do Curso de Especialização em Enfermagem do Trabalho de uma Universidade Pública, turma 2003/2004, os quais trabalham no ambiente hospitalar.

O estudo foi realizado com nove enfermeiras que atuam em hospitais da rede pública e privada, durante os meses de setembro e outubro de 2004, cuja inclusão foi feita através de Carta-Compromisso na qual explicitamos os objetivos do estudo. Vale ressaltar que foram atendidas as diretrizes determinadas pela Resolução nº196/96 do Conselho Nacional de Saúde<sup>7</sup>.

Para a operacionalização do trabalho de campo, utilizamos como técnica de coleta de dados a entrevista semi-estruturada pautada em duas questões norteadoras:

- a) Quais os fatores que você considera como causadores do desgaste emocional no trabalho hospitalar?
- b) Qual(is) o(s) recurso(s) que você utiliza para enfrentar e/ou amenizar o desgaste emocional no seu cotidiano de trabalho hospitalar?

A entrevista semi-estruturada é aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, oferece amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante<sup>8</sup>.

As entrevistas foram realizadas em locais e datas preestabelecidas de acordo com a disponibilidade de cada participante, individualmente, com duração de vinte minutos a meia hora, gravadas em fita magnética, e transcritas para captar com fidedignidade as respostas obtidas. Vale ressaltar que o uso do gravador só foi possível após a anuência dos respectivos entrevistados.

Para que fossem preservadas as identidades dos respondentes, utilizamos pseudônimos por eles escolhidos na reprodução de suas falas.

Os dados obtidos pelos respondentes foram analisados através da análise de conteúdo, considerada como um conjunto de técnicas de análise visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a interferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens<sup>9</sup>.

Dessa forma, a análise se pautou na saturação dos dados coletados, e/ou na repetição dos conteúdos emergidos. Os resultados obtidos foram analisados de acordo com os objetivos desse estudo; buscamos agrupar as respostas obtidas dos entrevistados de forma coerente e sistemática.

## ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados encontrados envolveram 09 (nove) enfermeiras que atuam no ambiente hospitalar, tanto em instituições públicas como privadas, com idade e tempo diferenciados de exercício da profissão, exercendo ou não cargo de chefia como, também, executando o trabalho em diferentes setores no ambiente hospitalar.

Das questões abordadas emergiram três categorias de análise: Condições contribuintes para o desgaste emocional na prática hospitalar; Formas de enfrentamento e Agravos à saúde.

**Categoria 1** — Condições contribuintes para o desgaste emocional na prática hospitalar contempla duas subcategorias: a) Relacionamento interpessoal – enfermeiros, clientes e demais profissionais de saúde e b) Processo de trabalho – recursos materiais e humanos e condições ambientais de trabalho; as quais foram conduzidas através dos destaques das verbalizações pelos entrevistados.

Nessa primeira categoria vislumbra-se a desarticulação técnica e administrativa no contexto hospitalar, sustentado por abordagem de caráter pouco articulado entre as várias equipes que compõem o trabalho hospitalar<sup>2</sup>.

Este caráter, pelo menos em nossa concepção, refere-se não somente à diferenciação entre os grupos profissionais e à hierarquia que compõe os mesmos, mas, acima de tudo, ao discurso médico-hospitalar, dominante sobre

as partes do corpo, que remete ao trabalho hospitalar uma fonte de desgastes físico-emocionais.

QUADRO 1 – DISTRIBUIÇÃO DAS FALAS DOS ENTREVISTADOS DE ACORDO COM A CATEGORIA 1.

| CATEGORIA 1   | 1ª Sub-Categoria   | Descrição das Falas   |
|---|--|---|
| Condições contribuintes para o desgaste emocional na prática hospitalar | Relacionamento Interpessoal: Enfermeiros, clientes e demais profissionais de saúde     | A falta de compreensão dos médicos, porque às vezes ele marca cirurgia e a sala está ocupada, e eles não querem entender. Os profissionais médicos não trabalham em equipe e, ao invés de somarem junto com você, querem subtrair. (D1-D4-D5)<br><br>A relação com a equipe, com os técnicos, e também com outros profissionais, com todo o corpo que trabalha num hospital; e também, o fato de você ter muitos funcionários sob sua supervisão, isso causa um desgaste. Às vezes bato de frente com a gerente geral, eu programo e ela não aceita. (D1-D2-D3) |
|   | 2ª Sub- categoria  |   |
|   | Processo de Trabalho - Recursos materiais e humanos e condições ambientais de trabalho | A falta de recursos, falta de material, falta de funcionários que tem no hospital, o tratamento poderia ser melhor em relação ao paciente. A gente não consegue dar uma assistência de qualidade. (D6-D7-D8)  |

Verificamos nestes depoimentos que no ambiente de trabalho hospitalar, os estímulos estressores são inúmeros. Os profissionais envolvidos nesse ambiente podem estar freqüentemente diante de ansiedades significativas e/ou reações de alarme, quando, por exemplo, estão experimentando desentendimentos com seus colegas de equipe interdisciplinar, diante de sobrecarga de atribuições e, conseqüentemente, da corrida contra o tempo. A desorganização do ambiente de trabalho pode, também, comprometer a ordem e a capacidade de rendimento do profissional-enfermeiro.

Existem, ainda, ambientes de trabalho em que as condições são muito desfavoráveis, pois envolvem fatores estressores num só contexto, como, por exemplo, quando não há clareza nas normas e rotinas que cada trabalhador deve desempenhar, resultando em mal-entendidos e, por vezes, problemas de difícil solução entre os profissionais que compõem a equipe. Um outro fator estressor, bastante significativo, ocorre quando esses profissionais deparam-se com ambientes insalubres e com a falta de “ferramen-

tas” (humanas e materiais) para desempenharem seus trabalhos, causando-lhes constrangimento e ansiedade.

**Categoria 2** – Formas de enfrentamento. A análise dessa categoria foi conduzida pelas falas dos depoentes, as quais tiveram enfoque em Deus, nas atividades físicas, no aconchego do lar e no próprio serviço.

QUADRO 2 – DISTRIBUIÇÃO DAS FALAS DOS ENTREVISTADOS DE ACORDO COM A CATEGORIA 2.

| CATEGORIA 2             | Descrição das Falas   |
|-------------------------|---|
| Formas de enfrentamento | Ao acordar eu oro e peço para ter um bom dia, um bom plantão, eu agradeço por aquele dia e já peço pelo próximo, peço proteção no trabalho. (D3-D8-D9)  |
|                         | Nada com uma boa academia para você aliviar todo o seu estresse, esquecer todos os problemas e ficar mais “light”. Além de me aliviar fisicamente, emocionalmente também me dá um conforto. (D9-D2) |
|                         | Resolver os problemas do hospital dentro do hospital, tentar não levar o problema para casa, separando os problemas do hospital e os problemas de casa. (D3-D7-D8)                                  |

Buscamos destacar, imbuídos de caráter reflexivo, a influência que a organização hospitalar possui no processo de trabalho da enfermagem – quando analisado psicopatologicamente, podendo determinar a perda do estado de saúde e conduzindo a equipe à construção de estratégias defensivas para preservar a economia psicossomática.

As situações desgastantes e determinantes de sofrimento vividas ininterruptamente pelos trabalhadores de enfermagem, quando ligadas à organização, ao processo de trabalho e às condições de trabalho, resultam em estratégias coletivas de defesa. [...] essa tentativa de defesa visa à adaptação desses trabalhadores ao seu contexto laboral<sup>2:429</sup>.

Dessa forma, o trabalhador-enfermeiro, para preservar-se de pressões impostas pelo meio, elabora mecanismos internos de defesa com o objetivo de amenizar e/ou superar essas pressões, numa tentativa de adaptação constante.

A organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é o aparelho psíquico “[...] em algumas situações, emerge um sofrimento que pode ser atribuído ao choque entre uma história individual,

portadora de projetos, de esperanças e de desejos e uma organização do trabalho que os ignora” 1:122-23.

Ao consultarmos literaturas referentes à psicodinâmica do trabalho e ao estresse ocupacional<sup>10</sup>, encontramos os principais mecanismos de defesa psicológicos: repressão, negação, formação reativa, isolamento, projeção, regressão, racionalização e sublimação. Todos esses mecanismos podem ser encontrados em pessoas saudáveis, e a presença excessiva é, via de regra, indicação de possíveis sintomas neuróticos.

Ao analisarmos as falas, constatamos a presença frequente de aspectos que se relacionam com os mecanismos: repressão e racionalização. Eis as razões pelas quais nos fixamos nesses dois fatores: a repressão consiste em afastar uma determinada idéia do consciente, mantendo-a à distância (no inconsciente). A repressão afasta da consciência um evento, idéia ou percepção potencialmente provocadores de ansiedade e impede, dessa forma, qualquer manipulação possível desse material. Porém, o material reprimido continua fazendo parte da psiquê, apesar de inconsciente, e continua causando problemas.

Quanto à racionalização, entendemos como o processo de achar motivos lógicos e racionais para pensamentos e ações inaceitáveis. É o processo através do qual uma pessoa apresenta uma explicação que é logicamente consciente ou eticamente aceitável para uma atitude, idéia ou sentimento que causa angústia. Usa-se a racionalização para justificar comportamentos quando, na realidade, as razões para esses atos não são recomendáveis.

Percebemos, então, que existem várias situações no meio hospitalar que, quando associadas a infidelidades do ambiente, possuem grandes chances de alterar a economia psicossomática dos trabalhadores enfermeiros, ou seja, quando os mecanismos internos de defesa não conseguem “responder” positivamente/ adequadamente às pressões impostas pelo meio, os trabalhadores-enfermeiros, quando não conseguem adaptar-se podem desenvolver doenças.

**Categoria 3 – Agravos à saúde** – Nesta categoria os atores foram enfáticos apontando vários fatores que determinam as causas que propiciam o desgaste emocional conforme se apresentam no quadro a seguir:

QUADRO 3 – DISTRIBUIÇÃO DAS FALAS DOS ENTREVISTADOS DE ACORDO COM A CATEGORIA 3.

| CATEGORIA 3     | Descrição das falas  |
|-----------------|--|
| Agravos à saúde | Considero a hipertensão um dos agravos adquiridos que mais estão associados ao meu estado emocional no trabalho. (D3/D8/D9)  |
|                 | Minha pressão já chegou a 200x160 mmHg. Normalmente o motivo da descoberta da hipertensão vem sempre após um forte e complicado aborrecimento com um colega de trabalho. (D1/D4/D7)  |
|                 | Trabalho sob tensão horas seguidas, é uma enorme cobrança e o resultado é uma enxaqueca que me impede de dormir. (D2/D9) Frequentemente, após um plantão de doze horas com muitas atividades, coisas pendentes (...) fico com uma tremenda dor de cabeça. (D8/D1/D3) |

Os depoimentos que conduzem essa categoria destacaram a hipertensão arterial sistêmica e a enxaqueca, como condições prevalentes para o desgaste emocional.

Os profissionais vivem hoje sob contínua tensão, não só no ambiente de trabalho, como também na vida em geral. Na vida pessoal, a forte carga emocional leva ao estresse psicossocial com repercussões somáticas e psicológicas (úlceras duodenais, asma brônquica, hipertensão arterial, doenças coronarianas)<sup>11</sup>.

Dentre as doenças denominadas psicossomáticas, as que têm sido mais estudadas são as doenças cardiovasculares. Os fatores psicossociais do trabalho desempenham três papéis no desencadeamento das doenças do coração: em primeiro lugar, podem contribuir para o surgimento de vários processos fisiológicos que determinam hipertensão arterial e aterosclerose; em segundo lugar, os fatores psicossociais podem estar envolvidos agudamente no desencadeamento de doença coronariana (infarto agudo do miocárdio, angina); em terceiro lugar, podem agravar os efeitos de outros fatores de risco (níveis elevados de sódio na dieta, entre outros)<sup>5</sup>.

O motivo pelo qual é observado o surgimento de uma patologia e não de outra vai depender das diferentes histórias de vida inerentes a cada ser humano, de suas vulnerabilidades que são condicionadas pela genética e por sua constituição.

Profissões em que são frequentes a exposição ao estresse mental, excessiva responsabilidade ou conflitos constantes, são as que mais se associam à hipertensão<sup>5</sup>.

Sendo assim, além dos distúrbios coronarianos, diversas patologias são relacionadas à sobrecarga de trabalho e conseqüente desgaste físico e emocional, dentre as quais podemos citar: prisão de ventre, diarreia, úlcera, gastrite, dores na coluna e dores musculares, alergia, doenças de pele, coceiras, quedas de cabelo, cefaléia tensional, câncer, doenças auto-imunes, alterações menstruais, cólicas, diminuição da libido, asma, bronquite, zumbido, tontura, vertigem, entre outras<sup>5</sup>.

A falta de realização pessoal e as condições inadequadas no trabalho associadas a outras condições sociais que interferem na realização do plano de vida de uma pessoa, podem também exacerbar os riscos ocupacionais tendo como conseqüências problemas que condicionam a ocorrência da doença e outros acidentes no trabalho<sup>12</sup>.

Por isso, o nosso estudo foi conduzido para refletirmos que a necessidade de saúde é subjetiva e dinâmica, mantendo relação direta com as aspirações de cada um. E, dessa forma, cada indivíduo, ao vivenciar de maneira diferenciada as condições impostas pelo meio, no plano individual/coletivo, pode construir mecanismos de defesa tentando adaptar-se às condições de trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste estudo, procuramos contribuir para o aprofundamento das questões relacionadas ao desgaste emocional do enfermeiro que atua no ambiente hospitalar. Buscamos destacar a relação que o trabalho possui na vida do trabalhador-enfermeiro, como também, a forma como o processo de trabalho atinge o funcionamento psíquico do trabalhador.

O trabalho não é apenas a produção de um serviço e recebimento de salário; e muito menos é somente um fator de doença – “o trabalho deve ser fonte de satisfação psíquica de realização pessoal e de status, representando um componente da personalidade e fator de segurança do indivíduo”<sup>13:84</sup>.

A análise dos dados permitiu-nos encontrar três (3) categorias de análise: Condições contribuintes para o desgaste emocional na prática hospitalar; com duas sub-categorias: a) Relacionamento interpessoal – enfermeiros, clientes e demais profissionais de saúde e b) Processo de

trabalho – recursos materiais e humanos e condições ambientais de trabalho; Formas de enfrentamento e Agravos à saúde.

Visto que a importância deste tema abrange aspectos reais da vida cotidiana no trabalho de inúmeros trabalhadores de enfermagem, buscamos ressaltar a interdependência, isto é, a ligação das condições trabalho hospitalar, saúde e desgaste emocional de enfermeiros que atuam no ambiente hospitalar.

Destacamos que o tipo de desgaste a que as pessoas estão submetidas permanentemente, nos ambientes e nas relações com o trabalho é visto como fator determinante de doenças. Desta forma, entendemos que os agentes estressores psicossociais são tão potentes quanto os microorganismos e a insalubridade no desencadeamento de doenças. Portanto, o clima de trabalho tenso e insatisfatório para as relações e o prolongamento das jornadas de trabalho resultam em fatores desencadeantes de estresse<sup>14</sup>.

Ao lançarmo-nos nesse estudo, percebemos a necessidade de estimular reflexões e discussões sobre o desgaste emocional vivenciado pelo enfermeiro no seu cotidiano, visando incentivar novos estudos, assim, preocupamo-nos em (re)significar a importância da saúde integral desse profissional, para que sua atuação possa ser plena.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Dejours C. A Loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho. 5ª ed. ampl. São Paulo: Cortez; 2000.
2. Souza N, Lisboa M. Compreendendo as estratégias coletivas de defesa das trabalhadoras de enfermagem na prática hospitalar. Rev Enfermagem Esc Anna Nery, 2002 dez; 6(3): 425-35.
3. Haddad MC. Proposta de Implementação de um Programa Interdisciplinar de apoio ao Trabalhador de Enfermagem. Revista da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo/USP, dez 1998; 32 (4):307-13.
4. Lautert L. O Desgaste profissional: estudo empírico com enfermeiras que trabalham em hospitais. Rev Gaúcha Enfermagem 1997 jul; 18(2):133-44.

5. Ferreira Junior M. Saúde no Trabalho. Temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores. São Paulo: Roca; 2000.
6. Leopardi MT. Metodologia da pesquisa na saúde. Santa Maria: Pallotti; 2001.
7. Ministério da Saúde(BR). Resolução 196/96. Comitê de Ética do Conselho Nacional de Saúde. Brasília,1998.
8. Triviños ANS. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas; 1987.
9. Bardin L. Análise de Conteúdo. Lisboa: Edições 70;1997.
10. Ballone GJ. Estresse e trabalho. [online] [acessado em 2005 mar 13]. Disponível em:<<http://www.psiq.med.br>>.
11. Silvino ZR. O desgaste mental no trabalho dos enfermeiros: entre o real e o prescrito. [tese] Rio de Janeiro: Escola de Enfermagem Anna Nery; 2002.
12. Guedes ME, Mauro MYC. (Re) visando os fatores de risco e as condições de trabalho da enfermagem hospitalar. [online] [Acessado em 2005 mar 13]. Disponível em:<<http://www.saudeetrabalho.com.br>>.
13. Mauro MY. Saúde mental do trabalhador e o enfermeiro. Rev Enfermagem UERJ 1996; (Ed.Extra):81-8.
14. Paiva GS, Monteiro ARM. Manifestações de estresse em enfermeiros de unidade de terapia Intensiva. Rev. RENE 2004; 5(2):28-34.

RECEBIDO: 20/04/05

ACEITO: 09/12/05