



27^a Semana Científica do Hospital de Clínicas de Porto Alegre

14º Congresso de Pesquisa e Desenvolvimento em Saúde do Mercosul
10 a 14 de setembro de 2007

Anais

ESTRATÉGIAS COLETIVAS DE ENFRENTAMENTO UTILIZADAS PELA ENFERMAGEM EM UM SERVIÇO PÚBLICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**DAIANE DAL PAI; LIANA LAUTERT**

O presente estudo se inscreve no âmbito de um serviço público de urgência e emergência, buscando compreender o trabalho na sua relação com a saúde das profissionais de enfermagem. Nesta compreensão a pesquisa traz à tona estratégias coletivas de enfrentamento utilizadas pelas trabalhadoras de enfermagem para conviverem com o sofrimento gerado por muitas situações danosas à saúde reveladas no cotidiano vislumbrado. Este estudo teve sua proposta previamente aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Instituição onde foi realizada. A coleta dos dados compreendeu a análise de documentos da Instituição, a observação da dinâmica do serviço, ocorrida em 14 períodos de duas horas de duração, e a realização de entrevistas semi-estruturadas com 12 profissionais de enfermagem. Os dados foram submetidos à análise de conteúdo, elaborando-se um conjunto textual interpretativo a fim de responder aos objetivos do estudo. Dessa forma, foi possível identificar as estratégias coletivas de enfrentamento no distanciamento assumido pelas profissionais frente a situações como a necessidade de prestar apoio à família quando o atendimento não tivera o desfecho desejado, por exemplo. Ou então no comportamento de afastamento adotado diante da superlotação da sala, o qual repercutia na saída do setor de atendimento por várias vezes, seja para ver colegas de outros setores ou para ir à sala do lanche. A despersonalização também se mostrou como uma estratégia de enfrentamento utilizada pelas trabalhadoras do serviço estudado. Elas se demonstraram frias e racionais diante das situações, afirmando controlar seus sentimentos para seguirem trabalhando sem que as circunstâncias lhes causassem dano. Além disso, o uso freqüente de citações humoradas e brincadeiras diante dos momentos mais variados permitiram perceber que essa era mais uma forma de defesa encontrada para não adoecer diante das situações de fracasso no salvamento dos pacientes graves ou outras situações conflituosas.