



Relacionamento interpessoal no centro cirúrgico

Interpersonal relationships in the surgical center

Relaciones interpersonales en el centro quirúrgico

Amanda Saturnino Leite¹, Davi Pereira Marques¹, Thaís Gonçalves Veloso¹, Waleska Lais Castro Merten¹, Priscila Linhares da Silva², Taniela Marquez de Paula².

RESUMO

Objetivo: Descrever a importância do relacionamento interpessoal bem como seu impacto na rotina do centro cirúrgico e analisar as fragilidades da equipe no que diz respeito ao assunto. **Relato de experiência:** Em comemoração à semana de enfermagem de 2024 foi organizado um evento para a equipe de enfermagem do centro cirúrgico de um hospital-escola localizado no Distrito Federal (DF) sobre relacionamento interpessoal. Os profissionais tiveram a oportunidade de expressar seus sentimentos acerca de seus relacionamentos no ambiente de trabalho, sobre a forma como se comunicam e também evidenciaram melhorias para o bom convívio dentro do centro cirúrgico. **Considerações finais:** O evento proporcionou momentos de maior interação e comunicação entre a equipe, possibilitando a resolução de conflitos e a troca de opiniões sobre o que envolve a temática. Espera-se que mais eventos como este aconteçam e que o trabalho desempenhado no centro cirúrgico seja realizado cada dia mais com respeito, empatia e interação entre a equipe, para que situações desgastantes sejam evitadas, a assistência ao paciente não seja fragilizada e para que a saúde do trabalhador também seja promovida.

Palavras-chave: Enfermagem, Centro cirúrgico, Relacionamento interpessoal, Comunicação.

ABSTRACT

Objective: Describe the importance of interpersonal relationships as well as their impact on the routine of the surgical center and analyze the team's weaknesses with regard to the subject. **Experience report:** In celebration of nursing week 2024, an event was organized for the nursing team of the surgical center of a hospital located in the Federal District (DF) on interpersonal relationships. The professionals had the opportunity to express their feelings about their relationships in the work environment, about the way they communicate and also showed improvements in good coexistence within the surgical center. **Final considerations:** The event provided moments of greater interaction and communication between the team, enabling the resolution of conflicts and the exchange of opinions on what involves the topic. It is hoped that more events like this will happen and that the work carried out in the surgical center will be carried out every day with more respect, empathy and interaction between the team, so that exhausting situations are avoided, patient care is not weakened and so that the worker health is also promoted.

Keywords: Nursing, Surgical center, Interpersonal relationships, Communication.

¹ Escola de Saúde Pública do Distrito Federal (ESPDF)- Programa de Residência Uniprofissional de Enfermagem em Centro Cirúrgico, Brasília - DF.

² Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), Gama - DF.

RESUMEN

Objetivo: Describir la importancia de las relaciones interpersonales así como su impacto en la rutina del centro quirúrgico y analizar las debilidades del equipo respecto al tema. **Relato de experiencia:** En celebración de la semana de la enfermería 2024, se organizó un evento para el equipo de enfermería del centro quirúrgico de un hospital universitario en el Distrito Federal (DF) sobre relaciones interpersonales. Los profesionales tuvieron la oportunidad de expresar sus sentimientos sobre sus relaciones en el ambiente laboral, sobre la forma en que se comunican y también mostraron mejoras en la buena convivencia dentro del centro quirúrgico. **Consideraciones finales:** El evento brindó momentos de mayor interacción y comunicación entre el equipo, posibilitando la resolución de conflictos y el intercambio de opiniones sobre lo que involucra el tema. Se espera que sucedan más hechos como este y que el trabajo que se realiza en el centro quirúrgico se realice cada día con más respeto, empatía e interacción entre el equipo, para que se eviten situaciones agotadoras, la atención al paciente no se debilite y para que también se promueva la salud de los trabajadores.

Palabras clave: Enfermería, Centro quirúrgico, Relaciones interpersonales, Comunicación.

INTRODUÇÃO

O centro cirúrgico é considerado um dos setores críticos na área de saúde. A rotina da equipe de enfermagem em todo perioperatório envolve atividades gerenciais e assistenciais prestada ao paciente, como por exemplo: o dimensionamento de pessoal dos profissionais de enfermagem, direcionamento e organização das salas operatórias conforme cada procedimento cirúrgico, instrumentação e circulação mediante o ato cirúrgico, assistência no pós-operatório imediato, transferência de pacientes, entre outras (TRAJANO MFC, et al., 2017). As relações interpessoais (RI) são processos mútuos, ou seja, dependem de trocas entre os indivíduos e são motivadas por fatores internos e externos.

No que diz respeito ao convívio entre os profissionais que ali atuam, essas relações impactam na aproximação, distanciamento, superficialidade ou incomunicabilidade entre os envolvidos, podendo favorecer ou dificultar o cuidado prestado e influenciar o ambiente de trabalho (PINHO LB e SANTOS SMA, 2007). Hildegard Elizabeth Peplau, importante teórica na enfermagem, desenvolveu a Teoria das Relações Interpessoais que destaca a importância do relacionamento entre enfermeiro e paciente no processo de cuidar. Vale destacar que uma assistência qualificada depende também do modo como outros profissionais se relacionam (ALMEIDA VCF, et al., 2005).

Um estudo, de recorte quanti-qualitativo, e descritivo-exploratório que objetivou avaliar o absenteísmo como um marcador de qualidade da assistência de enfermagem, também mostrou que as RI fundamentadas no diálogo, dentre outros fatores abordados, são cruciais para a saúde física e mental dos funcionários. Ressalta ainda, que mesmo conversas informais podem resultar em melhor relacionamento interpessoal e profissional (KURCGANT P, et al., 2015). Hostilidade verbal, falar mal dos outros, usar linguagem ofensiva e apresentar comportamento agressivo foram alguns achados presentes em literaturas que caracterizam comportamentos destrutivos dentro do centro cirúrgico. Desse modo, a falta de comunicação ou uma comunicação não efetiva também apresenta repercussões negativas e pode ser precursora de conflitos neste setor (SABINO AS, et al., 2022).

É preciso destacar que uma parcela considerável da sociedade utiliza a maior parte do seu tempo no ambiente de trabalho e que este também pode ser um fator de risco para o desenvolvimento de doenças quando não ofertadas as devidas condições físicas, mecânicas e psíquicas. A rotina dos profissionais da saúde além de exigir habilidades práticas sendo muitas vezes complexas e exigindo maior conhecimento técnico-científico, responsabilidade e estabilidade emocional, também pode demandar um ritmo de trabalho mais intenso, resultando em conflitos (MELLO TM, et al., 2023).

A equipe, as condições de trabalho e as relações de poder em diversas categorias são fatores que interferem negativamente nas RI. Diante das atribuições essenciais da categoria de enfermagem no centro cirúrgico se faz importante estimular boas relações a fim de manter o ambiente hospitalar mais harmônico, pois um relacionamento interpessoal frágil e pobre favorece a ocorrência de atritos e impasses entre os

profissionais e pode comprometer a qualidade da assistência prestada ao paciente cirúrgico. A escuta qualificada e o diálogo potencializados por reuniões participativas periódicas e oficinas de trabalho para integração e socialização na definição de estratégias de resolução de problemas demonstrou o poder de contribuir na melhora da qualidade nas RI (TRAJANO MFC, et al., 2017).

A Portaria MS/GM nº 529/2013 que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) estabelece que um conjunto de medidas sejam planejadas e implementadas para a qualificação do cuidado em saúde no Brasil. Para sua efetivação seis metas internacionais foram definidas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), são elas: identificar corretamente o paciente, melhorar a comunicação entre profissionais de saúde, melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos, assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos, higienizar as mão para evitar infecções e reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão (BRASIL, 2014).

A segurança do paciente sob a perspectiva da equipe multiprofissional foi classificada como positiva, apresentando maior fragilidade apenas na comunicação por parte dos profissionais. É imprescindível destacar que a comunicação é um dos elementos que qualificam a assistência à saúde e reduz, por exemplo, eventos adversos. Por esse mesmo motivo é preciso maior engajamento entre profissionais e maior trabalho colaborativo para que erros relacionados à comunicação ineficiente não ocorram (JUNIOR NJO, et al., 2022).

Nesse sentido, torna-se importante implementar a educação permanente através de palestras ou oficinas, por exemplo, destacando aspectos das RI como forma de fortalecê-las e cumprir a meta dois da OMS para a segurança do paciente, pois ações como esta ajudam na autoanálise e na autogestão e é de grande valia na problematização de questões do cotidiano e com isso discutir formas de melhorar as relações no ambiente do trabalho (TRAJANO MFC, et al., 2017). Desenvolver ações de educação continuada, possuir disponibilidade adequada de recursos físicos, materiais e humanos e melhorar a comunicação interpessoal também constituem boas práticas para a segurança no cuidado prestado ao paciente cirúrgico pois trata-se de uma responsabilidade coletiva (GUTIERRES LS, et al., 2018).

Dessa forma verificou-se a necessidade de realizar um evento durante a comemoração da semana da enfermagem abordando a temática sobre RI, objetivando descrever a importância do relacionamento interpessoal bem como seu impacto na rotina do centro cirúrgico e analisar as fragilidades da equipe no que diz respeito ao assunto, viabilizando assim um ambiente de trabalho mais harmonioso e saudável.

RELATO DE EXPERIÊNCIA

Tendo em vista a importância das RI no centro cirúrgico para o engajamento dos profissionais de enfermagem e para a prestação de cuidados qualificados aos pacientes, enfermeiros e residentes de enfermagem organizaram um evento entre os dias 15 e 16 de maio de 2024 em um hospital-escola de grande porte localizado no Distrito Federal (DF) para tratar sobre o assunto. O evento contou com a presença de psicólogos e 61 profissionais da equipe de enfermagem entre os turnos vespertino e noturno. Não participaram do evento técnicos de enfermagem e enfermeiros que durante a palestra estivessem de férias, atestado médico ou que no momento se encontrassem escalados em cirurgias eletivas, de urgência ou de emergência.

Dias antes do evento foi compartilhado com os servidores um formulário online por meio do Google Forms® contendo 04 perguntas empíricas, sendo 02 objetivas e 02 subjetivas, a fim de avaliar alguns aspectos sobre o ambiente em que atuam, no total foram coletadas 54 respostas. O primeiro questionamento referia-se a felicidade dos profissionais em seu ambiente de trabalho, o resultado foi satisfatório, já que 85,3% dos participantes responderam que sim e apenas 14,8% negaram tal fato.

A próxima indagação tratou sobre o julgamento do relacionamento dos servidores entre os demais colegas de profissão, 25,9% dos participantes julgaram ter um excelente relacionamento com a equipe, 63% afirmaram ter um bom relacionamento com os colegas e 11,1% marcaram como regular a interação com os outros profissionais. Nenhum participante respondeu ter um relacionamento ruim com os demais.

Uma das perguntas subjetivas referia-se a propostas de melhorias para o convívio entre profissionais no ambiente de trabalho, como principais resultados sugeriram maior empatia durante a execução do trabalho prestado, realização de mais reuniões e melhora na comunicação entre a equipe uni e multiprofissional que atua dentro do centro cirúrgico e entre os profissionais de setores que possuem relação direta com este setor complexo, como a Unidade de Terapia Intensiva (UTI), a Central de Material Esterilizado (CME), as enfermarias, o banco de sangue, o banco de leite materno, a gestão de leitos e outros. As apresentações contaram com a presença de psicólogos que abordaram temáticas como Comunicação Não Violenta (CNV) e comunicação assertiva.

Os técnicos de enfermagem tiveram a oportunidade de expressar seus sentimentos acerca de seus relacionamentos no ambiente de trabalho, sobre a forma como se comunicam e também evidenciaram melhorias para o bom convívio dentro do centro cirúrgico. Mesmo a maioria dos participantes afirmando que consideram bom o relacionamento interpessoal no centro cirúrgico, observou-se a necessidade de intervenção e acompanhamento com psicólogos a fim de minimizar conflitos internos. Dentre as queixas mencionadas a falha na comunicação foi observada com maior frequência, seja ela relacionada a atualizações dos fluxos da unidade, às novas regras do setor ou até mesmo a falta de uma comunicação amigável e empática. Os residentes de enfermagem puderam compartilhar o que a literatura aborda sobre a temática de forma clara e expositiva por meio de slides.

O evento proporcionou momentos de maior interação e comunicação entre a equipe, possibilitando a resolução de conflitos e a troca de opiniões, não apenas com os colegas que atuam na assistência à saúde diretamente, mas também com a supervisão de enfermagem do setor, facilitando assim sua aproximação, já que antes das palestras muitos servidores não responderam à pesquisa, mesmo sendo informados de que as respostas seriam anônimas, talvez o resultado dessa atitude seja o medo de exposição ou represálias por parte da supervisão. Ao final foi realizada uma dinâmica com os participantes para verificar o grau de conhecimento entre eles, com uma atividade denominada “Uma verdade, duas mentiras”, onde cada participante deveria apresentar três sentenças, sendo uma verdadeira e duas falsas sobre sua vida.

A dinâmica foi bem recebida e proporcionou um momento de descontração e interação entre os profissionais. Foi possível observar que muitos realmente se conheciam, mas outros ou não sabiam sobre o colega, ou não tinham informações suficientes sobre as sentenças apresentadas. De maneira geral os resultados foram positivos e o objetivo de repassar informações sobre a importância do bom convívio no ambiente de trabalho foi alcançado. Em seguida foi reservado um momento para fotos e entregue um presente como forma de agradecimento pela presença dos servidores no evento, um lanche também foi preparado para os participantes.

DISCUSSÃO

O relacionamento interpessoal e a comunicação entre os profissionais são as maiores dificuldades encontradas pela equipe de enfermagem dentro do centro cirúrgico. Sabe-se que o trabalho realizado por essa categoria bem como a interação com os colegas de profissão são alguns dos principais motivos de satisfação no local de serviço, e que estes também são capazes de indicar resultados, além de estarem associados à prevenção de doenças ocupacionais (GOUVEIA LHA, et al., 2020). Quando o processo de trabalho no centro cirúrgico é analisado, percebe-se que um ambiente de muita pressão, que exige agilidade, atenção e sincronismo. Os profissionais de saúde precisam exercer controle mental e emocional mais intenso em comparação a muitas outras profissões, devido à natureza das atividades ali envolvidas (ELOIA SMC, et al., 2019).

Como estratégia para reduzir a tensão nos locais onde a demanda e a responsabilidade das tarefas são intensas, enfermeiros buscam elaborar momentos de descontração, confraternização, brincadeiras e diálogo entre a equipe para assim melhorar o gerenciamento das RI (THOFEHRN MB, et al., 2018). Segundo pesquisa realizada em 2023 com profissionais de enfermagem do bloco cirúrgico de um hospital universitário para verificar os danos associados ao trabalho, conclui-se que as condições de trabalho também interferem diretamente na qualidade das RI, como é o caso das intensas jornadas de trabalho, o déficit de profissionais,

os mobiliários inadequados ou até mesmo inexistentes, os esforços físicos e a realização de movimentos repetitivos são alguns dos principais fatores de risco que a equipe de enfermagem está exposta no centro cirúrgico, o resultado são dores no corpo, mal humor e alterações no sono.

Percebeu-se também que estes especialistas compõem a principal categoria afetada quanto aos riscos de doenças ocupacionais e que dentre os principais prejuízos estão a insensibilidade em relação aos colegas (MELLO TM, et al., 2023). Nesse sentido observou-se como uma fragilidade recorrente a relação entre a equipe de enfermagem com sua chefia no que tange o gerenciamento de pessoas, talvez tal fato se justifique pela hierarquia de tarefas existente nesse processo de trabalho (ARAÚJO MPS, et al., 2016). É válido compartilhar o conceito de CNV, termo inovador e cunhado por Rosenberg, como uma proposta a ser implementada na comunicação realizada entre os profissionais de enfermagem dentro do centro cirúrgico. Batista EC e Moretti SA (2020) trazem a abordagem do conceito de Comunicação Não Violenta como uma forma na qual deve-se sair de uma postura de “ataque e defesa” na hora de se comunicar.

Dar prioridade a um espaço no qual as pessoas se sintam à vontade para se expressar e serem ouvidas, evitando assim, piorar situações que por si só já são difíceis de se chegar a um acordo. Os autores também explicitam da relevância dos benefícios da CNV, citando-os como: melhora no clima organizacional, relações mais maduras e sólidas, um ambiente mais saudável para se discutir ideias novas e diferentes, um local de trabalho mais receptivo e integrativo para o grupo, onde somam-se as potencialidades de cada membro, gerando uma melhora na qualidade geral das relações entre os pares.

O trabalho em equipe é influenciado por diversos fatores, por esse motivo foi criado um protocolo pela SES-DF com o intuito de desenvolver nos profissionais da saúde comportamentos e habilidades necessárias para mudança organizacional no que tange a segurança do paciente. Dentre as diferentes maneiras de se comunicar, sugere-se que os profissionais se expressem de forma clara, objetiva, sincera, respeitosa, concisa e sem insultar provocações. É importante atentar-se aos gestos que são realizados, expressões visuais, imposição da voz, pois são determinantes para uma relação (SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL, 2019).

A prática na enfermagem vai muito além da assistência, diz respeito também a processos de liderança capazes de transformar um setor. No caso do centro cirúrgico os resultados da atuação de enfermeiros líderes se estendem desde motivação e valorização do profissional de enfermagem até a capacitação da equipe por meio da educação continuada, por exemplo. A educação continuada melhora os processos e impulsiona a qualidade do trabalho prestado com profissionais mais capacitados e habilidosos, por isso sua importância (ABREU EA, et al., 2024).

Por tratar-se de um setor complexo, o centro cirúrgico apresenta maior risco de eventos adversos podendo estes resultarem em danos irreversíveis e até levar os pacientes a óbito. Nesse cenário destaca-se o fundamental papel do enfermeiro e dos gestores na manutenção e garantia do cuidado integral e seguro dos usuários, bem como na qualidade do trabalho desenvolvido em equipe, através de processos contínuos de melhorias e planejamento estratégico das boas práticas (RIBEIRO B e SOUZA JSM, 2022).

Devido à sobrecarga de procedimentos cirúrgicos e de outras demandas que muitos profissionais de enfermagem do bloco cirúrgico enfrentam atualmente no serviço público, observa-se a necessidade de realizar periodicamente eventos como este a fim de promover a saúde biopsicossocial do trabalhador, conferindo também maior respeito, empatia e interação entre a equipe, para que situações desgastantes sejam evitadas e a assistência ao paciente não seja fragilizada em decorrência do relacionamento interpessoal dos trabalhadores. Nesse sentido a CNV e da comunicação efetiva surgem como ferramenta aliadas para que mudanças nesses setores ocorram.

REFERÊNCIAS

1. ABREU EA, et al. O papel do enfermeiro educador no desenvolvimento da liderança. *Revista Nursing*, 2024; 27(307): 10081-10085.

2. ALMEIDA VCF, et al. Teoria das relações interpessoais de Peplau: análise fundamentada em Barnaum. *Rev Esc Enferm USP*, 2005, 39(2): 202-10.
3. ARAÚJO MPS e MEDEIROS SM, et al. Relacionamento Interpessoal da equipe de enfermagem: fragilidades e fortalezas. *Rev. enferm UERJ*, Rio de Janeiro, 2016; 24(5): 7657.
4. BATISTA EC e MORETTI, SA. Saúde mental no ambiente organizacional: os desafios de uma comunicação eficaz e não violenta com os trabalhadores. *Saber humano: Revista Científica Da Faculdade Antonio Meneghetti*. ISSN 2446-6298, 2020; 10(17): 124-140.
5. BRASIL, Ministério da saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente. Brasília-DF, 2014; 1. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento_referencia_programa_nacional_seguranca.pdf. Acessado em: 10 de julho de 2024.
6. ELOIA SMC, et al. A relação interpessoal entre profissionais da Estratégia Saúde da Família. *Rev. de Cultura, Ciência e Tecnologia*, Ceará, 2019; 20(1): 2-8.
7. GOUVEIA LHA, et al. Satisfação de profissionais de enfermagem que atuam no bloco cirúrgico de um hospital de excelência. *Rev SOBEEC*, São Paulo, 2020; 25(1): 33-41.
8. GUTIERRES LS, et al. Boas práticas para a segurança do paciente em centro cirúrgico: recomendações de enfermeiros. *Rev Bras Enferm*, 2018; 71: 2940-7.
9. JUNIOR NJO, et al. Cultura de segurança em centros cirúrgicos na perspectiva da equipe multiprofissional. *Rev Rene*, 2022; 23: 78412.
10. KURCGANT P, et al. Absenteísmo do pessoal de enfermagem: decisões e ações de enfermeiros gerentes. *Revista de Enfermagem da USP*, 2015; 49 (2): 35-41.
11. MELLO TM, et al. Trabalho da equipe de enfermagem do bloco cirúrgico: riscos de danos à saúde. *Rev SOBEEC*, São Paulo, 2023; 28: 2328848.
12. PINHO LB e SANTOS SMA. O relacionamento interpessoal como instrumento de cuidado no hospital geral. *Cogitare Enferm*, Mato Grosso, 2007; 12(3): 377-85.
13. RIBEIRO B e SOUZA JSM. A segurança do paciente no centro cirúrgico: papel da equipe de enfermagem. *Semina: Ciências Biológicas e da Saúde*, Londrina, 2022; 43(1): 27-38.
14. SABINO AS, et al. Comportamentos destrutivos entre profissionais em centro cirúrgico: revisão integrativa da literatura. *Rev Enferm Foco*, 2022; 13: 202248ESPI.
15. SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO DISTRITO FEDERAL. Segurança do paciente: comunicação efetiva. Comissão Permanente de Protocolos de Atenção à Saúde. Brasília, 2019. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/87400/Seguran%C3%A7a+do+paciente+comunica%C3%A7%C3%A3o+efetiva.pdf/ca225b6f-7758-7067-4935-62ea715d12ed?t=1648647952152>.
16. THOFEHRN MB, et al. Relações interpessoais na equipe de enfermagem: fatores para formação de vínculos profissionais saudáveis. *Revista Tendências da Enfermagem Profissional*, 2018; 10(4).
17. TRAJANO MFC, et al. Relações interpessoais no centro cirúrgico sob ótica da enfermagem: um estudo exploratório. *Brazilian Journal Of Nurse*, 2017; 16(1): 159-169.