



ARTIGO ORIGINAL

ESTRESSE NO COTIDIANO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM: REFLEXOS DA ROTINA LABORAL HOSPITALAR

STRESS IN NURSING PROFESSIONALS' EVERYDAY LIFE: REFLECTIONS ON THE ROUTINE OF WORK HOSPITAL

ESTRÉS EN EL COTIDIANO DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA: REFLEJO DE LA RUTINA DE TRABAJO HOSPITALAR

Anna Patrícia Cavalcante de Morais Pinto¹

Micheline da Fonseca Silva²

Ádila Conceição Brito de Azevedo³

Claudia Cristiane Filgueira Martins Rodrigues⁴

Pétala Tuani Cândido de Oliveira Salvador⁵

Viviane Euzébia Pereira Santos⁶

Doi: 10.5902/2179769221779

RESUMO: **Objetivo:** avaliar a percepção do estresse ocupacional nos membros da equipe de enfermagem em um Hospital Universitário do Nordeste do Brasil. **Método:** estudo descritivo e de abordagem qualitativa. A coleta de dados foi realizada em junho de 2015 por meio de entrevista semiestruturada. Participaram do estudo 23 profissionais da equipe de enfermagem que compõem os setores que prestam atendimento específico aos pacientes adultos, enfermarias e setores fechados. Os dados foram analisados conforme a técnica de análise de conteúdo de Bardin. **Resultados:** emergiram as seguintes categorias: Estressores no cotidiano laboral com as subcategorias: Rotina de cuidados vivenciada pela equipe; A dificuldade na resolução de problemas excedentes e sobrecarga de trabalho vivenciada; e Familiares acompanhantes e a equipe de enfermagem: implicações para a assistência. **Conclusões:** os fatores estressores vivenciados por esses profissionais podem interferir de forma direta na assistência de enfermagem, bem como na qualidade do cuidado e segurança do paciente.

Descritores: *Enfermagem; Esgotamento profissional; Equipe de enfermagem.*

ABSTRACT: **Aim:** *to assess the way members of the nursing staff of the University Hospital of Northeast Brazil experience stress in daily life of their work activities.*

¹ Discente do Curso de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Email: patriiciacavalcante_@hotmail.com

² Enfermeira. Mestranda em Enfermagem pelo Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Membro do Grupo de Pesquisa: Laboratório de Investigação do Cuidado, Segurança, Tecnologias em Saúde e Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, Brasil. Email: michelinefonseca@yahoo.com.br

³ Enfermeira. Professora Substituta do Departamento de Enfermagem, Campus Santa Cruz da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal-RN, Brasil. Email: adilla_brito@gmail.com

⁴ Doutora em enfermagem. Professora da Escola de Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Membro do Grupo de Pesquisa: Laboratório de Investigação do Cuidado, Segurança, Tecnologias em Saúde e Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, Brasil. Email: claudiacrisfm@yahoo.com.br

⁵ Doutora em enfermagem. Professora da Escola de Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Membro do Grupo de Pesquisa: Laboratório de Investigação do Cuidado, Segurança, Tecnologias em Saúde e Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, Brasil. Email: petalatuani@hotmail.com

⁶ Doutora em enfermagem. Professora do Departamento de enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Bolsista de Produtividade em Pesquisa 2016-2019. Líder do Grupo de Pesquisa: Laboratório de Investigação do Cuidado, Segurança, Tecnologias em Saúde e Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, Brasil. Email: vivianeepsantos@gmail.com



Method: a descriptive study of qualitative approach. Data collection was carried out in June 2015, through semi-structured interview. Twenty-three professionals of the nursing staff, who compose the units that provide specific care to adult inpatients, participated. The data were analyzed according to Bardin's content analysis technique. **Results:** the following categories emerged: Stressors in daily work - with the sub-categories: routine care experienced by staff; the difficulty in solving problems of surplus and experienced work overload - and family caregivers and nursing staff: implications for care. **Conclusions:** the stressor agents may interfere directly on the health of professionals that participated in the study, as well as on the development of quality nursing care.

Descriptors: Nursing; Professional exhaustion; Nursing staff

RESUMEN: **Objetivo:** evaluar la percepción del estrés ocupacional entre los miembros del personal de enfermería, de un Hospital de la Universidad del Noreste de Brasil. **Método:** estudio descriptivo con enfoque cualitativo. La recolección de los datos ocurrió en junio de 2015, por medio de entrevista semi-estructurada. Participaron del estudio 23 profesionales del equipo de enfermería que componen las unidades de atención específica a los pacientes adultos, enfermería y unidades cerradas. **Resultados:** surgieron las siguientes categorías: Los factores de estrés en el trabajo diario - con las sub-categorías: rutina de cuidados del equipo; la dificultad en la solución de problemas excedentes y la sobrecarga de trabajo - y los cuidadores de la familia y el equipo de enfermería: implicaciones para la atención. **Conclusiones:** los factores de estrés interfieren directamente en la salud de los profesionales, bien como en la calidad de atención y seguridad del paciente.

Descriptor: Enfermería; Agotamiento profesional; Equipo de enfermería.

INTRODUÇÃO

O termo estresse foi utilizado pela primeira vez na área da saúde pelo médico fisiologista Hans Selye em 1926, ao perceber que algumas pessoas apresentavam queixas de ordem psicofisiológicas como fadiga, pressão alta, desânimo e falta de apetite.¹ Esse fenômeno passou a ser conceituado como um resultado inespecífico de qualquer demanda sobre o corpo, seja de efeito mental ou somático. O estressor foi definido como todo agente de demanda que acarreta uma reação de estresse, seja de natureza física, mental ou emocional.²

Para essa desordem acontecer o organismo tem que sofrer influência direta de eventos estressores, ou seja, elementos desencadeadores do estresse. Caso esse estressor perdure por um tempo indeterminado, poderá resultar em uma forte tensão ou um processo inespecífico de efeito mental ou somático, envolvendo as tentativas de defesas do organismo e a adaptação do corpo a esse agente, desencadeando, assim, uma reação de estresse.³

Desse modo, o estresse se encontra intrinsecamente relacionado ao desgaste anormal do corpo humano e/ou uma diminuição da aptidão para o trabalho. Além disso, o estresse é ocasionado por uma incapacidade prolongada de o indivíduo tolerar, superar e/ou se adaptar às exigências de natureza psíquica existentes no seu ambiente laboral.¹

Conforme a Organização Mundial da Saúde (OMS) cerca de 90% da população mundial sofre com o estresse no organismo sendo esse, muitas vezes, associado a uma epidemia no atual contexto da sociedade, devido ao ritmo acelerado de vida que os indivíduos vivenciam, bem como aos gastos que o sistema público de saúde tem que arcar.⁴ Com isso, o estresse passou a ser um fator predisponente, desencadeante e coadjuvante de múltiplas doenças e manifestações

psicossomáticas capaz de prejudicar a qualidade de vida e saúde dos indivíduos que o vivenciam.^{5,6}

Esses estressores podem ser vivenciados pelo indivíduo na dimensão pessoal e/ou profissional. Na vida pessoal, como em conflitos familiares, relações difíceis, carência de tempo. O ambiente de trabalho ganha destaque, pois é no local de atuação profissional que o trabalhador passa a ter contato com situações que envolvem diretamente à competitividade e as exigências cotidianas de cada profissão, causando-lhe tensão emocional, angústia, sofrimento e, conseqüentemente, o confronto frequente com o agente estressor.⁷

Os trabalhadores da saúde se destacam entre as profissões passíveis ao desenvolvimento do estresse e destes, em especial, os profissionais de enfermagem. Os profissionais de enfermagem são os responsáveis diretos pela assistência prestada ao paciente, pela organização do setor hospitalar, bem como por atividades administrativas e burocráticas diversas.^{5,8-9}

Além disso, a enfermagem possui a característica de executar um trabalho que lida com: o sofrimento alheio, com pacientes totalmente dependentes de seus cuidados; situações de dor e/ou morte; relações interpessoais difíceis no local de atuação profissional; envolvimento emocional e psicológico com rotinas diárias de seis, doze ou vinte e quatro horas, somando-se ainda condições insalubres do ambiente laboral, bem como, a sobrecarga de serviços e a insuficiência de insumos para manter um cuidado de qualidade.⁵

Neste sentido, para melhor compreender a percepção que os profissionais de enfermagem possuem acerca do estresse em seu cotidiano laboral, esse estudo delimitou a seguinte questão norteadora: como a equipe de enfermagem de um hospital vivencia o estresse no cotidiano laboral do ambiente hospitalar?

Para responder a tal questionamento, esse estudo teve por objetivo: avaliar a percepção do estresse ocupacional nos membros da equipe de enfermagem de um Hospital Universitário do Nordeste do Brasil.

MÉTODO

O presente estudo corresponde a um recorte de uma pesquisa maior que buscou investigar o nível do estresse da equipe de enfermagem de um hospital universitário.

Trata-se de um estudo qualitativo do tipo descritivo, que buscou avaliar a percepção, a partir da ótica dos profissionais de enfermagem, sobre o estresse ocupacional. O método qualitativo permite ao pesquisador uma maior propriedade para abordar e compreender a realidade estudada.

Além disso, possibilita um cruzamento e uma integração entre a literatura abordada e as questões da pesquisa, conduzindo uma discussão mais integral entre as percepções dos integrantes da equipe de enfermagem em estudo acerca da realidade que vivenciam e dos fatores que podem desencadear estresse em seu ambiente laboral.¹⁰

Desse modo, esse estudo ocorreu em um Hospital Universitário do Nordeste do Brasil, com os profissionais de enfermagem, técnicos e enfermeiros que compõem os setores de internação adulto: enfermarias clínicas, cirúrgicas, centro cirúrgico e unidade de terapia intensiva.

Os critérios de inclusão estabelecidos foram: profissionais de enfermagem atuantes nessas unidades selecionadas que, previamente, responderam o Inventário de Sinais e Sintomas para Adultos de Lipp, 2000 (ISSL) e obtiveram pontuação correspondente a segunda fase do estresse, a resistência. Afinal, nessa fase os profissionais já possuem sintomas físicos e psicológicos que caracterizam o enfrentamento do estresse em seu cotidiano de atuações.



E, como critérios de exclusão foram estabelecidos os profissionais que se encontravam de férias, atestado ou licença de qualquer natureza.

Participaram da primeira fase da pesquisa 319 profissionais de enfermagem que atuavam nos setores. Desses, 23,2% (74) trabalhadores tinham estresse em algum nível conforme pontuação do ISSL.

Para este estudo, foram selecionados os profissionais que tinham estresse a partir da segunda fase, resistência ao estresse, com isso 72 trabalhadores fizeram parte da população desse estudo.

Desse modo, com a finalidade de garantir a representatividade dos profissionais de todos os turnos e setores de internamento analisados foi realizado um sorteio *aleatório entre do Microsoft Excel 2010*.

Com isso, 23 profissionais participaram da coleta de dados, sendo 9 (39,1%) atuantes em enfermagem cirúrgica pois, haviam mais profissionais com estresse nesse local de atuação; 7 (30,5%) em enfermagem clínica, 3 (13%) no centro cirúrgico, 3 (13%) na UTI e 1 (4,4%) no setor da diálise, garantindo assim a proporcionalidade entre os setores.

A coleta de dados ocorreu em junho de 2015 no próprio local de trabalho, em um ambiente restrito, por meio de um questionário sociodemográfico e de uma entrevista semiestruturada.

O questionário sociodemográfico possuiu questões referentes à caracterização dos profissionais, tais como, sexo, idade, estado civil, número de filhos, tempo de formado, tempo de atuação no setor. E, a entrevista semiestruturada possuiu três questionamentos que versavam sobre a percepção desses profissionais acerca dos estressores em sua rotina laboral, e o tempo médio de duração das entrevistas foi de 08:52 minutos.

Para garantia de análise fidedigna dessas falas, estas foram registradas em um aparelho gravador para posterior transcrição na íntegra.

Quanto à análise dos dados, as falas foram agrupadas e analisadas conforme a técnica de análise de conteúdo,^{11,12} a qual consiste nas seguintes fases: pré-análise, quando é realizada a leitura flutuante do material, escolha dos documentos, formulação de hipóteses e objetivos; fase de descrição analítica, agregando os dados brutos em categorias temáticas; e, por último, o tratamento e interpretação dos resultados por meio de análise reflexiva e crítica.

A fim de garantir o anonimato dos sujeitos estes foram identificados com a letra “E” para os enfermeiros e “TE” para os técnicos em enfermagem, seguida do numeral cardinal indicando a temporalidade das entrevistas. Seguindo, assim, as recomendações da pesquisa com seres humanos, conforme a Resolução 466/2012, sendo o estudo apreciado e aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, por meio do Parecer Consubstanciado nº 565.434 de 28/02/2014, CAAE nº: 27393514.6.0000.5537.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os profissionais de enfermagem que participaram do estudo foram caracterizados em: 7 (30,4%) enfermeiros e 16 (69,6%) técnicos de enfermagem, totalizando 23 participantes. Desses, 17 (74%) do sexo feminino, 14 (60,9%) com idade entre 25 e 35 anos e 7 (30,4%) casados.

Foi evidente a predominância de jovens do sexo feminino na faixa etária de 25 e 35 anos entre os participantes desta pesquisa, o que vai ao encontro do perfil da enfermagem brasileira, traçado pelo COFEN em 2015,¹³ afirmando que a equipe de enfermagem é composta majoritariamente por mulheres, cerca de 84,6%, enquanto apenas 15% corresponde aos profissionais do sexo masculino.



Em relação ao tempo de trabalho no setor, 7 (30,4%) atuavam há 3 meses, e 15 (65,3%) profissionais possuíam duplo vínculo. Por ser um ofício predominantemente feminino, as profissionais de enfermagem, em sua maioria, exercem diversas atividades, pois ao se inserir no mercado de trabalho a mulher não se desvincula do seu ofício de mãe e chefe do lar o que lhe gera um acúmulo de tarefas e atribuições, podendo ser um fator gerador de desgaste físico e mental para essas trabalhadoras.^{1,6,8,14}

Atrelado a este acúmulo de função, existe, ainda, o duplo vínculo empregatício, característica evidenciada por este estudo. Desse modo, são somados a esta mulher trabalhadora o emprego e as atividades familiares e domésticas, gerando uma sobrecarga de tarefas e, conseqüentemente, o estresse.

Após exploração do conteúdo das falas dos participantes do estudo, emergiram as seguintes categorias: Estressores no cotidiano laboral, com as subcategorias: rotina de cuidados vivenciada pela equipe, a dificuldade na resolução de problemas excedentes e sobrecarga de trabalho vivenciada - e a categoria: Familiares acompanhantes e a equipe de enfermagem: implicações para a assistência.

Estressores no Cotidiano Laboral

a) Rotina de Cuidados Vivenciada pela Equipe

Durante as entrevistas, frequentemente, foi citada a estrutura física e a falta de material como fatores estressantes no ambiente de trabalho, visto que um local de atuação adequado e estruturado atende as demandas de forma eficaz, e contribui diretamente no desenvolvimento do trabalho do profissional. Além disso, a carência de materiais interfere na completude da assistência prestada ao paciente, como evidenciado nas falas de TE11 e E4.

A gente não tem suporte, não tem condições físicas [referindo-se a estrutura da unidade] para fazer no tempo que eles querem, porque o CRO [Centro de recuperação operatória] é pequeno, não comporta muito paciente, então isso aí eu acho estressante. (TE11)

Falta de material interfere diretamente meu trabalho, fico estressada, preocupada com o paciente, com o cuidado, com a qualidade do serviço que eu não estou conseguindo oferecer por falta de gestão do hospital. (E4)

Dessa forma, pode-se constatar, pela fala de TE11, que a equipe de enfermagem estudada desenvolve a assistência em uma estrutura física que carece de recursos apropriados para a realização do cuidado destinado ao paciente. Logo, os profissionais convivem de forma direta com um fator que interfere pontualmente no desenvolvimento de sua atividade laboral e pode atingir o paciente de forma negativa, sendo um fator estressante para o trabalhador.

Pesquisas¹⁴⁻¹⁵ apontaram que para a atividade laboral dos profissionais de enfermagem ser desenvolvida de forma adequada e segura para todos que fazem parte desse processo de cuidar, é necessário que a unidade hospitalar forneça condições físicas ideais para o prosseguimento dessa atividade, pois, esta servirá de norte e elo para uma assistência apropriada para a necessidade dos pacientes. Desse modo, caso a planta física do ambiente de cuidado não seja adequada, os profissionais terão que se adaptar as condições estruturais impostas, levando ao enfrentamento de situações estressantes a esses trabalhadores, bem como comprometimento do cuidado destinado aos pacientes.

Somado a isto, os profissionais deste estudo identificaram, ainda, a carência de recursos materiais para o desenvolvimento das atividades do cuidar como um elemento estressor. Este é um fator que também traz grandes prejuízos no desempenho da intervenção ao paciente, tendo em vista que não é possível produzi-la de forma ideal, trazendo ônus tanto para os que compõem a equipe de enfermagem quanto para o cliente que não recebe os cuidados ideais para o reestabelecimento da sua saúde.¹⁶

Essa situação passa a ser fonte de tensão e estresse para esses trabalhadores, afinal, conviver com uma rotina de precarização do serviço e carência de insumos das instituições de saúde torna o ambiente de trabalho insalubre, expondo o trabalhador a uma rotina de desgaste físico e emocional. Corroborando, um estudo¹⁷ realizado na região Sul do Brasil, encontrou um dado semelhante, pois verificou que a atividade ocupacional que ocasiona sofrimento e alterações no estado de emocional dos trabalhadores é devido à ausência de fatores inerentes a organização do trabalho, tais como condições materiais para a prestação da assistência com qualidade.

Assim, esses fatores presentes na rotina laboral dos profissionais de enfermagem interferem na saúde do trabalhador e foram pontuados como determinantes de estresse na rotina de cuidados desses profissionais estudados. Sendo assim, o reconhecimento e a identificação desses fatores possibilitaram a esses membros da equipe de enfermagem uma reflexão sobre esses aspectos intrínsecos ao seu ambiente de trabalho, buscando melhorias para diminuí-los e não permitindo que estes interfiram de modo negativo o seu modo de trabalho.

b) A dificuldade na resolução de problemas e demandas excedentes

O ambiente hospitalar é complexo e exige de seus trabalhadores preparo para lidar com uma série de atividades em tempo integral. Por vezes, os trabalhadores de enfermagem que vivenciam essa dinâmica são os responsáveis pela assistência direta ao paciente, pela organização do setor em que atuam, além de executar atividades burocráticas. Desse modo, os participantes desse estudo apontaram como elementos que lhes causam o estresse a impotência para resolver problemas e o excesso de demanda que surge resultante de outros setores, o que leva à equipe de enfermagem a ter responsabilidades e atribuições que não são de sua competência.

Esse fator foi considerado estressante, uma vez que a rotina de trabalho, que já é permeada por cobranças e pressões, além de ser interrompida para realizar outras atividades, interfere no desenvolvimento do que lhe é atribuído e também leva ao excesso de trabalho. Podemos visualizar esse fatore no recorte a seguir.

Sabe o que estressa também? A gente tem várias reuniões para resolver os mesmos problemas e nunca resolve. Discute as mesmas coisas sem ter resultado. (E7)

Diante do exposto pelas falas dos profissionais, é evidente que as demandas excessivas foram consideradas fontes de estresse para a equipe de enfermagem, tendo em vista que possuem sua rotina interrompida para que os problemas provenientes de outros setores sejam resolvidos e, muitas vezes, não é possível solucioná-los. Desse modo, a convivência com essa realidade gera sentimentos negativos a este trabalhador, o que reflete de forma direta na assistência prestada aos pacientes, uma vez que limita o tempo disponível para a prestação do cuidado em tempo integral, passando a refletir no aumento de trabalho e, conseqüentemente, compromete aspectos físicos, cognitivos e psíquicos, desencadeando o estresse no profissional.¹⁸

Com isso, se faz necessário desenvolver estratégias de enfrentamento dessa situação vivenciada, tendo em vista que são desenvolvidos sentimentos negativos quando não se consegue o êxito na resolutividade dos problemas e tal fato atinge a saúde dos profissionais de forma negativa.

c) Sobrecarga de trabalho vivenciada

O quantitativo de pessoal da enfermagem que realiza a assistência ao paciente é um fator importante para o desempenho da equipe, bem como para o desenvolvimento do cuidado de forma íntegra e segura. Contudo, quando há déficit desses profissionais, ocorre uma sobrecarga de trabalho aos que estão desenvolvendo a assistência. Tal fato foi evidenciado pelos profissionais que participaram deste estudo, pois apontaram a deficiência no quantitativo de membros da equipe de enfermagem como um fator desencadeante de estresse.

O número de trabalhadores insuficiente acarreta uma sobrecarga de trabalho, tendo em vista que cada trabalhador fica responsável por um maior número de pacientes, o que gera maior tensão e estresse devido a prestação do cuidado deficitário.

Por mais que você esteja ali, falando com quem pode resolver, mas nunca vai resolver, então você acaba sendo vencido pelo cansaço. (TE2)

No momento, a gente só está com quatro técnicos da tarde, quando sai um de folga ficam três, aí quer dizer, a gente trabalha com seis enfermarias, cada uma com três leitos, e paciente da cardiologia são pacientes que estão instáveis [...] é meio complicado, é sobrecarregado, uma rotina bem puxada. (TE12)

Foi destacado nos recortes desses sujeitos que o quantitativo de profissionais disponíveis para a prestação do cuidado é insuficiente, gerando um maior número de pacientes sobre a responsabilidade de cada técnico em enfermagem e para cada enfermeiro atuante no respectivo setor.

Dados de uma pesquisa⁹ realizada em um hospital público do Piauí mostram que o número de trabalhadores ideal no serviço de saúde compõe um fator de grande importância para o desenvolvimento de uma assistência segura e de qualidade, e que o seu déficit no quadro de funcionários ocasiona fonte de desgaste físico e sobrecarga de trabalho aos profissionais que desempenham as tarefas.

Além disso, esse trabalho excessivo é acentuado quando há a existência de mais de um vínculo empregatício,¹⁹ uma realidade também apresentada neste estudo. Afinal quando se atua em um duplo emprego, vivencia-se uma rotina laboral cansativa. Esse fato traz ao profissional uma maior exposição aos fatores estressantes e, segundo a literatura,¹⁹ o acúmulo de empregos submete os trabalhadores a mais riscos, como o acidente de trabalho, a um menor tempo de descanso, entre outros efeitos que podem ser sentidos a longo prazo como a depressão e a fadiga. Tais sequelas podem refletir negativamente no cuidado prestado ao paciente.²⁰

Diante do exposto, é perceptível que a equipe de enfermagem convive com uma rotina de cuidados e acúmulo de tarefas, que lhe direcionam para o contato com situações estressantes diariamente, o que acaba por repercutir negativamente na saúde desse trabalhador. Outrossim, é importante repercutir nessas instituições a prática de sensibilização na área do cuidar de si para o melhor desenvolvimento do cuidar do outro na rotina dos serviços de saúde.

Familiares acompanhantes e a equipe de enfermagem: implicações para a assistência

A permanência dos familiares no decorrer do processo de hospitalização do paciente, tem exigido que a equipe de enfermagem direcione e transforme a sua prática.²¹ Afinal, muitas vezes os acompanhantes não conseguem compreender a rotina de trabalho da instituição hospitalar, tampouco a do profissional de enfermagem, o que pode gerar conflitos na convivência entre trabalhador-familiar.

Dessa forma, os participantes dessa pesquisa relataram que as cobranças advindas dos familiares dos pacientes se constituem em um fator estressante na sua atividade laboral. Podemos constatar isso no seguinte recorte:

fatores estressantes [...] a cobrança dos acompanhantes em si, alguns não entendem nossa rotina. (TE12)

A presença dos parentes do paciente no ambiente hospitalar é um aspecto essencial para o reestabelecimento de sua saúde. No entanto, por vezes, o acompanhante nem sempre assume atitude cooperante, participativa e atenciosa, nem com a equipe de enfermagem, nem com o seu familiar hospitalizado. Isso ocasiona uma relação conflituosa entre familiares e profissionais, tendo em vista que muitos parentes passam a exigir, cobrar e questionar cuidados para com seus entes e isso traz aos trabalhadores uma maior preocupação com sua assistência, afim de satisfazer a necessidade do cliente e, ainda, contentar sua família.²¹

A literatura²² nos mostra que a cobrança oriunda dos acompanhantes muitas vezes é reflexo do medo e desconhecimento do ambiente hospitalar e também dos procedimentos realizados. Com isso, a insegurança leva os familiares a questionar a qualidade da assistência prestada e exigir melhores cuidados, trazendo ao profissional sentimentos negativos e o expondo a uma situação de estresse.

Diante do que foi exposto pelo relato dos profissionais, é evidente que a cobrança e o questionamento dos acompanhantes para com o seu familiar hospitalizado são possíveis de gerar divergências e discordâncias com os profissionais da enfermagem, levando a uma convivência conflituosa. Tal fato, pode se tornar fonte de estresse para esses trabalhadores que passam a desenvolver sua função com maior preocupação em estabelecer um cuidado que atenda a necessidade do paciente e supra os anseios da família.

Visando uma melhor relação, o estudo²² mostra que é relevante a inserção dos acompanhantes no processo de cuidado, tendo em vista que os mesmos se sentem acolhidos e seguros e passam a melhor compreender os procedimentos realizados, o que facilita a constituição de uma relação de confiança e colaboração destes com os profissionais da enfermagem, eximindo os trabalhadores das cobranças e conseqüente pressões que podem levá-los ao estresse. Dessa forma, vê-se a necessidade de um diálogo entre familiares e equipe de enfermagem, almejando estabelecer uma relação de confiança dos parentes com o profissional que está prestando assistência, e assim, diminuir as discordâncias e conflitos que são fontes de estresse para o profissional de enfermagem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados apresentados por esse estudo apontam como características sociodemográficas desses profissionais: mulheres em idade produtiva, casadas e com duplo vínculo. Esses elementos podem ser percebidos como estressores de sua rotina laboral,



afinal precisam conciliar as atividades pessoais com as profissionais, o que pode gerar uma sobrecarga laboral.

Além disso, esses trabalhadores elencaram como estressores diários do ambiente hospitalar a estrutura física, a carência de recursos materiais, o excesso de demandas existente no local de atuação, a sobrecarga de tarefas, bem como as cobranças dos acompanhantes dos pacientes. Diante disso, pode-se constatar que para a equipe de enfermagem exercer suas atividades de forma eficaz, é necessário um ambiente laboral que proporcione condições adequadas para o desenvolvimento do cuidar, tendo em vista que estes profissionais lidam com pacientes em reestabelecimento de sua saúde e este já é um fator que causa estresse para a equipe.

Assim, o fato de lidar com o paciente acrescido do acúmulo de função e condições estruturais e materiais desfavoráveis, além da cobrança e questionamentos dos familiares dos pacientes, gera uma maior carga de tensão e estresse aos enfermeiros e técnicos de enfermagem deste estudo, acarretando prejuízos a saúde deste trabalhador.

Cabe destacar, que esta foi uma realidade única investigada podendo apresentar aproximações ou distanciamentos de outras realidades pesquisadas. Sendo assim, é necessário fomentar estudos que analisem esta temática, a fim de caracterizar melhor a realidade do estresse laboral no cotidiano dos profissionais de enfermagem no ambiente hospitalar.

REFERÊNCIAS

1. Santos FD, Cunha MHF, Robazzi MLCC, Pedrão LJ, Silva LA, Terra FS. O estresse do enfermeiro nas unidades de terapia intensiva adulto: uma revisão da literatura. SMAD Rev Eletrônica Saúde Mental ÁlcoolDrog [Internet]. 2010 [acesso em 2015 jul 13];6(1):1-16. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-69762010000100014.
2. Correia LL, Linhares MBM. Enxaqueca e estresse em mulheres no contexto da atenção primária. Psicol Teor Pesqui [Internet]. 2014 [acesso em 2015 jul 13];30(2):145-52. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v30n2/03.pdf>.
3. Campos CS, Bueno EC, Costa MC, Moniz AC. Estudo das estratégias de enfrentamento do estresse utilizada por grupos de trabalhadores das áreas da metalurgia, enfermagem e educadores. RevPsicol [Internet]. 2013 [acesso em 2015 jul 13];1(2):52-62. Disponível em: <http://www.portal.anchieta.br/revistas-e-livros/psicologia/pdf/psicologia2.pdf>.
4. Guimarães CA, Lipp MEN. Um olhar do cuidador de pacientes oncológicos recebendo cuidados paliativos. Psicol Teor Prát. 2011;13(2):50-62.
5. Costa M, Tavares VR, Silva CP, Leite FR, Santos LPCB, Marinho CRP. Nível de estresse da equipe de enfermagem de um hospital de pequeno porte no interior do estado de Goiás. REFACER - Rev Eletrônica Faculdade de Ceres [Internet]. 2014 [acesso em 2015 jul 13];1(3). Disponível em: <http://ceres.facer.edu.br/revista/index.php/refacer/article/view/55>.
6. Vieira SV, Sousa GC, Aguiar JS, Costa ED, Carvalho Filha FSS. Estresse: fatores desencadeadores no exercício profissional de enfermeiros. RevEnferm UFPI [Internet]. 2013 [acesso em 2015 jul 6];2(5):55-9. Disponível em: <http://www.ojs.ufpi.br/index.php/reufpi/article/view/1305>.
7. Dejours C, Abdoucheli E, Jayet C. Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise de relação prazer, sofrimento e trabalho. 2ª ed. São Paulo: Atlas; 2009.



8. Mesquita KL, Gomes GPLA, Silva MJB, Santos FL. A visão do enfermeiro/gestor sobre a necessidade de implementar apoio psicológico aos profissionais do serviço de atendimento móvel de urgência. *RevEnfermCent-Oeste Min* [Internet]. 2014 [acesso em 2015 jul 13];4(1):1019-28. Disponível em: <http://www.seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/453/576>.
9. Formiga LMF, Gomes LCP, Oliveira EAR, Duailibe FT, Sousa LSN, Lima LHO. Atuação dos profissionais de enfermagem no serviço de emergência: um estudo descritivo. *Rev de enferma da UFPI* [Internet]. 2014 [acesso em 2015 jul 13];3(1):53-8. Disponível em: http://www.ojs.ufpi.br/index.php/reufpi/article/view/1429/pdf_1.
10. Casagrande JL, Patrício ZM. *Comunidade orgânica no trabalho: estratégia para a vida saudável do trabalhador e da organização*. 1ª ed. Curitiba: Ed. CRV; 2010.
11. Polit DF, Beck CT. *Fundamentos de pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização*. 2ªed. Porto Alegre: Artmed; 2011.
12. Bardin L. *Análise de conteúdo*. 20ª ed. Portugal: Edições 70; 2014.
13. Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). *O perfil da enfermagem no Brasil*. Brasília: COFEN; 2015.
14. Higashi P, Simonetti JP, Carvalhaes MABL, Spiri WC, Parada CMGL. Situações potencialmente geradoras de estresse para enfermeiros segundo condição de acreditação do hospital. *RENE* [Internet]. 2013 [acesso em 2015 jul2];14(6):1141-8. Disponível em: <http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/1343>.
15. Santos AFO, Cardoso CL. Profissionais de saúde mental: estresse e estressores ocupacionais em saúde mental. *PsicolEstud* [Internet]. 2010 [acesso em 2015 jul4];15(2):1-15. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722010000200003.
16. Rodrigues, TDF. Fatores estressores para a equipe de enfermagem da unidade de terapia intensiva. *REME* [Internet]. 2012 [acesso em 2015 jul4];16(3):454-62. Disponível em: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/549>.
17. Kessler AI, Krug SBF. Do prazer ao sofrimento no trabalho da enfermagem: o discurso dos trabalhadores. *Rev Gaúcha Enferm* [Internet]. 2012 [acesso em 2015 jul4];33(1):49-55. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1983-14472012000100007&script=sci_arttext.
18. Valeretto FA, Alves DF. Fatores desencadeantes do estresse ocupacional e da síndrome de Burnout em enfermeiros. *Rev Saúde Física e Mental* [Internet]. 2013 [acesso em 2015 jul4];3(2):1-18. Disponível em: <http://www.uniabeu.edu.br/publica/index.php/SFM/article/view/1192>.
19. Silva AA, Rotenberg L, Fischer FM. Jornadas de trabalho na enfermagem: entre necessidades individuais e condições de trabalho. *Cad Saúde Pública* [Internet]. 2011 [acesso em 2015 jul3];45(6):1117-26. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v45n6/2314.pdf>.
20. Schmidt DRC, Dantas RAS, Marziale MHP, Laus AM. Estresse ocupacional entre profissionais de enfermagem do bloco cirúrgico. *Texto & Contexto Enferm* [Internet]. 2009 [acesso em 2015 jul 13];18(2):330-7. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v18n2/17.pdf>.



21. Szareski C, Beuter M, Brondani CM. O familiar acompanhante no cuidado ao adulto hospitalizado na visão da equipe de enfermagem. Rev Gaúcha Enferm [Internet]. 2010 [acesso em 2015 jul 13];31(4):3-10. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v31n4/a15v31n4.pdf>.

22. Squassante ND, Alvim NAT. Relação equipe de enfermagem e acompanhantes de clientes hospitalizados: implicações para o cuidado. RevBrasEnferm. 2009;62(1):11-7.

Data de recebimento: 11/04/2016

Data de aceite: 10/01/2017

Contato autor responsável: Claudia Cristiane F.Martins Rodrigues

Endereço postal: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Campus Universitário, s/n, Lagoa Nova. Escola de Saúde, 2º andar, sala 06. CEP: 59064-741

Email: claudiacrisfm@yahoo.com.br