

MOMENTOS DE PAUSA CONSTRUTIVA NO ÂMBITO DO TRABALHO DE ENFERMAGEM: AVALIAÇÃO DE EXPERIÊNCIA

Karine Fernanda Klein Faza¹

Karina Schieri²

Amanda Garcia Marcílio³

Orientadora: Heloisa Helena Ciqueto Peres⁴

Resumo

Introdução: O cotidiano de trabalho da equipe de enfermagem é marcado por múltiplas exigências e desgastes e essa rotina ficou ainda mais extenuante frente a pandemia do COVID-19, na qual esses profissionais tem papel essencial na linha de frente do cuidado ao paciente. Durante o enfrentamento deste momento de trabalho árduo é preciso que se coloque em foco a saúde de quem enfrenta a pandemia na linha de frente. **Objetivo:** Avaliar a reação da equipe de enfermagem sobre a realização de programa de acolhimento online aos profissionais de enfermagem dado o momento crucial de pandemia do COVID-19. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva, documental, quantitativa sobre a experiência e a avaliação da reação da equipe de enfermagem após realização de um programa de acolhimento online que visou proporcionar escuta ativa, com enfoque na saúde do trabalhador. Adotaram-se, principalmente, técnicas de *coaching*, meditação, relaxamento, autoconhecimento, apoiando os profissionais nos momentos de angústia e estresse. A atividade realizada no Hospital Universitário da USP (HU-USP) foi denominada “Momentos de Pausa Construtiva” e foi realizada por profissionais da Rede *Medical Coaches* Brasil, de forma voluntária, apoiada pelo Departamento de Enfermagem (DE) do HU-USP. Ocorreram sete reuniões em ambiente virtual, por meio da plataforma *Google Meet*[®]. Os e-mails com o *link* para a reunião virtual foram enviados pelo Serviço de Ensino e Qualidade (SEQ) para todos os inscritos no dia anterior à

¹ Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (EEUSP)

² Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (HU-USP)

³ Hospital Universitário da Universidade de São Paulo (HU-USP)

⁴ Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (EEUSP)

realização da atividade de acordo com o horário escolhido. Os profissionais de enfermagem (59) se inscreveram em datas e horários distintos e (29) participaram de pelo menos um encontro. Para a avaliação foi utilizada a Escala de Reação validada dividida em quatro categorias (conteúdo, facilitadores, ambiente virtual utilizado e participação pessoal). Foi aplicada a metodologia Net Promoter Score (NPS) para mensurar o grau de satisfação dos participantes. Os dados foram organizados em tabelas e foi realizada a análise estatística descritiva com frequência simples e porcentagem. **Resultados:** O grau de recomendação e satisfação dos participantes atingiu um nível de excelência, os encontros foram bem avaliados e a maioria afirmou que foram importantes para ajudar na prática profissional e até mesmo no âmbito pessoal. **Conclusão:** Durante os encontros, os participantes puderam expressar suas emoções e aprender técnicas de meditação e relaxamento, contribuindo para a qualidade de vida dos profissionais de saúde e de enfermagem.

Descritores: Educação Continuada em Enfermagem; Saúde Ocupacional; Enfermagem.

Introdução

Entre os profissionais da saúde, os de enfermagem (enfermeiros, técnicos e auxiliares) contabilizam o maior número absoluto, conferindo, assim, grande importância em qualquer tipo de serviço, público ou privado, sendo considerados como nucleares nas profissões da saúde¹.

O Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) mantém atualizado quantitativo de profissionais de enfermagem ativos em todo o país, no qual consta o registro de 2.348.301 profissionais no total, distribuídos em 573.486 enfermeiros, 1.351.105 técnicos de enfermagem e 423.410 auxiliares de enfermagem.^{2,3}

O cotidiano de trabalho destes profissionais é marcado por múltiplas exigências que podem causar sofrimento nos trabalhadores. Estudos têm mostrado que o sofrimento caracteriza-se por situações frustrantes geradas no ambiente de trabalho, sofrimento este que acompanha o trabalho da enfermagem no qual os profissionais têm que lidar com inúmeros problemas como superlotação, falta de recursos, carga horária cansativa, insatisfação, culpa, tristeza. São situações que prejudicam o rendimento dos profissionais, podendo levá-los ao adoecimento.^{3,4}

Para além dos problemas enfrentados diariamente, os profissionais encaram a pandemia do COVID-19 na linha de frente do cuidado, tendo um papel essencial neste cenário, não somente por sua alta capacidade técnica, mas também por ser a maior categoria profissional dentro da área da saúde e a única que está 24h em contato direto com os pacientes.⁵

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), os trabalhadores de enfermagem sofrem altos níveis de ansiedade e outras condições que levam ao adoecimento, como depressão e Síndrome de *Burnout*, devido à tensão e grande preocupação diante do cenário atual.^{6,7}

Devido à natureza única do trabalho de enfermagem é essencial que os profissionais de enfermagem sejam apoiados durante a gestão do COVID-19, desde a garantia de equipamentos de proteção individual (EPIs) até o monitoramento do bem estar, a saúde ocupacional e a segurança para que possam realizar seu trabalho com excelência.⁸

É importante que cada serviço de saúde, de acordo com sua realidade e particularidade, busque, junto com toda a equipe, estratégias para minimizar os efeitos negativos e amedrontadores da pandemia nos profissionais de saúde. Por isso é tão importante que a saúde mental dos trabalhadores de enfermagem seja elencada como prioridade durante o enfrentamento da pandemia, assegurando a sanidade e integridade da equipe que está na linha de frente.⁹

A contribuição para o desenvolvimento humano e profissional é um ponto importantíssimo para a promoção da saúde dos trabalhadores, que pode ser potencializada por meio de treinamento em habilidades sociais que pode auxiliar na construção de um repertório mais elaborado contribuindo para que os trabalhadores atinjam um melhor conhecimento de suas próprias forças pessoais no entendimento das relações sociais.

Nessa perspectiva, a utilização da técnica de *coaching* e de Comunicação Não Violenta (CNV), pode contribuir para que os profissionais possam lidar com a tristeza, ansiedade e as frustrações de maneira mais eficiente melhorando a qualidade de vida, do trabalho, dos estudos e das próprias relações sociais.¹⁰

A CNV é uma forma de comunicação eficaz que compreende elementos como a escuta empática e reformulação das frases sem que haja julgamentos. É um processo que estimula a reflexão e a escuta de sentimentos e necessidades, sempre considerando os diferentes pontos de vista da situação.¹¹

Diante da adversidade do contexto da saúde vivenciado pelos profissionais de enfermagem no momento da pandemia do COVID-19, o Departamento de Enfermagem do Hospital

Universitário da Universidade de São Paulo (HU-USP) em parceria voluntária com a Rede *Medical Coaches* Brasil, promoveu programa de acolhimento online, com horários flexíveis de escuta terapêutica, com enfoque na saúde do trabalhador, visando atenuar a sobrecarga emocional e a promoção do autoconhecimento para o fortalecimento da comunicação e das relações interpessoais. Esse programa foi promovido em conjunto com o Serviço de Ensino e Qualidade (SEQ) e de Humanização do HU-USP, considerando a importância da melhoria da qualidade de vida e bem estar dos trabalhadores.

Objetivo

Avaliar a reação da equipe de enfermagem sobre a realização de programa de acolhimento online dado o momento crucial de pandemia do COVID-19.

Metodologia

Trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva, documental, quantitativa sobre a experiência e a avaliação da reação da equipe de enfermagem após realização de um programa de acolhimento online que visou proporcionar escuta ativa, com enfoque na saúde do trabalhador. Adotaram-se, principalmente, técnicas de *coaching*, CNV, meditação, relaxamento, autoconhecimento, apoiando os profissionais nos momentos de angústia e estresse.

A atividade realizada no Hospital Universitário da USP (HU-USP) foi denominada “Momentos de Pausa Construtiva” e foi realizada por profissionais da Rede *Medical Coaches* Brasil, de forma voluntária, apoiada pelo Departamento de Enfermagem (DE) do HU-USP. Ocorreram sete reuniões em ambiente virtual, por meio da plataforma *Google Meet*[®] entre os dias 16/06/2020 e 28/07/2020, em três horários distintos (11, 14 e 21 horas).

Os temas dos encontros foram escolhidos pelos próprios palestrantes a partir das seguintes temáticas: “Conexão: aprendendo a me escutar”; “Técnica de Liberação Emocional: aprendendo a me acalmar”; “Aumentando a sua Resiliência: usando a coerência cardíaca”; “Autocuidado: aprendendo a me cuidar”; “Finitude: aprendendo a lidar com perdas”; “Desenvolvendo emoções balanceadas” e “Comunicação: falando nossas emoções”.

A divulgação foi realizada via e-mail e *Whatsapp*[®], com o convite para a participação e formulário de inscrição. O profissional tinha liberdade para escolher o melhor horário e em quais dias gostaria de participar (não era obrigatória a participação em todos).

Os e-mails com o *link* para a reunião virtual foram enviados pelo Serviço de Ensino e Qualidade (SEQ) para todos os inscritos no dia anterior à realização da atividade de acordo com o horário escolhido. Os profissionais de enfermagem (59) se inscreveram em datas e horários distintos e (29) participaram de pelo menos um encontro.

Para a avaliação foi utilizada a Escala de Reação validada dividida em quatro categorias (conteúdo, facilitadores, ambiente virtual utilizado e participação pessoal) que deveriam ser avaliadas de acordo com os seguintes critérios: discordo totalmente, discordo, não sei, concordo e concordo plenamente. Foram elaboradas afirmações com questões acerca da qualidade dos encontros em termos de carga horária, definição dos objetivos e ordenação do conteúdo, aplicabilidade, bem como grau de segurança do instrutor e disposição para esclarecimento de dúvidas.

Foi aplicada a metodologia Net Promoter Score (NPS) para mensurar o grau de satisfação dos participantes. No dia 29/07/2020 foi enviado pelo SEQ o instrumento de avaliação para todos os participantes, via e-mail, utilizando o *Google Forms*[®], que teve como objetivo saber a opinião sobre a dinâmica dos encontros, a contribuição para a qualidade de vida pessoal e profissional e possíveis sugestões para atividades futuras a serem oferecidas pela instituição.

Os dados foram organizados em tabelas e foi realizada a análise estatística descritiva com frequência simples e porcentagem.

Resultados

A avaliação foi respondida por 10 participantes, seis (6) enfermeiros, três (3) auxiliares ou técnicos de enfermagem e um (1) médico. Em relação ao conteúdo, foram feitas as seguintes afirmações: “os objetivos foram claros”, “o conteúdo do encontro foi organizado e bem planejado”, “a carga horária do encontro foi apropriada”, “o encontro foi organizado para permitir a participação de todos”, “os assuntos abordados foram relevantes para o atual momento”, “os assuntos abordados possibilitaram troca de experiências” e “as técnicas de meditação e relaxamento foram úteis para o atual momento”. Todos os participantes responderam “concordo” ou “concordo plenamente” para todas as afirmações.

Em relação aos facilitadores, foram feitas as seguintes afirmações: “apresentaram-se seguros em relação ao conteúdo”, “linguagem e postura dos facilitadores da prática foram adequadas” e “abordaram as técnicas de meditação e relaxamento de forma clara e objetiva”. No gráfico a seguir é demonstrado as respostas dos participantes. (Gráfico 1).

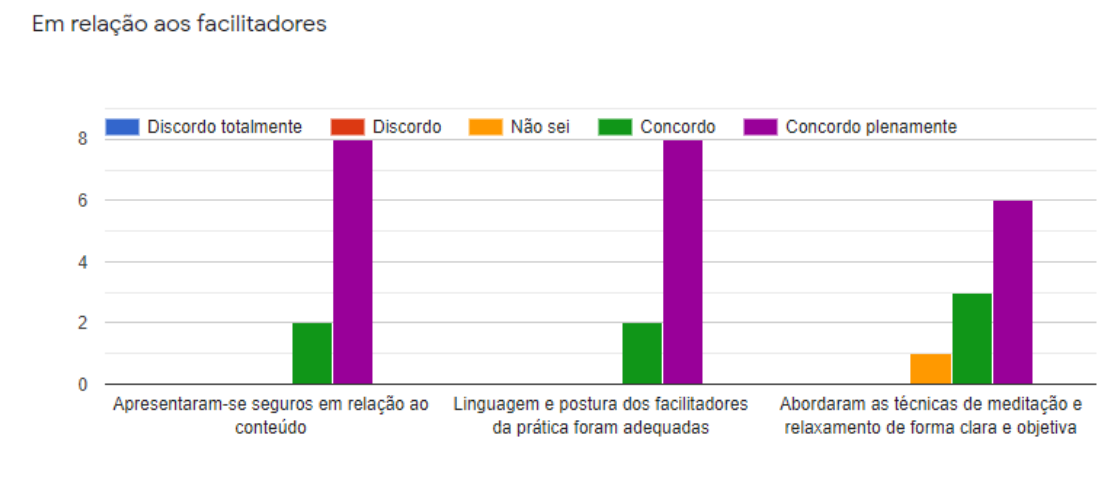


Gráfico 1: Avaliação dos participantes referente aos facilitadores

As respostas dos participantes referente a satisfação global em relação ao ambiente virtual utilizado os participantes avaliaram como adequado para a realização dos encontros, não apresentaram dificuldade em acessar a plataforma digital e a consideraram uma boa ferramenta.

No que tange a participação pessoal, bem como sobre o grau de envolvimento e contribuição dos encontros. Foram feitas as seguintes afirmações: “acredito que terei oportunidade de aplicar o que aprendi no grupo no meu trabalho”, “sinto que os conhecimentos oferecidos contribuirão para o meu crescimento na instituição; “sinto-me satisfeito (a) por ter participado do grupo” e “participar dos grupos me ajudou nesse momento”. Dois participantes responderam não saber se teriam a oportunidade de aplicar os conhecimentos adquiridos no trabalho; os demais concordaram com a afirmação. Entre as demais afirmações, todos os participantes concordaram ou concordaram plenamente.

O grau de recomendação e satisfação dos participantes de acordo com a metodologia Net Promoter Score (NPS), foi de 90%, atingindo um nível de excelência. (Gráfico 2).

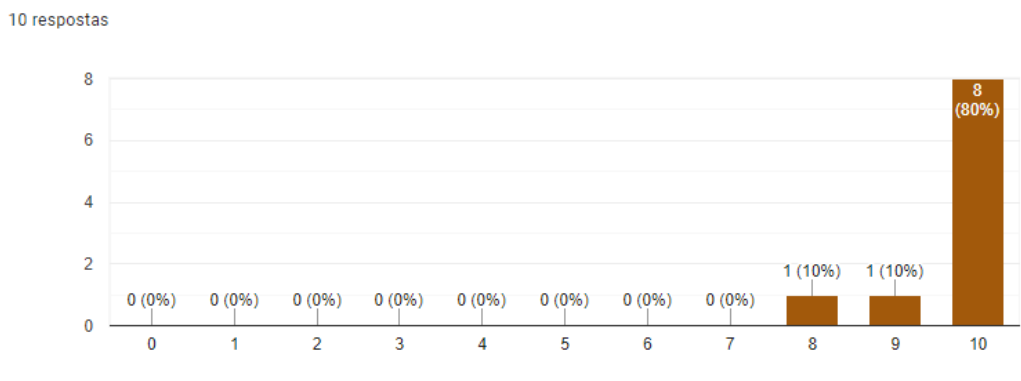


Gráfico 2: avaliação dos participantes referente à satisfação global dos momentos

Discussão

O trabalho em meio a pandemia faz com que os profissionais e os serviços de saúde se reinventem para atravessar este momento crítico da melhor forma. A proteção da equipe de enfermagem é essencial para que os cuidados aos pacientes sejam prestados com excelência. Faz-se extremamente necessário que estes profissionais sejam apoiados, especialmente durante o enfrentamento da pandemia, desde o fornecimento de EPIs adequados até o monitoramento de sua saúde mental, visando a qualidade de vida dos profissionais, a melhoria do ambiente de trabalho e das relações interpessoais, bem como a qualidade da assistência e a segurança do paciente.

A segurança dos trabalhadores e do paciente encontra-se, intrinsecamente, relacionada à qualidade nos serviços de saúde, sendo assim, é importante que as instituições de saúde priorizem a promoção da saúde e a segurança dos profissionais, como uma temática transversal do processo de assistir, envolvendo, sobretudo, o estabelecimento de vínculos de confiança entre trabalhadores e pacientes.¹²

As condições adversas e as interações agressivas vivenciadas em circunstância de trabalho podem colocar em risco a segurança, o bem-estar ou a saúde do profissional. Esta violência no trabalho é um fenômeno multifatorial, que pode ocorrer de forma física, psicológica ou moral, abrangendo relações, organização e condições do trabalho, além da negligência, omissão diante de algum infortúnio ou naturalização da morte e do adoecimento do trabalhador¹³.

Estudos demonstram que há uma prevalência elevada de agravos psicológicos nos profissionais de enfermagem, entre eles destaca-se a Síndrome de *Burnout*. Um fator extremamente preocupante é que esta síndrome ainda é muito desconhecida pelos próprios trabalhadores que não percebem seus sinais ou os consideram como estresse do dia a dia.⁷

Para a organização dos serviços é necessário que (re)conheçam o ambiente de trabalho estressante ao qual os profissionais estão expostos e as consequências dessa exposição. Destaca-se aqui a relevância do cuidado multidirecional direcionado aos próprios trabalhadores e da qualificação e conhecimento sobre os agravos de forma que possam identificar os danos biopsicossociais quando acometidos por eles.⁷

Nesse sentido, são fundamentais, os projetos que objetivam a segurança e a saúde dos trabalhadores, com enfoque na saúde mental e a adoção de recursos efetivos de acolhimento ao profissional, identificando suas emoções, seus sentimentos para que possam reconhecer suas fragilidades, mas também seus pontos fortes para que sirvam como alicerce durante a sua prática profissional.

Treinar habilidades como tomada de decisão, resolução de problemas, comunicação eficaz, relacionamento interpessoal, autoconhecimento e empatia podem conferir grande melhora na interação e no estabelecimento das relações interpessoais no ambiente de trabalho e até mesmo fora dele.¹⁰

Pode-se depreender, neste estudo, que as técnicas adotadas de *coaching* e CNV mostraram-se como estratégia para o fortalecimento emocional, possibilitando a compreensão dos conflitos, angústias e sofrimentos vividos por meio do autoconhecimento e autoconexão. A CNV busca a superação da violência por meio do diálogo baseado na empatia. Esse compartilhamento de vivências e conflitos permeados pela escuta empática empodera e oportuniza a compreensão do indivíduo, amplia as possibilidades para o encontro de respostas, propicia a ressignificação das situações vivida, a conexão consigo e com o outro.^{10,11}

Entretanto, apesar de todos os benefícios proporcionados pelos encontros, na experiência, realizada, ocorreu uma baixa adesão dos profissionais aos momentos de pausas construtivas o que gera um alerta para toda a equipe e, principalmente, para os gestores no investimento de políticas de saúde do trabalhador e de capacitação e desenvolvimento da equipe de enfermagem com recursos tecnológicos educacionais e durante os turnos de trabalho.

Ressalta-se que a equipe de enfermagem é composta majoritariamente por mulheres que são submetidas à sobrecarga de trabalho com jornadas duplas ou triplas, os múltiplos papéis assumidos dentro e fora do ambiente de trabalho considerando que sua inserção no mercado de trabalho não as desvincula de tarefas domésticas¹⁴, o que dificulta a participação e o engajamento neste tipo de atividade fora do horário de trabalho.

Ainda, destaca-se que o uso das tecnologias de informação e comunicação vem crescendo como resposta às demandas de capacitação dos profissionais da enfermagem no cenário brasileiro.¹⁵ No estudo os participantes demonstraram grande satisfação em relação ao ambiente virtual utilizado e o consideraram adequado para a realização dos encontros e desenvolvimentos desses momentos construtivos e não apresentaram dificuldade em acessar a plataforma digital.

Diante do exposto, depreende-se a importância dos serviços de saúde criarem estratégias de acolhimento dos profissionais para que tenham momentos construtivos de reflexão, exploração de suas emoções e sentimentos tornando sua prática profissional menos onerosa, bem como a capacitação dos profissionais de enfermagem para reconhecerem os agravos de saúde aos quais estão expostos e possam, assim, se cuidarem e se protegerem.

Conclusão

Os encontros foram bem avaliados pelos participantes e a maioria afirmou que as práticas propostas e os assuntos discutidos foram de suma importância para o momento de pandemia e que auxiliaram na prática pessoal e profissional, principalmente nos momentos de angústia e estresse. Durante os encontros, os participantes puderam expressar suas emoções e aprender técnicas de meditação e relaxamento, contribuindo para a qualidade de vida dos profissionais de saúde e de enfermagem.

Agradecimentos

Aos Especialistas em “Medical Coach” da Rede *Medical Coaches* Brasil (@Rede_medical_coaches_brasil), que conduziram as pausas construtivas: Beta Gamboa; Davi Carlessi; João Carlos Ferreira; Luciane Schutte; Maria Helena Coelho; Mariana de Albuquerque Campos e Paulo Henrique Ferro. Aos Profissionais de Saúde do HU-USP, a Equipe de Enfermagem do Departamento de Enfermagem, SEq e Serviço de Humanização do HU-USP.

Referências

1. Souza e Souza LPS, Souza AG. Enfermagem brasileira na linha de frente contra o novo Coronavírus:quem cuidará de quem cuida?J.nurs.health.2020;10(n.esp.):e20104005
2. Conselho Federal de Enfermagem (COFEN). Enfermagem em números – Quantitativo de profissionais por regional. [Internet]. 2020 [acesso em 22 set 2020].Disponível em:<http://www.cofen.gov.br/enfermagem-em-números>.
3. Humerez DC de, Ohl RIB, Silva MCN da. Saúde mental dos profissionais de enfermagem do Brasil no contexto da pandemia Covid-19: ação do Conselho Federal de Enfermagem. Cogitare enferm. [Internet]. 2020 [acesso em 23 set 2020]; 25. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v25i0.74115>.
4. Duarte Maria de Lourdes Custódio, Glanzner Cecilia Helena, Pereira Leticia Passos. O trabalho em emergência hospitalar: sofrimento e estratégias defensivas dos enfermeiros. Rev. Gaúcha Enferm. [Internet]. 2018 [citado 2020 Out 07] ; 39: e2017-0255. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472018000100444&lng=pt. Epub 03-Set-2018. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2018.2017-0255>.
5. Plataforma online Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador [página na internet]. Plataforma online Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador - Observatório contabiliza casos de COVID-19 na Enfermagem [acesso em 23 set 2020]. Disponível em:<https://renastonline.ensp.fiocruz.br/noticias/observatorio-contabiliza-casos-covid-19-enfermagem>
6. World Health Organization (WHO). Actualización de la estrategia frente a la COVID-19. Geneva: WHO; 2020 [acesso em 23 set 2020]. Disponível em: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/COVID-strategy-update-14april2020.pdf?sfvrsn=29da3ba0_19.
7. Magalhães BC, Gonçalves RM, Dantas MB, Santos RL. Síndrome de Burnout em uma unidade hospitalar: percepções da equipe de enfermagem. 2020 jan/dez; 12:1004-1010. DOI: <http://dx.doi.org/0.9789/2175-5361.rpcfo.v12.7200>.
8. Duarte MLC, Silva DG, Bagatini MMC. Enfermagem e saúde mental: uma reflexão em meio à pandemia de coronavírus. Rev Gaúcha Enferm. 2021;42(esp):e20200140. doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200140>
9. Choi KR, Skrine Jeffers K, Logsdon MC. Nursing and the novel coronavirus: risks and responsibilities in a global outbreak. J Adv Nurs. 2020; 76(7):1486-7. doi: <https://doi.org/10.1111/jan.14369>

10. Branco PR, Andrade EA de. Efetividade do treinamento em habilidades sociais na qualidade de vida de trabalhadores: uma estratégia de promoção da saúde. REAS [Internet]. 13 ago. 2020 [citado 14out.2020];12(10):e4038. Available from: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/4038>
11. Antoniassi Clodoaldo Penha, Pessotto Janine Gehrke, Bergamin Luciane. Práticas restaurativas na gestão de uma equipe de Estratégia Saúde da Família: relato de experiência em Pato Branco, PR. Saúde debate [Internet]. 2019 [cited 2020 Oct 14] ; 43 (spe6): 147-153. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042019001100147&lng=en. Epub July 10, 2020. <https://doi.org/10.1590/0103-11042019s614>.
12. Baptista Patricia Campos Pavan, Pustiglione Marcelo, Almeida Mirian Cristina dos Santos, Felli Vanda Elisa Andres, Garzin Ana Claudia Alcantara, Melleiro Marta Maria. Saúde dos trabalhadores de enfermagem e a segurança do paciente: o olhar de gerentes de enfermagem*. Rev. Esc. Enferm. USP [Internet]. 2015 Dec [cited 2020 Nov 04]; 49(spe2): 122-128. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342015000800122&lng=en. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420150000800017>.
13. Baptista PCP, Silva FJ, Santos Junior JL, Felli VEA. Violência no trabalho: guia de prevenção para os profissionais de enfermagem [Internet]. São Paulo: Coren-SP, 2017.[cited 2020 May 1] Available from: <https://portal.coren-sp.gov.br/wp-content/uploads/2018/01/PDF-site-2.pdf>
14. Guimarães EMP, Godoy SCB. Educação permanente: uso das tecnologias de informação e comunicação como ferramenta para a capacitação profissional. Belo Horizonte, MG: Revista mineira de Enfermagem; 2008. V. 12.4.
15. Pafaro Roberta Cova, De Martino Milva Maria Figueiredo. Estudo do estresse do enfermeiro com dupla jornada de trabalho em um hospital de oncologia pediátrica de Campinas. Rev. esc. enferm. USP [Internet]. 2004 June [cited 2020 Nov 03] ; 38(2): 152-160. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342004000200005&lng=en. <https://doi.org/10.1590/S0080-62342004000200005>.

