

**ÁREA TEMÁTICA:**

- COMUNICAÇÃO
- CULTURA
- DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA
- EDUCAÇÃO
- MEIO AMBIENTE
- SAÚDE
- TECNOLOGIA E PRODUÇÃO
- TRABALHO

**O PROCESSO DE ADOECIMENTO MENTAL DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE  
FRENTE AOS ATENDIMENTOS DE VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA**

**Josiane Slompo de Lima (josi.1809@hotmail.com)**

**Cleide Lavoratti (lavoratti@yahoo.com.br)**

**Liza Holzmann (lizaholzmann@yahoo.com.br)**

**Resumo:** O Projeto de Extensão: “Assessoria para a implantação do protocolo às vítimas de violência intrafamiliar no Hospital Universitário Regional Wallace Thadeu de Mello e Silva (HURCG)”, iniciado no ano de 2017 pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), tem o objetivo além da implantação de um serviço de referência para os atendimentos às vítimas de violência, a capacitação dos profissionais do HURCG que atuam frente aos atendimentos desta população e, para isto, profissionais externos, que atuam e são referência na temática em questão serão contactados. O atendimento às vítimas de violência ao longo dos anos tem se tornado valiosíssimo, isso pelo fato do desenvolvimento de ações que amparam esta população e, um olhar voltado à saúde mental dos profissionais que realizam o acolhimento desta população específica é de suma importância, uma vez que são eles que estão em contato direto com tais casos. É certo de que, no desenrolar do cotidiano dos profissionais de saúde, o não envolvimento emocional é uma tarefa difícil e, sendo assim, faz se necessário o desenvolvimento de capacitações continuadas a estes profissionais, pois, a longo prazo, o estresse e as limitações no ambiente de trabalho podem levar o indivíduo a desenvolver a Síndrome de *Burnout*.

**Palavras-chave:** Violência. Adoecimento. Profissionais. Síndrome de *Burnout*.

**INTRODUÇÃO**

No ano de 2017 a Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) iniciou um projeto de implantação do protocolo de atendimento às vítimas de violência intrafamiliar dentro do Hospital Universitário Regional Wallace Thadeu de Mello e Silva (HURCG), que tem como objetivo contribuir com a implantação de um serviço de referência para os atendimentos às vítimas de violência.

O referido projeto é intitulado “Assessoria para a implantação do protocolo às vítimas de violência intrafamiliar no Hospital Universitário Regional Wallace Thadeu de Mello e Silva (HURCG)”, que conta com uma profissional recém-formada da área da Psicologia e do Serviço Social e duas estagiárias das mesmas áreas, além da coordenadora e da supervisora do projeto.

Diante disso e da complexidade do atendimento às vítimas de violência, que, muitas vezes acaba envolvendo emocionalmente os atendidos e os atendedores, este trabalho tem

como propósito um olhar voltado aos profissionais de saúde, precisamente em relação ao acompanhamento do adoecimento dos mesmos frente a estes atendimentos.

É inevitável não remetermos a relação profissional de saúde-paciente, ao tratarmos da saúde mental dos profissionais que trabalham na assistência, uma vez que a mesma traz vários conflitos éticos e questionamentos dos limites e da autonomia profissional (CREMESP, 2015).

O trabalho afeta diretamente o aparelho psíquico do homem e, muitas vezes a história pessoal do trabalhador é ignorada devido ao ambiente e a dinâmica da organização, a partir do momento que isso ocorre inicia-se um conflito o qual pode vir a ocasionar disfunções pessoais e organizacionais, estamos falando aqui do desenvolvimento da Síndrome de *Burnout* (DEJOURS, 1992).

## OBJETIVOS

O objetivo geral deste trabalho é discutir o processo de adoecimento mental dos profissionais de saúde frente aos atendimentos às vítimas de violência para subsidiar as ações do Projeto de Extensão: “Assessoria para a implantação do protocolo de atendimento às vítimas de violência intrafamiliar dentro do Hospital Universitário Regional Wallace Thadeu de Mello e Silva (HURCG)”. Tem como objetivos específicos definir a saúde mental, com enfoque voltado para os profissionais de saúde, explicar o processo de adoecimento dos profissionais que trabalham diretamente no atendimento a esta população específica e, por fim, apresentar o conceito e as características da Síndrome de *Burnout*.

## METODOLOGIA

A metodologia utilizada de acordo com Gil (2002) é de caráter bibliográfico, o qual tem como característica seu desenvolvimento voltado apenas a materiais já elaborados, sejam livros, monografias ou artigos científicos.

Segundo o mesmo autor a vantagem de se realizar uma pesquisa bibliográfica reside no fato de que, ao investigador é permitido contato mais amplo com o acervo referente à temática (GIL, 2002).

## RESULTADO

O conceito de saúde mental é definido, de acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2001), como “o estado de bem-estar no qual o indivíduo realiza as suas capacidades, pode fazer face ao estresse normal da vida, trabalhar de forma produtiva e

frutífera e contribuir para a comunidade em que se insere”. Nesta definição que a OMS nos traz, podemos observar que saúde mental está vinculada ao bem-estar, a qualidade de vida e a capacidade de trabalhar e relacionar-se com os demais de forma sadia, desvinculando o conceito para além de doenças ou deficiências mentais.

Sávio (2008) destaca que as condições inadequadas para o trabalho e, o fato da mesma gradualmente levar ao adoecimento do profissional é uma temática que ao longo dos anos vem ganhando espaço significativo. Tal processo é denominado Síndrome de *Burnout*. Este transtorno é considerado um processo de deterioração da qualidade de vida do trabalhador, acarretando prejuízos não somente ao profissional, como também a organização.

A Síndrome de *Burnout* tem como principal característica a redução da realização pessoal e, principalmente, profissional, as quais são evidenciadas por sentimentos de decepção e frustração, sendo muitas vezes seus sintomas interpretados de forma errônea e o profissional diagnosticado com outros transtornos. No entanto, é importante frisarmos que, apesar da dificuldade de distingui-la, este transtorno específico tem uma natureza particular, o seu desenvolvimento se dá a partir de atividades laborais e organizacionais. (CREMESP, 2015; RAMALHO & NOGUEIRA-MARTINS, 2007).

Diante disso, consideremos a percepção da sociedade pós-moderna, a qual é caracterizada por uma tendência individual, acrescida da pressão e do estresse laboral, principalmente em serviços assistenciais. É comum, devido a necessidades financeiras e ao *status* social, que o indivíduo estabeleça para si um ritmo de atividade frenético, envolvendo seus vínculos no ambiente de trabalho e na vida pessoal, o que propícia o estresse, que, somado a algumas particularidades, principalmente as relacionadas a questões que envolvem o seu ofício e as suas relações no mesmo, podem, gradualmente levar o profissional ao adoecimento (COSTA, MORITA & MARTINEZ, 2000).

O ambiente de trabalho no qual os profissionais de saúde vivenciam diariamente situações de violências e ou tensões, pode ser caracterizado por dois leques, o primeiro diz respeito aos que se unem e se solidarizam frente ao sofrimento dessas populações que estão vulneráveis, para assim amenizar suas angústias e o segundo que é o fato desses indivíduos ao longo do tempo, devido ao contato cotidiano com essas ocorrências e com o limite de atuação profissional, desencadearem um processo de adoecimento gradativo, a Síndrome de *Burnout* (LAVORATTI, 2013).

Os profissionais de saúde que atendem a vítimas de violência sexual muitas vezes lidam com a própria angústia diante das limitações humanas e do sistema de saúde, porque, de alguma maneira, todos precisam se expor. Essa exposição supõe mostrar as fragilidades, as vulnerabilidades e as suas limitações (...) (CORREA; LABRÓNICI; TRIGUEIRO, 2009, p.292 *apud* LAVORATTI, 2013).

Segundo Murofuse, Abranches e Napoleão (2015), o processo da Síndrome de *Burnout* no profissional tem como origem elevados e prolongados níveis de estresse no ambiente de trabalho, sejam eles emocionais ou impessoais. O quadro deste transtorno se desenvolve a partir de três dimensões características, a exaustão emocional, a despersonalização e a baixa realização pessoal. A primeira é caracterizada por ser o traço inicial do adoecimento e está relacionada ao esgotamento de recursos emocionais do indivíduo para lidar com situações no ambiente de trabalho, sejam elas quais for e, aos sentimentos de frustração e tensão, isso ocorre devido ao fato do profissional não ter mais a capacidade de demandar a mesma energia de antes. Sendo assim, a exaustão a qual nos referimos é consequência direta da sobrecarga emocional e do conflito pessoal nas relações do trabalho.

Como resultado desta primeira dimensão, temos a despersonalização, que é caracterizada pela dificuldade do indivíduo em enfrentar seus sentimentos vivenciados dentro da organização, então como mecanismo de defesa, o profissional desenvolve o distanciamento de seus colegas de profissão e a insensibilidade emocional, os quais têm como características a maneira como este profissional trata as demais pessoas no ambiente de trabalho, sendo de forma impessoal e fria, massificada, como se os mesmos fossem objetos (MUROFUSE, ABRANCHES & NAPOLEÃO, 2015).

Por fim, em decorrência destas primeiras dimensões, surge a terceira e última, estamos nos referindo aqui da baixa realização. Ao falarmos em realização pessoal não podemos de maneira alguma desvincular o indivíduo de sua profissão e, certo disso, está dimensão tem como característica a diminuição do desempenho e da eficácia no trabalho. Diante desta situação, o trabalhador desenvolve vários outros sentimentos, principalmente os relacionados à sua competência como profissional, ao êxito de suas atividades e a suas relações como os demais dentro do ambiente de trabalho, sendo na maioria das vezes caracterizados por seu cunho negativo (MUROFUSE, ABRANCHES & NAPOLEÃO, 2015).

A Síndrome de *Burnout* não é um transtorno que surge de forma súbita como resposta a um estímulo estressor no ambiente organizacional, sua origem é gradualmente perceptível e deve ter uma atenção especial, uma vez que atualmente tem acometido grande parcela dos profissionais, principalmente os da área da saúde.

O Projeto de Extensão: “Assessoria para a implantação do protocolo às vítimas de violência intrafamiliar no Hospital Universitário Regional Wallace Thadeu de Mello e Silva (HURCG)”, tem como um de seus pilares a capacitação dos profissionais de saúde para que possam realizar um serviço de qualidade as vítimas de violência e, para isto, em seu

cronograma estão previstas oficinas e capacitações sobre temáticas relativas ao atendimento integral das mesmas, uma delas refere-se aos sentimentos gerados na assistência a esta população específica, como dor, revolta, angústia e, sobre o processo de envolvimento-distanciamento.

Tais capacitações e oficinas do projeto pretendem atingir todos os profissionais de saúde do HURCG, dentre eles: psicólogos, assistentes sociais, enfermeiros, técnicos de enfermagem, médicos, farmacêuticos. As ações do projeto irão subsidiar os profissionais de saúde a realizar um atendimento de qualidade às vítimas de violência, uma vez que visam estimular a resiliência e afastamento emocional, além de qualificá-los para as demais atividades que envolvem a rotina do profissional diante o atendimento.

A saúde mental nas organizações é uma temática que vem sendo cada vez mais colocada em questão e é importantíssimo que a mesma seja discutida e, capacitações continuadas, principalmente para os profissionais que realizam serviços assistenciais, são essenciais para evitar o adoecimento destes servidores.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desta forma, podemos observar que, para que os profissionais de saúde estejam engajados, motivados e produtivos dentro da organização, é necessário que os mesmos possuam uma boa qualidade de vida. As características de uma boa saúde mental permite ao indivíduo a flexibilidade cognitiva e emocional para lidar com diversas situações, sejam elas no ambiente de trabalho ou na vida pessoal.

Não é raro que os profissionais de saúde, principalmente os que em seu cotidiano trabalham com situações vulneráveis, sejam submetidos a grande carga de estresse por conta de sua atividade laboral, tarefa essa que se torna mais difícil, pelo fato de que vivenciam situações-limite, como o sofrimento humano e o convívio direto com pacientes terminais, todas essas sucessões, a longo prazo, se não trabalhadas, podem afetar a qualidade de vida e fazer com que o indivíduo venha a desenvolver a Síndrome de *Burnout*.

Diante disso, a promoção da saúde mental desses profissionais é de grande valia, uma vez que qualidade de vida melhora e, conseqüentemente, o desempenho laboral se torna mais produtivo e prazeroso. Para que isto ocorra, devemos ter a ciência da importância de trabalharmos com as emoções desses profissionais que atuam em situações vulneráveis, as quais envolvem principalmente a violência.

O Ministério da Saúde (2002) *apud* Lavoratti (2013) sobre isso ressalta “(...) oportunidades sistemáticas de discussão, sensibilização e capacitação que proporcionem um

respaldo à equipe para expor e trabalhar seus sentimentos e reações” (BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde, 2002, p. 31), isso para os profissionais de saúde que atuam com situações vulneráveis ou de violência possam compartilhar suas angústias, dúvidas, medos e frustrações, resignificando suas vivências, buscando manter sua saúde física e mental mesmo sofrendo pressões nas suas atividades laborais.

APOIO: (SETI - Fundo Paraná)

## REFERÊNCIAS

ABREU, K. et al. Estresse ocupacional e Síndrome de *Burnout* no exercício profissional da psicologia. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, DF, v. 22, n. 2, p. 22-29, jun. 2002.

CREMESP. Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo – **Trabalho e saúde mental dos profissionais de saúde**, São Paulo, 2015.

COSTA, E.; MORITA, I.; MARTINEZ, M. Percepção dos efeitos do trabalho em turnos sobre saúde e vida social em funcionários de enfermagem em um hospital universitário do Estado de São Paulo. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p. 553-555, abr./jun., 2000.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**. Cortez-Oboré, São Paulo, 1992.

GIL, A. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa** - São Paulo: Atlas, 2002.

LAVORATTI, C. **Tecendo a rede de proteção**: desafios do enfrentamento intersetorial à violência intrafamiliar contra crianças e adolescentes no município de Curitiba/PR - Curitiba, 2013.

MUROFUSE, N.; ABRANCHES, S.; NAPOLEÃO, A. – **Reflexões sobre estresse e *Burnout* e a relação com a enfermagem**. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2005; p. 255-261.

OMS. Organização Mundial de Saúde. **Relatório sobre a Saúde no Mundo – Saúde Mental**: Nova Conceção, Nova Esperança. 2001.

RAMALHO, M.; NOGUEIRA-MARTINS, M. **Vivências de profissionais de saúde da área de oncologia pediátrica**. *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 12, n. 1, p. 123-132, 2007.

SÁVIO, S. **A Síndrome de *Burnout* um processo de estresse laboral crônico**. *Hologramática*. Buenos Aires, n. V, v.8, p. 121-138, 2008.

TRIGO, T. *et al.* Síndrome de *burnout* ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. **Revista Psiquiatria Clínica** 34 v.5, 2007.