RESUMO EXPANDIDO - V. PESQUISA CIENTÍFICA RELACIONADA À FORÇA DE TRABALHO EM ENFERMAGEM E OS SISTEMAS DE SAÚDE

ESTRESSORES DE TRABALHADORES NO CUIDADO ÀS PESSOAS IDOSAS INSTITUCIONALIZADAS CONFORME MODELO DE SISTEMAS DE NEUMAN

Leticia De Moura (leticiamoura2444@gmail.com)

Marinês Tambara Leite (tambaraleite@yahoo.com.br)

Eliane Right Benetti (elianeraquelrb@gmail.com)

Oclaris Lopes Munhoz (oclaris_munhoz@hotmail.com)

Matheus Goulart Link (matheus.link@gmail.com)

Estressores de trabalhadores no cuidado às pessoas idosas institucionalizadas conforme modelo de sistemas de Neuman

Introdução: a transição demográfica implica no aumento do contingente de pessoas idosas, em que as alterações do processo de envelhecimento expõem o indivíduo a maior vulnerabilidade e comprometimentos de suas capacidades funcionais. Em situações em que a pessoa idosa apresenta redução da capacidade física e mental, associada a insuficiência familiar, pode haver a necessidade de cuidados de longa duração (Silva et al., 2024). Neste prisma, as Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI) são espaços destinados ao domicílio de pessoas idosas, possuindo em seus processos de

trabalho elevadas exigências laborais, que envolvem aspectos técnicos, físicos e emocionais dos trabalhadores, constituindo-se como um trabalho estressante, o que pode contribuir para o esgotamento profissional, estresse ocupacional, além de afetar a qualidade dos cuidados prestados (Geyskens et al., 2026). Diversos modelos foram descritos para avaliar a interação sinérgica entre os estressores e o indivíduo, dentre estes, destaca-se o modelo de Sistemas de Betty Neuman, o qual compreende o indivíduo como um sistema formado por meio de ciclos de entrada, processo e saída que interrelacionam-se e tem como foco a estabilidade e adaptação (Neuman, 2011). Este constructo teórico classifica os estressores em intrapessoais - fatores intrínsecos ao indivíduo como emoções e variações do sistema orgânico; interpessoais - forças representadas pelas relações entre as figuras envolvidas no processo de cuidado à pessoa idosa; e extrapessoais - correspondem às interações expressas fora do organismo do trabalhador (Neuman, 2011). No contexto da saúde do trabalhador, este modelo trouxe grandes contribuições, na busca pela estabilidade física e mental diante das demandas impostas pelo processo laboral (Almino et al., 2021). Objetivo: descrever os estressores vivenciados por trabalhadores que atuam no cuidado a pessoas idosas em Instituições de Longa Permanência à luz do modelo de sistemas de Neuman. Método: estudo qualitativo desenvolvido com 38 trabalhadores que atuam em quatro instituições de longa permanência localizadas nas regiões noroeste e central do estado do Rio Grande do Sul/Brasil. Os dados foram coletados no período de abril a agosto de 2024, por entrevistas semiestruturadas pautadas em um roteiro elaborado pelas pesquisadoras, o qual foi submetido a teste piloto para verificar a necessidade de adequações sintáticas e semânticas para clareza, fluidez e coerência do instrumento. A apreciação dos discursos foi segundo análise temática operacionalizada por Minayo (2025) partindo-se de três categorias dedutivas conforme a classificação de estressores proposta por Neuman (2011), quais sejam: estressores intrapessoais, estressores interpessoais e estressores extrapessoais. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Institucional mediante Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE) nº 77947224.2.0000.5346. Resultados: dos participantes do estudo, todas (n=38; 100%) eram do sexo feminino, com predomínio da cor autodeclarada branca (n=33; 86,84%), ensino médio/técnico completo (n=27; 71,05%) e com tempo de atuação médio nas ILPI de 17,5 meses. Tratando-se da classe profissional, quatro (10,52%) eram enfermeiras, 11 (28,94%) técnicas de enfermagem e 23 (60,52%) cuidadoras. Os estressores intrapessoais descritos foram a privação de sono (E28), problemas

de saúde física (E2, E7, E9, E10, E12, E20, E23, E26, E28, E32, E37) e mental (E5, E11, E12, E13, E15, E23, E24, E26, E29, E30, E33, E35, E38), além da morte das pessoas idosas, condição que desencadeia sensação de impotência do trabalhador diante do ciclo vital (E10). Quanto aos estressores interpessoais, foram evidenciadas a presença de comunicação informal potencialmente prejudicial acerca do processo de trabalho (E1, E15, E21, E23, E29, E32, E35), conflitos entre os trabalhadores (E2, E7, E10, E12, E14, E15, E21, E23, E26, E27, E37), com a chefia (E7, E26), divergências quanto à execução das atividades laborais, especialmente quando há percepção de falhas ou descumprimento de responsabilidades no processo de trabalho (E26, E30, E31), bem como, instabilidade nas relações com os familiares das pessoas idosas (E24, E31, E37). Nesta categoria também foi evidenciada problemas de convivência decorrentes da agitação das pessoas idosas (E17, E18, E19, E20, E26, E27, E29, E34, E35, E36, E38), da insatisfação das pessoas idosas com a institucionalização acarretando em problemas relacionais com os funcionários (E6), agressões físicas ou verbais (E9, E11, E13, E27, E33) e conflitos com as pessoas idosas (E2, E3, E5). Os estressores extrapessoais percebidos foram o baixo contingente de vagas que restringe o acolhimento de pessoas idosas (E2) e necessidade de hospitalização, o que altera o fluxo de trabalho (E2). Conclusão: os estressores intrapessoais, interpessoais e extrapessoais vivenciados interferem no ambiente de trabalho e no bem-estar individual. Nesse sentido, considerando o trabalhador como um sistema dinâmico, em constante troca com o ambiente, emerge a necessidade de promover a resiliência. Dessa maneira, a partir da melhora da capacidade de adaptação e do fortalecimento das linhas de defesa, por meio de mecanismos de enfrentamento efetivos, há possibilidade de se atenuar os impactos negativos nos âmbitos institucionais, coletivos e individuais, o que favorece para ambientes de trabalho com melhores condições laborais e foco na proteção da saúde do trabalhador.

REFERÊNCIAS

ALMINO, R.H.S.C.; OLIVEIRA, S.S.; LIMA, D.M.; PRADO, N.C.C.; MERCÊS, B.M.O.; SILVA, R.A.R. Estresse ocupacional no contexto da COVID-19: análise fundamentada na teoria de Neuman. Acta paul enferm., v. 34, eAPE002655, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.37689/acta-ape/2021AR02655. Acesso em 07 jun. 2026.

GEYSKENS, L.; KHAN, N.; DECLERCQ, A.; GODDERIS, L.; HEEREN, P.; JANSSENS, L. et al. Burnout levels among nursing home care workers and its associations with workplace and individual factors: results from a multicenter cross-sectional study. International Journal of Nursing Studies, v. 177, 2026. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2026.105367. Acesso em 06 jun. 2026.

MINAYO, M. C.S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 15ª edição, Hucitec Editora, 2025.

NEUMAN, B. The Neuman systems model. In: Neuman B, Fawcett J. (ed). The Neuman systems model. Upper Saddle River (NJ): Pearson, 2011.

SILVA, A.F.O.; BARBOSA, G.C.; MONTEIRO, D.Q.; MARTINS, G.; GRATÃO, A.C.M. Percepção de estresse, síndrome de Burnout e estratégias de enfrentamento em cuidadores de pessoas idosas institucionalizadas: estudo de correlação. Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional, v. 32, e3864, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.1590/2526-8910.ctoAO398138641. Acesso em 07 jun. 2026.

Stressors among workers caring for institutionalized elderly people according to the Neuman Systems Model

Introduction: The demographic transition entails an increase in the elderly population, a group for whom the aging process brings greater vulnerability and potential impairment of functional capacities. When an elderly person experiences a decline in physical and mental capacity—coupled with a lack of adequate family support—long-term care may become necessary (Silva et al., 2024). In this context, Long-Term Care Institutions for the Elderly (LTCIs) serve as residential facilities for older adults; their operational processes impose high work demands—encompassing technical, physical, and emotional aspects—that render the work stressful. This environment can contribute to professional burnout and occupational stress, while also affecting the quality of care

provided (Geyskens et al., 2026). Various models have been described to assess the synergistic interaction between stressors and the individual; among these, Betty Neuman's Systems Model stands out. This model views the individual as a system comprising input, process, and output cycles that are interconnected, with a focus on stability and adaptation (Neuman, 2011). The theoretical framework classifies stressors into three categories: intrapersonal (factors intrinsic to the individual, such as emotions and physiological variations); interpersonal (forces arising from relationships among those involved in the elderly person's care); and extrapersonal (interactions occurring outside the worker's own system) (Neuman, 2011). Within the realm of occupational health, this model has made significant contributions to the pursuit of physical and mental stability amidst the demands imposed by the work process (Almino et al., 2021). Objective: to describe the stressors experienced by workers providing care to elderly individuals in long-term care institutions, based on Neuman's systems model. Method: a qualitative study conducted with 38 workers employed at four long-term care institutions located in the northwestern and central regions of the state of Rio Grande do Sul, Brazil. Data were collected between April and August 2024 through semi-structured interviews using a guide developed by the researchers; this guide underwent a pilot test to determine the need for syntactic and semantic adjustments to ensure the instrument's clarity, flow, and coherence. The narratives were analyzed using the thematic analysis method operationalized by Minayo (2025), based on three deductive categories derived from Neuman's (2011) classification of stressors: intrapersonal, interpersonal, and extrapersonal stressors. The study was approved by the Institutional Research Ethics Committee Certificate of Presentation for Ethical Appreciation [CAAE] No. 77947224.2.0000.5346. Results: All study participants (n=38; 100%) were female; the majority self-identified as white (n=33; 86.84%) and had completed high school or technical training (n=27; 71.05%), with an average tenure of 17.5 months in long-term care institutions for the elderly (ILPIs). Regarding professional roles, four (10.52%) were nurses, 11 (28.94%) were nursing technicians, and 23 (60.52%) were caregivers. Intrapersonal stressors identified included sleep deprivation (E28), physical health issues (E2, E7, E9, E10, E12, E20, E23, E26, E28, E32, E37) and mental health issues (E5, E11, E12, E13, E15, E23, E24, E26, E29, E30, E33, E35, E38), as well as the death of elderly residents a condition that triggers a sense of powerlessness in workers regarding the life cycle (E10). Regarding interpersonal stressors, findings highlighted the presence of potentially harmful informal communication

concerning work processes (E1, E15, E21, E23, E29, E32, E35); conflicts among workers (E2, E7, E10, E12, E14, E15, E21, E23, E26, E27, E37) and with management (E7, E26); disagreements over the execution of work tasks particularly when errors or a failure to fulfill responsibilities within the work process were perceived (E26, E30, E31); and instability in relationships with the elderly residents' family members (E24, E31, E37). This category also highlighted coexistence issues stemming from agitation among the elderly (E17, E18, E19, E20, E26, E27, E29, E34, E35, E36, E38), dissatisfaction with institutionalization leading to relationship problems with staff (E6), physical or verbal aggression (E9, E11, E13, E27, E33), and conflicts with the elderly residents (E2, E3, E5). Perceived extrapersonal stressors included the limited number of available spots, which restricts the admission of elderly individuals (E2), and the need for hospitalization, which disrupts the workflow (E2). Conclusion: the intrapersonal, interpersonal, and extrapersonal stressors experienced impact the work environment and individual well-being. In this context, viewing the worker as a dynamic system in constant interaction with the environment highlights the need to foster resilience. Thus, by enhancing adaptability and strengthening lines of defense through effective coping mechanisms, it is possible to mitigate negative impacts at the institutional, collective, and individual levels, thereby promoting work environments with better working conditions and a focus on protecting worker health.

REFERENCES

ALMINO, R.H.S.C.; OLIVEIRA, S.S.; LIMA, D.M.; PRADO, N.C.C.; MERCÊS, B.M.O.; SILVA, R.A.R. Estresse ocupacional no contexto da COVID-19: análise fundamentada na teoria de Neuman. Acta paul enferm., v. 34, eAPE002655, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.37689/acta-ape/2021AR02655. Acesso em 07 jun. 2026.

GEYSKENS, L.; KHAN, N.; DECLERCQ, A.; GODDERIS, L.; HEEREN, P.; JANSSENS, L. et al. Burnout levels among nursing home care workers and its associations with workplace and individual factors: results from a multicenter cross-sectional study. International Journal of Nursing Studies, v. 177, 2026. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2026.105367. Acesso em 06 jun. 2026.

MINAYO, M. C.S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 15ª edição, Hucitec Editora, 2025.

NEUMAN, B. The Neuman systems model. In: Neuman B, Fawcett J. (ed). The Neuman systems model. Upper Saddle River (NJ): Pearson, 2011.

SILVA, A.F.O.; BARBOSA, G.C.; MONTEIRO, D.Q.; MARTINS, G.; GRATÃO, A.C.M. Percepção de estresse, síndrome de Burnout e estratégias de enfrentamento em cuidadores de pessoas idosas institucionalizadas: estudo de correlação. Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional, v. 32, e3864, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.1590/2526-8910.ctoAO398138641. Acesso em 07 jun. 2026.

Factores estresantes en trabajadores que cuidan a personas mayores institucionalizadas según el modelo de sistemas de Neuman

Introducción: la transición demográfica conlleva un aumento del número de personas mayores, en quienes los cambios propios del proceso de envejecimiento exponen al individuo a una mayor vulnerabilidad y al deterioro de sus capacidades funcionales. En situaciones donde la persona mayor presenta una reducción de su capacidad física y mental, asociada a una insuficiencia de apoyo familiar, puede surgir la necesidad de cuidados de larga duración (Silva et al., 2024). Desde esta perspectiva, las instituciones de larga estancia para personas mayores (ILPI) son espacios destinados a la residencia de este colectivo; sus procesos de trabajo implican elevadas exigencias laborales —que abarcan aspectos técnicos, físicos y emocionales de los trabajadores—, lo que convierte la labor en una actividad estresante que puede contribuir al agotamiento profesional y al estrés laboral, además de afectar la calidad de los cuidados prestados (Geyskens et al., 2026). Se han descrito diversos modelos para evaluar la interacción sinérgica entre los factores estresantes y el individuo; entre ellos, destaca el modelo de sistemas de Betty Neuman, que concibe al individuo como un sistema constituido por ciclos de entrada, proceso y salida interrelacionados, centrándose en la estabilidad y la adaptación (Neuman, 2011). Este constructo teórico clasifica los factores estresantes en: intrapersonales (factores intrínsecos al individuo, como las emociones y las variaciones del sistema orgánico), interpersonales (fuerzas representadas por las relaciones entre los actores que intervienen en el

proceso de cuidado de la persona mayor) y extrapersonales (interacciones que se producen fuera del organismo del trabajador) (Neuman, 2011). En el ámbito de la salud laboral, este modelo ha realizado importantes aportaciones a la búsqueda de la estabilidad física y mental frente a las exigencias impuestas por el proceso de trabajo (Almino et al., 2021). Objetivo: describir los estresores experimentados por trabajadores que se desempeñan en el cuidado de personas mayores en instituciones de larga estancia, a la luz del modelo de sistemas de Neuman. Método: estudio cualitativo realizado con 38 trabajadores de cuatro instituciones de larga estancia ubicadas en las regiones noroeste y central del estado de Rio Grande do Sul, Brasil. Los datos se recopilaron entre abril y agosto de 2024 mediante entrevistas semiestructuradas basadas en un guion elaborado por las investigadoras, el cual fue sometido a una prueba piloto para verificar la necesidad de ajustes sintácticos y semánticos que garantizaran la claridad, fluidez y coherencia del instrumento. El análisis de los discursos se llevó a cabo siguiendo el enfoque temático propuesto por Minayo (2025), partiendo de tres categorías deductivas basadas en la clasificación de estresores de Neuman (2011): estresores intrapersonales, interpersonales y extrapersonales. El estudio fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación Institucional Certificado de Presentación para Evaluación Ética - CAAE n.º 77947224.2.0000.5346. Resultados: entre las participantes del estudio, todas (n=38; 100%) eran mujeres, con predominio de raza/etnia autodeclarada blanca (n=33; 86,84%), educación secundaria/técnica completa (n=27; 71,05%) y un tiempo promedio de desempeño laboral en las instituciones de larga estadía para ancianos (ILPI) de 17,5 meses. En cuanto a la categoría profesional, cuatro (10,52%) eran enfermeras, 11 (28,94%) técnicas de enfermería y 23 (60,52%) cuidadoras. Los estresores intrapersonales descritos fueron la privación de sueño (E28), los problemas de salud física (E2, E7, E9, E10, E12, E20, E23, E26, E28, E32, E37) y mental (E5, E11, E12, E13, E15, E23, E24, E26, E29, E30, E33, E35, E38), además de la muerte de las personas mayores, condición que desencadena una sensación de impotencia en el trabajador frente al ciclo vital (E10). Respecto a los estresores interpersonales, se evidenció la presencia de comunicación informal potencialmente perjudicial sobre el proceso de trabajo (E1, E15, E21, E23, E29, E32, E35), conflictos entre los trabajadores (E2, E7, E10, E12, E14, E15, E21, E23, E26, E27, E37) y con la jefatura (E7, E26), divergencias en cuanto a la ejecución de las actividades laborales, especialmente cuando existe la percepción de fallos o incumplimiento de responsabilidades en el proceso de trabajo (E26, E30, E31), así como inestabilidad en las relaciones con los

familiares de las personas mayores (E24, E31, E37). En esta categoría también se evidenciaron problemas de convivencia derivados de la agitación de las personas mayores (E17, E18, E19, E20, E26, E27, E29, E34, E35, E36, E38), de la insatisfacción de estas con la institucionalización lo que conlleva problemas relacionales con el personal (E6), de agresiones físicas o verbales (E9, E11, E13, E27, E33) y de conflictos con las personas mayores (E2, E3, E5). Los estresores extrapersonales percibidos fueron la escasez de plazas, que restringe la acogida de personas mayores (E2), y la necesidad de hospitalización, factor que altera el flujo de trabajo (E2). Conclusión: los estresores intrapersonales, interpersonales y extrapersonales experimentados interfieren en el entorno laboral y en el bienestar individual. En este sentido, al considerar al trabajador como un sistema dinámico en constante interacción con el entorno, surge la necesidad de promover la resiliencia. De este modo, mediante la mejora de la capacidad de adaptación y el fortalecimiento de las líneas de defensa, a través de mecanismos de afrontamiento efectivos, es posible atenuar los impactos negativos en los ámbitos institucional, colectivo e individual, lo que favorece la creación de entornos laborales con mejores condiciones y centrados en la protección de la salud del trabajador.

REFERENCIAS

ALMINO, R.H.S.C.; OLIVEIRA, S.S.; LIMA, D.M.; PRADO, N.C.C.; MERCÊS, B.M.O.; SILVA, R.A.R. Estresse ocupacional no contexto da COVID-19: análise fundamentada na teoria de Neuman. Acta paul enferm., v. 34, eAPE002655, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.37689/acta-ape/2021AR02655. Acesso em 07 jun. 2026.

GEYSKENS, L.; KHAN, N.; DECLERCQ, A.; GODDERIS, L.; HEEREN, P.; JANSSENS, L. et al. Burnout levels among nursing home care workers and its associations with workplace and individual factors: results from a multicenter cross-sectional study. International Journal of Nursing Studies, v. 177, 2026. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2026.105367. Acesso em 06 jun. 2026.

MINAYO, M. C.S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 15ª edição, Hucitec Editora, 2025.

NEUMAN, B. The Neuman systems model. In: Neuman B, Fawcett J. (ed). The Neuman systems model. Upper Saddle River (NJ): Pearson, 2011.

SILVA, A.F.O.; BARBOSA, G.C.; MONTEIRO, D.Q.; MARTINS, G.; GRATÃO, A.C.M. Percepção de estresse, síndrome de Burnout e estratégias de enfrentamento em cuidadores de pessoas idosas institucionalizadas: estudo de correlação. Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional, v. 32, e3864, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.1590/2526-8910.ctoAO398138641. Acesso em 07 jun. 2026.

Palavras-chave: estresse ocupacional; instituição de longa permanência para idosos; saúde ocupacional.