



REVISTA DE PESQUISA: Cuidado é Fundamental Online

ISSN 2175-5361

## PESQUISA

## THE OCCUPATIONAL STRESS OF THE NURSING TEAM IN CLOSED SECTOR

## O ESTRESSE OCUPACIONAL DA EQUIPE DE ENFERMAGEM EM SETOR FECHADO

## EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN SECTOR CERRADO

Caroline de Aquino Pereira<sup>1</sup>, Livia Ceschia dos Santos Miranda<sup>2</sup>, Joanir Pereira Passos<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Objective:** This study aimed to: identify possible stressors agents at nursing work and discuss the reactions shown to minimize the stressors agents on staff working activity. **Method:** This is a descriptive research with a qualitative approach, semi-structured interview used for data collection. Conducted in closed sectors of a Maternity Hospital, located in Rio de Janeiro, with 28 employees participants of the nursing team. **Results:** The Stressors factors in the Surgical Center Obstetric are directed to interpersonal relationships and in Intensive Care Units of work organization. The strategies used to cope with stressors are conditioned by personal values. **Conclusion:** The study identified the need for creation of institutional spaces that provide more interaction among team members, where the subject can express the feelings of anxiety, of dissatisfaction and conflict, experienced in the workplace. **Descriptors:** Nursing, stress, occupational health.

## RESUMO

**Objetivos:** Identificar os agentes estressores no trabalho de enfermagem e discutir as reações apresentadas para minimizar os agentes estressores na atividade laboral. **Método:** Trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, que utiliza entrevista semi-estruturada para coleta de dados. Estudo realizado nos setores fechados de um Hospital Maternidade, situado no Município do Rio de Janeiro, tendo como participantes 28 trabalhadores da equipe de enfermagem. **Resultado:** Os fatores estressores no Centro Cirúrgico Obstétrico são referentes ao relacionamento interpessoal e na Unidade de Cuidado Intensivo a organização do trabalho. As estratégias utilizadas para lidar com estressores estão condicionadas a valores pessoais. **Conclusão:** O estudo assinalou a necessidade de criação de espaços institucionais que proporcionem maior interação entre os membros da equipe, onde os sujeitos possam verbalizar os sentimentos de ansiedade, de insatisfação, e de conflito, vivenciados no ambiente de trabalho. **Descritores:** Enfermagem; estresse; saúde do trabalhador.

## RESUMEN

**Objetivo:** Esta investigación tuvo como objetivos: identificar los posibles agentes estresantes en el oficio de enfermería y analizar las reacciones para minimizar los estresores en la actividad laboral. **Método:** Para alcanzar los objetivos propuestos, fué realizado un estudio descriptivo con enfoque cualitativo. Para la colección de los datos fué aplicado una entrevista semiestructurada. Lo escenario de la pesquisa fué los sectores cerrados de un Hospital Maternidad, situado en la ciudad de Río de Janeiro, donde participaron 28 trabajadores del equipo de enfermería. **Resultado:** Los factores identificados como estresores en el Centro Quirúrgico Obstétrico se dirigen a las relaciones interpersonales y en las Unidades de Cuidados Intensivos a la organización del trabajo. Las estrategias para lidiar con factores estresantes están condicionadas por los valores personales. **Conclusión:** El estudio identificó la necesidad de creación de espacios institucionales que proporcionan la mayor interacción entre los miembros del equipo, donde los ciudadanos pueden verbalizar los sentimientos de ansiedad, insatisfacción y conflicto, vivenciados en la actividad laboral. **Descritores:** Enfermería; estrés; salud laboral.

<sup>1</sup>Enfermeira, Graduada pela EEAP/UNIRIO. E-mail: carol\_de\_aquino@hotmail.com. <sup>2</sup>Enfermeira, Graduada pela EEAP/UNIRIO. E-mail: liviaenfunirio@yahoo.com.br. <sup>3</sup>Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Associada da EEAP/UNIRIO. Autor responsável para troca de correspondência: E-mail: joanirpassos@bol.com.br

## INTRODUÇÃO

O estresse relacionado ao trabalho resulta de várias situações em que o trabalhador percebe este ambiente como ameaçador as suas necessidades de realização pessoal e profissional, prejudicando a interação com suas funções e com o ambiente de trabalho, na medida em que este ambiente contém demandas excessivas, ou que o profissional não detenha recursos adequados para enfrentar tais situações<sup>1</sup>.

Como mostram os resultados de pesquisas, profissionais de enfermagem atuantes em setores fechados dos hospitais, sofrem com as demandas no trabalho, a dupla jornada, as situações de urgências, os riscos ocupacionais, a precariedade de recursos materiais, a falta de pessoal qualificado, a sobrecarga de trabalho, as relações interpessoais conflituosas, a exposição progressiva a estes fatores considerados estressores, levam ao esgotamento físico e emocional, interferindo na qualidade de vida<sup>2,3</sup>.

O estresse é definido como uma reação do organismo, com componentes físicos e - ou psicológicos, causada por alterações psicofisiológicas que ocorrem quando há confronto com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrite, amedronte, excite ou confunda ou mesmo que a faça imensamente feliz<sup>4</sup>. Atingindo grande parte dos trabalhadores de enfermagem, o estresse pode ocasionar acidentes e doenças ocupacionais<sup>5</sup>.

Ao ter interferência em sua qualidade de vida, o profissional muda atitudes, tanto no âmbito intrafamiliar quanto no intra-hospitalar, podendo comprometer o relacionamento interpessoal no trabalho e a qualidade do atendimento aos clientes, o que trará certamente conseqüências ao indivíduo e/ou à população assistida<sup>2</sup>.

Neste contexto, esse estudo surgiu durante conversas com os profissionais de enfermagem dos setores fechados de um hospital maternidade sobre os fatores estressores que deflagram conflitos no ambiente de trabalho e influenciam qualidade de vida e na prática profissional no decorrer do plantão.

Este estudo teve como objetivos identificar os agentes estressores no trabalho e discutir as reações apresentadas, pela equipe de enfermagem, para minimizar os agentes estressores na atividade laboral.

## MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, que teve como cenário de estudo os setores fechados de um Hospital Maternidade público do Rio de Janeiro, Centro Cirúrgico Obstétrico (CCO), uma Unidade de Terapia Intensiva - Neonatal (UTI) com 15 leitos e uma Unidade de Cuidados Intermediários - Neonatal (UI) com 45 leitos, sendo cinco destinados para as mães que participam do método mãe-canguru e permanecem durante todo o tempo com o recém-nato até o momento da alta. Participaram da investigação 28 sujeitos da equipe de enfermagem: oito enfermeiros, 13 técnicos e sete auxiliares de enfermagem.

Para coleta dos dados utilizou-se como instrumento a entrevista semi-estruturada e individual, realizada no período de julho a agosto de 2008 com profissionais que atuam em plantão diurno com escala 12x60h/semana. Todos os cuidados relacionados aos aspectos éticos envolvidos na pesquisa foram devidamente observados, aprovados pelo Comitê de Ética em Pesquisa da SMS-RJ com Parecer de Aprovação N° 76A / 2008. A fim de garantir o anonimato

identificamos os sujeitos participantes do estudo com a letra “E” e o respectivo número de sua entrevista.

Após a coleta dos dados, adotamos os seguintes procedimentos: leitura e re-leitura das entrevistas; mapeamento das falas individuais com base nos temas emergentes, definidos a partir da leitura e dos objetivos da pesquisa (destacando-se as palavras e frases) e análise-síntese das entrevistas, baseada nas palavras e/ou frases significativas interpretadas pelas pesquisadoras. Posteriormente, os dados foram analisados e classificados à luz do referencial teórico.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram obtidos dois eixos temáticos: o relacionamento interpessoal e a organização do trabalho como fatores geradores de estresse.

### Caracterização do perfil dos entrevistados

Dentre os entrevistados 25 (89%) correspondem ao sexo feminino, visto que, a enfermagem é uma profissão reconhecidamente feminina.

Segundo a faixa etária dos entrevistados no hospital maternidade, há predominância de profissionais entre 25 a 30 anos, (58%) do total investigado, entre 36 a 45 anos e entre 46 a 55 anos encontramos o mesmo percentual (21%). Acreditamos que o grande número de profissionais jovens no Centro Cirúrgico Obstétrico está relacionado à participação de residentes de enfermagem e posse recente de profissionais concursados.

Em relação ao duplo vínculo empregatício, consideramos aqueles que explicitaram vinculação com outro serviço público ou unidades privadas de saúde, perfazendo um total de 13 (57%)

participantes com duplo vínculo. Como apontam outros estudos, grande parte dos profissionais de enfermagem necessita de complementação de renda, e trabalham dupla jornada<sup>6</sup>.

Para a análise e a discussão dos dados obtidos optamos fazê-la por setores, visto a especificidade de atividades desenvolvidas e a distinção dos temas abordados pelos pesquisados.

### Relações interpessoais conflituosas no desempenho das atividades

No Centro Cirúrgico Obstétrico identificamos relações interpessoais como o principal fator estressor. O ambiente de trabalho um setor fechado, onde os funcionários permanecem trabalhando juntos por mais tempo e somente saem nos horários destinados às refeições, faz com que a convivência seja mais intensa e os conflitos mais comuns do que em outros setores, como pode ser observado nas seguintes falas:

*[...] situações que me fazem sentir mal, constrangida, agredida, impotente frente a determinados fatos que acontecem no decorrer do plantão, como conflito entre os profissionais... (E- 6)*

*[...] o que me estressa é a falta de tolerância com as pessoas, o mau-humor dos colegas...(E-14)*

*[...] é estressante quando ocorrem procedimentos e atitudes erradas e agressivas dos profissionais... (E-10)*

Na prática profissional percebe-se mal-entendidos, desconfianças, sentimentos de coerção, egoísmo, desrespeito e irritação mostrando diferenças individuais manifestas no ambiente de trabalho, em decorrência de mau relacionamento<sup>7</sup>.

Neste contexto, as relações interpessoais são processos que tem como premissa a mutualidade, ou seja, o convívio, as trocas entre os indivíduos.

Pereira CA, Miranda LCS, Passos JP.  
Por isso, as relações interpessoais são intensamente mediadas pelos sentimentos de um

pelo outro<sup>8</sup>. A comunicação é a principal ferramenta que possibilita o relacionamento, pois pressupõe uma interação entre as pessoas, troca ou partilha de opiniões, informações, bem como, a expressão de sentimentos e emoções<sup>9</sup>.

No que tange as reações da equipe de enfermagem para minimizar os agentes estressores no CCO, evidenciamos nas falas dos depoentes que se mostram dispostos a suprimir os problemas vivenciados no ambiente de trabalho, visando melhor relação com a equipe e desempenho no cuidado com a cliente e a conseqüente qualidade de vida no trabalho. Outros apresentam sinais de exaustivos de estresse e há os que preferem se esquivar do problema.

*[...] eu reajo com uma troca de humanização, propiciando atenção e respeito ao outro. (E-11)*

*[...] procuro não valorizar aquilo que me estressa..., procuro lembrar que mãe-filho são os alvos da minha assistência e cuidados. Ele tem o direito de receber uma assistência humanizada, onde seus direitos são respeitados, sua cultura é considerada. (E- 6)*

*[...] não sou de reclamar... quando algo está errado, logo começo a chorar... (E- 9)*

*[...] finjo que não estou vendo. (E- 13)*

Cabe ao enfermeiro mediar e promover a comunicação com outros profissionais e entre os setores do hospital e zelar pelo cumprimento das normas da instituição. Reduzindo a pressão sobre a equipe, o enfermeiro deve desenvolver comportamentos que visem à integração da equipe e atitudes que mostrem novas alternativas, tais como: controle sobre o processo; criar uma boa impressão; fazer simulação de negociação; não ter pressa, mas abrir espaço para o diálogo; evitar desestabilizar a outra equipe<sup>10,11</sup>.

### **Organização do trabalho: um empecilho na unidade de cuidados intensivos**

A UTI e UI Neonatal são situadas no mesmo andar e funcionam com a mesma equipe de técnicos e auxiliares, escalados de acordo com a necessidade dos pacientes. Os enfermeiros atuam nos dois setores em todos os plantões, segundo demanda e gravidade dos neonatos e lactentes.

Assim, a análise e discussão dos fatores estressores foram realizadas considerando os dois setores, dada as diversas respostas convergentes, denotando a semelhança da realidade dos fatores estressores. Nestas unidades identificamos a organização do trabalho como elemento facilitador do estresse.

Percebemos que o que aflige os profissionais de enfermagem é a falta de material ou materiais inadequados ao uso, e esse item foi citado por seis (35%) dos entrevistados. Além do acúmulo de tarefas, responsabilidade com recém-natos com quadro clínico instável.

O estresse ambiental mais citado foi a permanência de sons e ruído incômodos, proveniente das aparelhagens, ligados aos recém-natos, tais como: bombas infusoras, incubadoras, bombas de seringa, monitores diversos. Oito (47%) se sentem estressados com os ruídos.

O alto nível de ruído é um risco ocupacional ambiental que pode interferir na saúde e no desempenho do profissional de enfermagem, reduzindo a satisfação com o emprego e podendo ocasionar burnout entre os profissionais envolvidos nos cuidados intensivos<sup>12</sup>.

O termo Burnout é uma composição de burn = queima e out = exterior, sugerindo assim que o profissional apresenta problemas físicos e emocionais, passando a apresentar um comportamento agressivo e irritadiço. A síndrome Burnout é um tipo de estresse ocupacional comum

Pereira CA, Miranda LCS, Passos JP. em profissionais que mantêm uma relação constante e direta com outras pessoas,

principalmente quando esta atividade é considerada de ajuda como é o caso dos profissionais enfermeiros<sup>13</sup>.

No âmbito do exercício profissional, a enfermagem foi classificada pela *Health Education Authority*, como a quarta profissão mais estressante, devido à responsabilidade pela vida das pessoas e a proximidade com os clientes em que o sofrimento é quase inevitável, exigindo dedicação no desempenho de suas funções, aumentando a probabilidade de ocorrência do stress<sup>14</sup>.

Nas unidades fechadas a equipe de enfermagem realiza inúmeros cuidados de enfermagem e precisa ter atenção contínua devido à gravidade do quadro clínico dos pacientes, caracterizando um trabalho estressante. Além do estresse ambiental, a falta de material muitas vezes requer improvisação, podendo esse fato gerar desconforto e insatisfação nos profissionais envolvidos, contribuindo para o estresse<sup>15</sup>. Porém, os profissionais entrevistados procuram focar na qualidade da vida e no progresso da saúde do paciente, tornando o trabalho satisfatório ao verem o resultado do cuidado.

Nesse sentido, as falas dos trabalhadores de enfermagem evidenciam que faz parte da cultura das UTI's a conformação de trabalho em equipe, formalmente estruturada, de forma a prestar assistência integral ao paciente crítico.

*[...] em relação ao material, tento "engatilhar" várias pelas até fazer com que funcionem e comunico a chefia para providenciar reposição do mesmo... (E- 20)*

*[...] o barulho me estressa, barulho de alarme, como incubadoras, bombas ... você vai e troca por outro que está mais forte ainda o barulho. (E- 16)*

A estrutura e o funcionamento do local de trabalho contribuem para o desenvolvimento do

The occupational stress... problema, moldando a forma de interação das pessoas e a forma como realizam o trabalho<sup>16</sup>.

Na organização do trabalho estão inclusos além da sobrecarga, outros fatores estressores concernentes ao trabalho são citados, como déficit de profissionais o que acarreta em um número maior de clientes para cada funcionário como afirmam seis (18%) dos entrevistados e a carga horária excessiva citada por quatro (23%) como fator estressante.

*[...] várias coisas me estressam, como carga horária alta,... sobrecarga: número de pacientes para cada funcionário... (E- 19)*

*[...] cobranças excessivas que não levam em conta a sobrecarga de trabalho da equipe de enfermagem... (E- 23)*

Quanto às reações apresentadas pela equipe de enfermagem para minimizar os agentes estressores nos setores da UTI / UI, destacamos nas seguintes falas:

*[...] saio um pouco do setor, conto até 10, e desligo do que está fazendo barulho desde que não prejudique o RN. (E- 17)*

*[...] não deixo as atividades no plantão acumular-se. Quando o atendimento torna-se cansativo, procuro acreditar que a procura é maior que a oferta e procuro dar o melhor que possuo... (E-15)*

*[...] procuro respirar e relembrar a importância do meu trabalho na plena recuperação da saúde e integridade do paciente... (E- 21)*

*[...] Lavamos o plantão, na saída vamos ao barzinho para eliminar na diurese todas as mazelas do plantão. (E-19)*

Os profissionais reagem de diversas formas, uns mais descontraídos não se deixando abater pelo cansaço e carga de trabalho, outros mais voltados para realidade social, porém, todos a seu modo conseguem conviver com o estresse.

Apesar dos relatos dos entrevistados, a maioria consegue lidar com o estresse de forma eficaz fazendo com que não interfiram no

Pereira CA, Miranda LCS, Passos JP. desempenho durante o trabalho, nem em sua vida pessoal. O foco dos profissionais é o paciente e

The occupational stress... quais estão permanentemente em mudança, no intuito buscar qualidade de vida no trabalho.

este permanece inalterado, não importando qual empecilho à equipe encontre.

Nesse processo de enfrentamento aos fatores estressores, o sujeito faz um julgamento (ou avaliação) da situação, em seguida mobiliza recursos cognitivos e de comportamento utilizados para administração psicológica dos efeitos do estressor, objetivando aliviar ou diminuir o stress. As formas de enfrentar o stress dependem do julgamento no processo de avaliação das situações. As estratégias para lidar com estressores estão condicionadas a valores e à estrutura da personalidade individual, os quais estão constantemente mudando<sup>17</sup>.

### CONCLUSÃO

No CCO os principais fatores estressores estão vinculados a relação interpessoal no trabalho em virtude do desrespeito entre os profissionais; dificuldades de relacionamento no trabalho em equipe. Nos setores UTI / UI Neonatal, os estressores citados por número significativo de profissionais estão ligados ao incomodo proveniente de ruídos dos aparelhos utilizados na unidade; a falta ou inadequação de materiais e a sobrecarga de trabalho, num setor que exige muita atenção e cuidado da equipe que por vezes tem a vida dos RN's em suas mãos ao intervir numa intercorrência.

Os agentes estressores comuns entre as atividades laborais dos profissionais de enfermagem são possíveis de identificação na medida em que ações ou situações são geradas e produzidas pelos sujeitos. Portanto, o modo de como enfrentar o estresse está vinculado à análise do processo de avaliação das ações ou situações do momento, condicionadas a valores pessoais, os

Rev. de Pesq.: cuidado é fundamental Online 2009. set/dez. 1(2):196-202

Neste contexto acerca do estresse no trabalho, assinalamos a necessidade de criação de espaços institucionais, onde os sujeitos possam verbalizar os sentimentos de ansiedade, de insatisfação, de insegurança e de conflito, vivenciados nas relações com os pacientes, com familiares, com a equipe de trabalho e com a instituição, num processo de feed-back. Com essas medidas, espera-se que os profissionais de enfermagem tenham um momento de interação para expor os pontos positivos e negativos do ambiente de trabalho, assim resolvendo os conflitos e tentando minimizar os fatores estressores comuns presentes no ambiente hospitalar.

### REFERÊNCIAS

1. França ACL, Rodrigues AL. Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.
2. Ferreira LRC, Martino MMF. O estresse do enfermeiro: análise das publicações sobre o tema. Rev. Ciênc. Méd. [periódico on line] 2006 mai/jun; [citado 16 fev 2009]; 15(3):241-48. Disponível em [www.puc-campinas.edu.br](http://www.puc-campinas.edu.br)
3. Carvalho DV, Lima FCA, Costa TMPF, Lima EDRP. Enfermagem em setor fechado - estresse ocupacional. Rev. Min. Enf. 2004; 8(2):290-4.
4. Lipp MEN. (org). Pesquisa sobre stress no Brasil - saúde, ocupações e grupos de risco. Campinas: Papirus, 1996.
5. Leite MA, Vila VSC. Dificuldades vivenciadas pela equipe multiprofissional na unidade de terapia intensiva. Rev Latino-am Enfermagem. 2005; 13(2):145-50.
6. Araújo TM, Aquino EM, Menezes GMS. Aspectos psicossociais do trabalho e distúrbios psíquicos

- Pereira CA, Miranda LCS, Passos JP. entre trabalhadoras de enfermagem. Rev Saúde Pública. 2003; 37(4): 424-33.
7. Corradi EM, Zgoda LTRW, Paul MFB. O gerenciamento de conflitos entre a equipe de enfermagem. Cogitare Enferm [periódico on line] 2008 jan/mar; [citado 05 jun 2009]; 13(2):184-93. Disponível em [www.seer.ufpr.br/cogitare](http://www.seer.ufpr.br/cogitare).
8. Pinho LB, Santos SMA. O relacionamento interpessoal como instrumento de cuidado no hospital geral. Cogitare Enferm [periódico on line] 2007 jul/set; [citado 05 jun 2009]; 12(3):377-85. Disponível em [www.seer.ufpr.br/cogitare](http://www.seer.ufpr.br/cogitare)
9. Wagner LR, Thofehrn MB, Amestoy SC, Porto AR, Arrieira ICO. Relações interpessoais no trabalho: percepção de técnicos e auxiliares de enfermagem. Cogitare Enferm [periódico on line] 2009 jan/mar; [citado 05 jun 2009]; 14(1):107-13. Disponível em [www.seer.ufpr.br/cogitare](http://www.seer.ufpr.br/cogitare)
10. Gaiva MAM, Scochi CGS. Processo de trabalho em saúde e enfermagem em UTI neonatal. Rev Latino-am Enfermagem [on line] 2004 mai/jun; [citado 22 dez 2008]; 12(3):469-76. Disponível em [www.scielo.br](http://www.scielo.br)
11. Pereira A, Lima ACMV, Silva RS. O poder de negociação: reflexão sobre o gerenciamento de conflitos na enfermagem. Rev Enferm UFPE On Line. [periódico on line] 2009; [citado 25 jan 2009]; 3(1):114-19. Disponível em [www.ufpe.br/revistaenfermagem](http://www.ufpe.br/revistaenfermagem)
12. Carvalho WB, Pedreira MLG, Aguiar MAL. Nível de ruídos em uma unidade de cuidados intensivos pediátricos. J Pediatr [on line] 2005; [citado em 26 jun 2009]; 81(6):495-8. Disponível em [www.scielo.br](http://www.scielo.br)
13. Santini AM, Costenaro RGS, Medeiros HMF, Zaberlan C. Estresse: vivência profissional de enfermeiras que atuam em UTI Neonatal. Cogitare Enferm [periódico on line] 2005
14. Brito ES, Carvalho AMP. Stress, coping (enfrentamento) e saúde geral dos enfermeiros que atuam em unidades de pesquisa assistência a portadores de AIDS e problemas hematológicos. Rev Gaúcha Enferm 2003 dez; 24(3):365-72.
15. Stumm EMF, Botega D, Kirchner RM, Silva LAA. Estressores e sintomas de estresse vivenciados por profissionais em um centro cirúrgico. Rev. Min. Enf 2008; 12(1): 54-66.
16. Borges LO. (org). Os profissionais de saúde e seu trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005.
17. Costa JRA, Lima JV. Estratégias para o enfermeiro enfrentar o stress em seu trabalho com portador de transtorno mental. Rev Gaúcha Enferm 2003 dez; 24(3):325-35.
- The occupational stress... set/dez; [citado 05 jun 2009]; 10(3):14-22. Disponível em [www.seer.ufpr.br/cogitare](http://www.seer.ufpr.br/cogitare)

Recebido em: 04/09/2009

Aprovado em: 01/10/2009