

FATORES GERADORES DE (IN)SATISFAÇÃO NO TRABALHO DO (DA) ENFERMEIRO(A): UM OLHAR DO ESTUDANTE DE ENFERMAGEM

Rosane Teresinha Fontana*

RESUMO

Trata-se de um estudo descritivo, de abordagem qualitativa, que teve como objetivos identificar, junto a 23 enfermeiros(as), fatores geradores de satisfações e insatisfações no cotidiano ocupacional desses profissionais em seus diversos cenários de atuação, e oferecer ao educando um espaço para uma reflexão crítica da relação do enfermeiro com seu ambiente de trabalho. A pesquisa foi realizada no primeiro semestre de 2008. Os dados foram coletados mediante entrevistas e a análise temática foi a metodologia de escolha para o tratamento dos dados. Observou-se que a satisfação do paciente/usuário e da equipe gera satisfação aos enfermeiros(as) entrevistados(as) e que atividades desta natureza contribuem para a consolidação da missão da universidade e o desenvolvimento do pensamento crítico na academia. O bom relacionamento entre a equipe, a ética e o conhecimento atualizado são alicerces constitutivos de um bom processo de trabalho.

Palavras-chave: Satisfação no Trabalho. Serviços de Enfermagem. Estudantes de Enfermagem.

INTRODUÇÃO

As novas tecnologias do mundo do trabalho, características da era contemporânea, passaram a exigir dos (das) enfermeiros(as) novas habilidades e competências. Isto deixa a descoberto um descompasso entre o progresso tecnológico e o social, considerando-se a imensa literatura sobre as doenças e agravos a que estão sujeitos esses trabalhadores. Violência física e psicológica contra os (as) enfermeiros(as)^(1,2) e estresse decorrente de sobrecarga de trabalho⁽³⁾ são alguns dos agravos que podem ser citados neste panorama.

Acredita-se que a enfermagem encontra-se num momento de (re) significação do seu trabalho, configurado por estas novas exigências que o contexto de saúde tem exigido. Esta situação impõe um novo pensar sobre seu contexto, o que perpassa pela dimensão das satisfações que o trabalho proporciona e - por que não? - pelo prazer que a enfermagem oferece ao trabalhador.

Não se trata aqui de negligenciar o ser e o fazer da enfermagem, que legitimam suas ações, mas sim, de uma reflexão acerca do significado da sua ocupação no microespaço do trabalho em saúde e sua interface com as satisfações e insatisfações que ele proporciona. Neste contexto complexo, prazeres e desprazeres

podem emergir do cotidiano de trabalho e influenciar positiva ou negativamente a saúde mental e física do (da) enfermeiro (a).

Acredita-se que as satisfações e insatisfações que se entrelaçam na rotina laboral comprometem a qualidade de vida e do trabalho destes profissionais. De caráter polissêmico, satisfação no trabalho é um fenômeno de difícil conceituação, considerando-se que é um estado subjetivo. O dicionário da língua portuguesa descreve o vocábulo satisfação como contentamento, alegria, deleite, aprazimento, ato ou efeito de satisfazer (se)⁽⁴⁾. Motivação, atitude e estado emocional positivo são referências ligadas à conceituação de estudiosos da temática sobre satisfação no trabalho⁽⁵⁾.

O estresse relacionado à sobrecarga de trabalho pode ser responsável pela insatisfação com o trabalho e pelo desejo de trocar de profissão. Tal afirmativa é parte das considerações inferidas pelas autoras de um estudo⁽³⁾ desenvolvido com o objetivo de identificar as fontes geradoras de estresse na atividade gerencial do (da) enfermeiro(a) que trabalha no hospital. Numa amostra de 207 enfermeiros(as), foi observado que a contínua sobrecarga de trabalho é o fator que determina maior estimativa de risco relativo de estresse aos sujeitos - portanto, também de insatisfação, como já mencionado.

Em pesquisa que avaliou a qualidade de vida

*Enfermeira. Mestre em Enfermagem. Doutoranda em enfermagem pela Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (EEUFRGS). Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões-campus Santo Ângelo/RS. Membro do Grupo de Estudos e Pesquisas em Enfermagem, Saúde e Educação. E-mail: rfontana@urisan.tche.br

de trabalhadores da equipe de enfermagem de um centro cirúrgico, a insatisfação com o trabalho foi uma evidência significativa, representada por fatores ligados às normas organizacionais e à remuneração. O *status* profissional, a autonomia e a interação foram referidos pelos sujeitos como as maiores fontes de satisfação⁽⁶⁾.

Considerando-se que o (a) enfermeiro (a) tem uma expressiva influência no processo de saúde-doença-cuidado, pois colabora para o desenvolvimento da saúde individual e coletiva e contribui para que indivíduos adotem comportamentos saudáveis, é necessário que também a ele (a) sejam oferecidas condições dignas no desenvolvimento de suas funções, o que pressupõe boas condições de trabalho, seja de ambiência física e/ou social, seja de autonomia e respeito.

A Enfermagem caracteriza-se por envolver seres humanos cuidando de seres humanos “que interagem reagindo a cada (des) encontro e demonstrando (in) satisfações. Ao contato entre quem cuida e quem é cuidado [...] aparecem as consequências de um desempenho de trabalho excelente ou frustrado”^(7:567).

Isto posto, a justificativa do presente estudo está em refletir sobre as satisfações e insatisfações vivenciadas pelos(as) enfermeiros (as). Sabendo-se que a enfermagem está entre as profissões mais estressantes⁽⁸⁾, alguns fatores geradores de insatisfação laboral são intrínsecos à ocupação, porém não se devem negligenciar os fatores nos quais se pode intervir, a fim de que trabalhar em enfermagem não seja “fator de risco” para adoecimento e desprazer. Condições inadequadas de trabalho determinadas por riscos ocupacionais, sejam estes físicos, ergonômicos, químicos ou psicossociais, são causas de adoecimento da equipe de enfermagem. Sendo assim, “cabe ao profissional tomar consciência e utilizar mecanismos de proteção à sua saúde”^(9:135).

Sabe-se que no ambiente universitário aprendem-se competências e habilidades que, juntamente com as experiências vivenciadas na prática, constroem o aprendizado e possibilitam aos discentes a elaboração dos conceitos necessários ao desempenho profissional. Neste sentido, refletir sobre a prática do (da) enfermeiro(a) no âmbito da saúde ocupacional

pode contribuir para o desenvolvimento de construtos que proporcionem um pensar sobre estratégias de atuação e de enfrentamento das adversidades, colaborando para possíveis transformações sociais e consequente promoção da saúde desse trabalhador.

Para tanto, pode o docente ser um mediador na elaboração destes construtos, oportunizando espaços para a reflexão acerca da promoção da saúde do (da) enfermeiro(a) bem como dos processos de trabalho por ele(a) vivenciados. Sabe-se que promover saúde⁽¹⁰⁾ implica em incluir as diferentes dimensões da experiência humana, tais como a subjetiva, a social, a política, a econômica e a cultural, colocando a serviço da saúde saberes e ações produzidos nos diversos campos do conhecimento e das atividades.

Sendo assim, os objetivos deste estudo consistiram em identificar, junto a enfermeiros (as), fatores geradores de satisfações e insatisfações no seu cotidiano ocupacional e nos diversos cenários do cuidado, e oferecer ao discente um espaço para uma reflexão crítica da relação do enfermeiro com seu ambiente de trabalho.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo do tipo descritivo e exploratório acerca de uma atividade educativa e investigativa desenvolvida com discentes e enfermeiros(as) no primeiro semestre de 2008.

Participaram do estudo 23 enfermeiros(as). Foram critérios de inclusão ser enfermeiro(a) em atividade no cenário locorregional e aceitar participar do estudo mediante assinatura do “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido”.

A atividade foi desenvolvida nos diversos cenários do cuidado, com profissionais enfermeiros(as) que trabalham nas áreas de enfermagem hospitalar, enfermagem em saúde coletiva, enfermagem em docência, enfermagem em auditoria, enfermagem em *home care*, enfermagem em hemoterapia, enfermagem em terapia renal substitutiva e enfermagem no cuidado ao idoso institucionalizado, lócus de cuidado presentes na região em estudo.

A coleta de dados foi feita mediante a realização de uma entrevista, utilizando-se gravador e um instrumento contendo perguntas

abertas que versaram sobre concepções do (da) profissional sobre seu processo de trabalho, relacionando-o com satisfações e insatisfações experimentadas no seu cotidiano. Em dupla, os acadêmicos do primeiro semestre do Curso de Enfermagem da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - *campus* Santo Ângelo/RS escolheram para participar um cenário locorregional de cuidado e convidaram um(a) enfermeiro(a), inserido(a) em uma das áreas referidas.

A categorização temática⁽¹¹⁾ foi a metodologia de escolha para o tratamento dos dados. A transcrição e organização dos relatos obtidos pela entrevista constituíram a ordenação dos dados, cuja classificação deu-se a partir da leitura exaustiva dos registros identificando-se estruturas de relevância, de onde emergiram as seguintes categorias: Satisfações profissionais vivenciadas pela enfermeira; Insatisfações profissionais vivenciadas pela enfermeira; e Contribuições para a melhoria da prática. A partir destas etapas, estabeleceram-se articulações entre a teoria e a prática.

O estudo só foi iniciado mediante parecer favorável do Comitê de Ética da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, conforme protocolo nº 047-04/TCH/08. Os sujeitos que aceitaram participar do estudo assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), conforme estabelece a Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde⁽¹³⁾. Foram preservadas a identidade dos sujeitos e a confidencialidade dos dados em todas as etapas da pesquisa. É válido evidenciar que antes da pesquisa o docente responsável pela disciplina orientou os acadêmicos acerca dos procedimentos necessários para a condução ética do procedimento.

Após a realização das entrevistas, os discentes apresentaram sua experiência aos demais colegas na forma de seminário, revelando suas percepções e socializando ao grande grupo concepções reflexivas elaboradas a partir da vivência pedagógica, e assim se criaram espaços de interlocução entre o docente e os discentes acerca do processo de trabalho do (da) enfermeiro(a).

A realização da atividade educativa teve como propósito utilizar uma metodologia que contribuísse para a promoção da integração entre

os discentes, os docentes e os profissionais, para facilitar a participação de todos os envolvidos como integrantes do processo de reflexão e, em especial, permitir um espaço pedagógico para a vivência de situações em que o discente fosse um ente ativo e se mostrasse capaz de contribuir para o desenvolvimento de responsabilidade e transformação social.

Pensar saúde e educação como áreas interdisciplinares e complexas possibilita compreender a “configuração de um binômio que articula práticas e saberes em diferentes níveis de compreensão e intervenção junto aos sujeitos em seus processos de saúde, implicando distintos compromissos políticos, sociais e educacionais”, constituindo, assim, um cenário de múltiplas expressões, onde conhecimentos de diferentes áreas estabelecem uma teia de reflexões, análises, estudos e investigações^(12:195).

As atividades educativas e investigativas desenvolveram-se de modo a criarem-se estratégias de transversalização da temática com o plano de ensino proposto pela disciplina Introdução à Ciência e a Arte do Cuidado de Enfermagem, e foram desenvolvidas no cenário locorregional de cuidado em enfermagem da região do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul/BR, quais sejam: unidades básicas de saúde, instituições clínicas e hospitalares, clínicas de cuidado comunitário e a universidade.

Não foi intenção deste estudo classificar satisfações e insatisfações no trabalho do (da) enfermeiro(a) de acordo com o cenário do cuidado e suas variáveis interdependentes, mas, intencionalmente, optou-se por descrever situações comuns aos sujeitos entrevistados e referentes à temática do estudo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Satisfações profissionais vivenciadas pela enfermeira

Independentemente da unidade pesquisada, conforme a fala da maioria das respondentes, constituem-se como fatores geradores de satisfação no seu cotidiano: a recuperação do paciente/usuário, o envolvimento e a satisfação da equipe, a sensação de estar contribuindo para a qualidade de vida das pessoas e o reconhecimento profissional. Os depoimentos abaixo descrevem estas satisfações:

Ver os funcionários trabalharem satisfeitos e com dedicação e um atendimento humanizado a todos os clientes, sua recuperação e a reintegração à família [é motivo de satisfação] (B).

A maioria deles (equipe) cumprem com suas responsabilidades, se envolvem [...] a equipe que tem aqui é bem legal, tem umas gurias que são muito competentes e isso também dá segurança para nosso trabalho (E).

E o que mais me satisfaz é trabalhar em equipe, com união e tranquilidade. E também quando algo que fizemos surtiu efeito positivo para melhorar a qualidade de vida do paciente, mesmo que não cure a patologia, mas beneficie um viver melhor (G).

[...] saber que o paciente está se recuperando, que tá tudo bem com ele, pra mim isso é uma coisa muito boa, me dá muita satisfação (A).

Insatisfações profissionais vivenciadas pela enfermeira

São fontes geradoras de insatisfações, para a maioria dos (as) enfermeiros(as) pesquisados(as): a falta de reconhecimento/valorização, recursos materiais insuficientes, baixa remuneração salarial e a falta de ética entre colegas, conforme descrito nas falas abaixo:

A maioria das insatisfações que tenho estão relacionadas a falta de material ou por equipamentos que estragam e acabam prejudicando a qualidade do nosso serviço (D).

[Há insatisfação] quando você tenta resolver os problemas e não consegue, me sinto impotente, por não ter conseguido alcançar meus objetivos; às vezes me sinto frustrada, mas sei que sou humana e posso cometer alguns erros, dos quais tento não cometer duas vezes (M).

Às vezes há algumas brigas com o médico, que é o que mais nos deixa perturbados [...]a gente trabalha tentando fazer tudo correto para que a coisa aconteça, e, às vezes, assim, por uma falha que nem é nossa, como pessoa, como trabalho pessoal, é uma coisa do próprio equipamento [...], eles vêm reclamar que o funcionário fez isso, que o equipamento não funcionou; Ah! isso me deixa muito insatisfeita (A).

[Há insatisfação] [...] fofocas, mal-entendidos, intrigas, desavenças e falta de fator econômico para manter a organização de todo o sistema (F).

O que me causa insatisfação no meu cotidiano é a desvalorização salarial; o enfermeiro recebe muito

pouco pelo que faz e isso algumas vezes acaba nos desmotivando (R).

Um estudo⁽¹⁴⁾ desenvolvido junto a 10 profissionais de enfermagem do Hospital das Clínicas, em Minas Gerais, com o objetivo de investigar as relações entre o trabalho, a saúde e as condições de vida destes profissionais, obteve dados semelhantes aos aqui apresentados. Dentre as considerações apontadas no estudo, o prazer do trabalho relaciona-se com a melhora do paciente e com a sensação do trabalho, e o desprazer está relacionado à organização e às deficiências das condições de trabalho.

Ao mesmo tempo em que os dados deste estudo⁽¹⁴⁾ demonstraram idealização do trabalho, houve também a evidência de frustração ocasionada pela falta de reconhecimento profissional, pela sua desvalorização, embora a relação com os pacientes tenha sido relatada como fonte de prazer e gratificação advinda do trabalho, minimizando as perdas, inclusive as financeiras. Sendo assim, a insatisfação foi denunciada em virtude da falta de reconhecimento ao esforço executado, muito mais do que em razão das condições precárias a que os profissionais se expõem, o que contraria os resultados aqui apresentados, em que a falta de materiais e equipamentos é fonte de insatisfação.

Com o objetivo geral de identificar fatores de motivação relacionados à satisfação e insatisfação no trabalho do enfermeiro com ênfase nas condições laborais e retribuição financeira, os autores de um estudo⁽¹⁵⁾ desenvolvido em Aracaju, SE, concluíram que 84,6% dos sujeitos estão insatisfeitos com o seu salário atual, considerando que o salário não atende às necessidades pessoais e profissionais.

De acordo com esse estudo⁽¹⁵⁾, entre os cinco fatores motivacionais no trabalho dos enfermeiros estão, por ordem de prioridade: o gostar do que faz, o bom relacionamento multiprofissional, a possibilidade de crescimento profissional, o poder de resolutividade atrelado ao compromisso com a população e as boas condições de trabalho. É válido ressaltar que a remuneração não foi a variável principal na motivação dos enfermeiros pesquisados, pois apareceu em sétimo lugar na lista dos principais motivadores do trabalho.

Pode-se inferir que condições deficientes de trabalho e falta de reconhecimento profissional são fontes comuns de insatisfações em todos estes contextos, assim como o bom relacionamento entre a equipe e a resolutividade organizacional e do cuidado prestado estão entre os fatores geradores de satisfação.

Acredita-se que a valorização dos sujeitos que atuam para a produção de saúde (neste contexto, os trabalhadores) confere-lhes não só responsabilidades, mas também autonomia, o que pode contribuir para que este trabalhador sintam-se valorizado por participar da construção do sistema de saúde, seja este público ou privado. Estabelecer vínculos solidários e participativos no processo de gestão, tendo-se como foco comum as necessidades individuais e coletivas do trabalhador, e melhorar as condições de trabalho e de atendimento, são mecanismos que podem atribuir valor ao processo de trabalho do (das) enfermeiros(as). Cabe aos (às) enfermeiros(as) emancipar-se, e, com competência, construir espaços de gestão conjunta e, aos gestores, legitimar este espaço.

Contribuições para a melhoria da prática

Quando questionados(as) sobre como contribuir para a melhoria do seu processo de trabalho, de modo a sentirem-se satisfeitos(as) com seu cotidiano laboral, da maioria dos(as) respondentes emergiram respostas que versavam sobre ética, atualização dos conhecimentos e bom relacionamento com a equipe, como apresentam as seguintes falas:

Aprimorar meu conhecimento técnico, buscando aperfeiçoamento nas áreas afins, buscar bom relacionamento interpessoal, ter disponibilidade para mudanças, aceitar sugestões [...] (A).

Posso contribuir para a melhoria do meu trabalho sendo ético, responsável, comprometido com meu trabalho, sabe? E com meus colegas também. Devo buscar sempre me atualizar, aprender coisas novas (B).

Posso contribuir muito, assim: agir em conjunto com os funcionários para melhor atendimento do paciente, dando sempre que possível, atenção a eles e tentando ajudar a solucionar os problemas da minha unidade (J).

Implementar ações juntamente com os agentes de saúde[...]dedicando maior tempo a estes profissionais, estando aberto a dúvidas [...] (M).

Mantendo bom relacionamento com a equipe, bom atendimento ao público [...]oportunizando treinamentos, aperfeiçoamento da equipe para melhor atender nossos clientes (I).

Acredita-se que a ambiência - tanto física como social - e a situação organizacional do contexto do trabalho têm influência significativa sobre a satisfação deste profissional, porém, muito desta satisfação está envolvida com a "ambiência interna" do trabalhador. A ambiência refere-se ao tratamento dado ao meio físico entendido como um espaço estético e psicológico planejado para as relações interpessoais⁽¹⁶⁾, o que pressupõe atenção acolhedora e humana ao sujeito.

A desconsideração da subjetividade e da relação dialógica implica em consequências negativas para o estabelecimento de relações saudáveis no trabalho. A crença de alguns profissionais na hegemonia do saber centrada em uma categoria, por exemplo, pode ser um entrave na construção de ambientes saudáveis, na medida em que desconsidera e descaracteriza autonomies e processos de gestão centrados no sujeito. Cumpre considerar que não existe indivíduo que não sabe, o que existe são indivíduos que sabem coisas distintas⁽¹⁷⁾.

Conforme as falas dos sujeitos, o conhecimento atualizado, o bom relacionamento interpessoal e a ética são alicerces constitutivos de um bom processo de trabalho, e, embora sejam dependentes da organização do sistema, têm um particular envolvimento individual e, por conta disso, são dependentes da motivação que cada trabalhador traz para o seu cotidiano profissional.

Neste panorama, refletir acerca da pesquisa em enfermagem como dispositivo para o alcance do conhecimento atualizado e consequente valorização profissional pode ser pertinente. Talvez a pesquisa, hoje muito restrita à academia -com algumas exceções- seja uma das alternativas que se configuram como mais confiáveis e legítimas para o reconhecimento da enfermagem em toda a especificidade requerida pelo cuidado ao ser humano.

A pesquisa permite produzir conhecimento e, com isso, ampliar e atualizar o corpo científico da enfermagem, além de responder às demandas de saúde do país, o que - acredita-se - impulsiona à valorização da profissão. Embora

entraves políticos e econômicos possam limitar a produção do saber científico, para a criatividade não há limites. Além disso, não se podem negligenciar duas grandes implicações da ciência: a verdade pode não ser única e o saber é infinitamente inacabado e provisório. Como se percebe, há fertilidade para a construção de saberes, mas é preciso ampliar o espaço investigativo no cenário da prática e instituir políticas de fomento que possam dar conta disso, possibilitando a investigação e a inserção de práticas inovadoras no processo saúde-doença-cuidado, respeitando-se as reais necessidades da comunidade observadas no cotidiano pelos próprios atores produtores de saúde, sejam usuários, enfermagem ou outros profissionais. Para desenvolver o bom relacionamento interpessoal e a ética é válido lembrar que o trabalho construído com base nas tecnologias leves é capaz de promover não só maior satisfação do profissional - na medida em que valoriza o direito do ser humano à autonomia - mas também o cuidado solidário e a humanização nas relações entre equipe e usuários. É o que Merhy define como a interação e a subjetividade, que oportunizam o acolhimento, o vínculo, a responsabilização e a autonomização⁽¹⁸⁾.

Sobre a experiência para os discentes

Um dos objetivos deste estudo foi familiarizar o acadêmico com as satisfações e insatisfações do (da) enfermeiro(a) e sua contribuição para a melhoria do processo de trabalho; ou seja, ele teve como finalidade oportunizar ao educando um espaço para uma reflexão crítica da relação do (da) enfermeiro(a) com seu ambiente de trabalho, o que se acredita ter sido alcançado, na medida em que, nas discussões em sala de aula, muitas indagações e algumas alternativas foram levantadas e sugeridas pelos acadêmicos, embora ainda lhes faltem habilidades e competências para o julgamento de situações e dilemas profissionais enfrentados pelo(as) enfermeiros(as). Muitas contribuições versaram sobre atitudes da enfermeira acerca da autonomização de seu trabalho, o que, na opinião da maioria dos discentes, alcança-se pelo conhecimento e pelo desenvolvimento de uma postura ética.

Ao mesmo tempo em que possibilitou conhecimento da realidade regional em que estão inseridos(as) os (as) enfermeiro(as), este estudo oportunizou um espaço de entendimento e reflexão acerca do cotidiano destes(as) profissionais, de suas dificuldades e prazeres. Ademais, no primeiro semestre de graduação, o estudo contribuiu para situar os alunos na profissão escolhida, desmascarando seus percalços, mas também mostrando as alegrias que a profissão possibilita vivenciar, além de proporcionar meios, mesmo iniciais e ainda tímidos, para o desenvolvimento do pensamento crítico.

Ensinar implica em muito mais do que transferir conhecimentos; é oportunizar espaços para a construção do conhecimento. Deve o educador estar aberto às indagações dos educandos, às suas perguntas, à sua curiosidade, respeitando sua autonomia e dignidade, promovendo a dialogicidade, de modo que os sujeitos cresçam na diferença e no respeito a ela. Isto nos torna capazes de intervir na realidade e de gerar novos saberes. Para tanto é preciso verdadeiramente estar no mundo, o que significa estar com o mundo e com os outros; nenhum indivíduo pode estar no mundo, com o mundo e com os outros de forma neutra. Não há como um profissional, por exemplo, estudar como se não tivesse nada a ver com o mundo, como se este fosse distante do cotidiano dele⁽¹⁹⁾.

Acredita-se que o ambiente acadêmico pode ser este cenário de transformações sociais, que possibilite estar no mundo numa posição de sujeito crítico. Através de aprendizagens significativas pode-se proporcionar o desenvolvimento de atitudes de promoção da saúde. Sabe-se que para a aprendizagem ser significativa ela deve estar relacionada à experiência que o indivíduo vive. A partir das experiências vivenciadas pelo coletivo, pode-se contribuir para a solução de problemas, para a tomada de decisões e para o desenvolvimento de cada um, e assim, promover transformações na organização da gestão, da atenção e do controle social⁽²⁰⁾.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir destas considerações pode-se sugerir que profissionais invistam em sua capacidade

interna de desenvolver seu trabalho, acreditando-se que a ética, o conhecimento e o bom relacionamento interpessoal podem ser fontes motivadoras de bom desempenho e de melhoria das condições de trabalho. Vale ressaltar que, neste enfoque, um processo de trabalho pautado na humanização e na criação de ambientes saudáveis e de relações saudáveis equivale a maiores chances de motivação e, conseqüentemente, de satisfação profissional. Oportunizar condições que favoreçam o trabalho e ofereçam satisfação ao trabalhador pode ser uma estratégia de sucesso na gestão de pessoas, porquanto coloca como protagonistas os agentes produtores de saúde e confere significado ao seu trabalho.

Obviamente, não se pode negligenciar a deficiência de resolutividade, presente em muitos cenários do cuidado e geradora de insatisfações; porém refletir juntos sobre meios e fins para a melhoria do ambiente de trabalho possibilita a gestores, usuários e profissionais trilhar caminhos nos quais o protagonismo dos atores envolvidos é considerado e democraticamente utilizado como instrumento de politização e de mudança para efetivamente construir-se microespaços de cidadania.

Para os acadêmicos, o estudo possibilitou a inserção na realidade locorregional de trabalho dos (das) enfermeiros(as) e um conhecimento, mesmo que breve, acerca das satisfações e insatisfações profissionais destes trabalhadores. Sabe-se que para a análise crítica da realidade é preciso desenvolver habilidades e competências durante a trajetória acadêmica, e estudos como estes podem contribuir para que se coloque a profissão escolhida frente a frente com o acadêmico, de modo a oferecer-lhe oportunidades de reflexão para o pensamento crítico, além de iniciar o estudante no processo da pesquisa.

Diante dos resultados deste estudo, sugerem-se outras pesquisas que possam contribuir para melhorar os processos de trabalho dos (das)enfermeiros(as), especialmente quanto à temática da criatividade, empreendedorismo, pesquisa e inovação, de modo a subsidiar a construção de estratégias para o enfrentamento e superação das dificuldades encontradas nos sistemas de saúde que geram insatisfações. Urge que se consolidem nas universidades, cada vez mais, iniciativas capazes de contribuir para o pensamento crítico do aluno diante dos desafios da futura profissão e da transformação social.

FACTORS GENERATORS OF (DIS) SATISFACTION OF NURSES AT WORK: A VIEW OF THE NURSING STUDENT

ABSTRACT

This is a descriptive study of qualitative approach, which aimed to identify, with 23 nurses, factors leading to satisfaction and dissatisfaction arising from daily work in various scenarios of care, and to offer the student a space for reflection of the relationship of nurses with their working environment. The study was carried out in the first half of 2008. Data were collected through interviews and the thematic analysis was the method of choice for the treatment of data. It has been observed that the satisfaction of patients/user and staff are factors leading to satisfaction of interviewed nurses and such activities contribute to the consolidation of the mission of the university and the development of critical thinking in academia. The good relationship between the team, ethics and updated knowledge are building foundations of a good work process.

Key words: Job Satisfaction. Nursing Services. Students, Nursing.

FACTORES GENERADORES DE (IN) SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DEL ENFERMERO(A): UNA VISIÓN DEL ESTUDIANTE DE ENFERMERÍA

RESUMEN

Se trata de un estudio descriptivo, de enfoque cualitativo, que tuvo como objetivo identificar, con 23 enfermeros (as), factores que conducen a la satisfacción y la insatisfacción decurrentes del cotidiano ocupacional, en los diversos escenarios de la atención, y ofrecer al educando un espacio para una reflexión crítica de la relación del enfermero con su entorno laboral. La investigación fue realizada en el primer semestre de 2008. Los datos fueron recogidos a través de entrevistas, y el análisis temático fue el método de elección para el tratamiento de los datos. Se observó que la satisfacción del paciente/usuario y del equipo son factores generadores de satisfacción a los enfermeros(as) entrevistados(as) y que estas actividades contribuyen a la consolidación de la misión de la universidad y para desarrollo del pensamiento crítico en el mundo académico. La buena relación entre el equipo, la ética y el conocimiento actualizado son las bases constitutivas de un buen proceso de trabajo.

Palabras-clave: Satisfacción en el Trabajo. Servicios de Enfermería. Estudiantes de Enfermería.

REFERÊNCIAS

1. Cezar ES, Marziale MHP. Problemas de violência ocupacional em um serviço de urgência hospitalar da Cidade de Londrina, Paraná, Brasil. *Cad Saúde Pública*. 2006 Jan; 22(1):217-21.
2. Costa ALRC, Marziale MHP. Relação tempo-violência no trabalho de enfermagem em Emergência e Urgência. *Rev. bras. Enferm*. 2006 Jun; 59(3): 337-43.
3. Lautert L, Chaves EHB, Moura GMSS de. O estresse na atividade gerencial do enfermeiro. *Rev Panam Salud Publica*. [Internet]. 1999 dez. [acesso 2008 dez 8]; 6(6):415-25. Disponível em: <http://www.scielo.com.br>.
4. Ferreira ABH. Satisfação. *Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da Língua Portuguesa*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira; 1999.
5. Martinez MC, Paraguay AIBB. Satisfação e Saúde no Trabalho. Aspectos conceituais e metodológicos. *Cad Psic Soc Trab*. 2003 dez; 6(0):59-78.
6. Schmidt DRC, Dantas RAS. Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. *Rev Latino-Am Enfermagem*. 2006 fev; 14(1): 54-60.
7. Vitória Regis LFL, Porto IS. A equipe de enfermagem e Maslow: (in) satisfações no trabalho. *Rev. bras. enferm*. 2006 jul/ago; 59(4):565-68.
8. Murofuse NT, Abranches SS, Napoleão AA. Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2005 abr; 13(2):255-61.
9. Silva DMPP, Marziale MHP. O adoecimento da equipe de enfermagem e o absenteísmo doença. *Rev. Ciênc Cuid Saúde*. 2002 1(1):133-36.
10. Ministério da Saúde. Política Nacional de Promoção da Saúde. Brasília (DF); 2002. (Documento para discussão).
11. Minayo MCS. O Desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Rio de Janeiro: Hucitec; Abrasco; 2008.
12. Ruiz-Moreno L, Romaña MA, Batista SH, Martins MA. *Jornal Vivo*: relato de uma experiência de ensino-aprendizagem na área da saúde. *Interface*. 2005 set/fev; 9(16):195-204.
13. Brasil. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº. 196, de 10 de outubro de 1996. Dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. [Internet]. [acesso 2008 dez 7]. Disponível em <http://www.ufrgs.br/bioetica/res19696.htm>.
14. Elias MA, Navarro VL. A relação entre o trabalho, a saúde e as condições de vida: negatividade e positividade no trabalho das profissionais de enfermagem de um hospital escola. *Rev Latino-am Enfermagem*. 2006 jul/ago; 14(4): 517-25.
15. Batista AAV, Vieira MJ, Santos NCC, Carvalho GRPC. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. *Rev Esc Enferm USP*. 2005 mar; 39(1): 85-91.
16. Belintane C. Por uma ambiência de formação contínua de professores. *Cad. Pesqui*. [Internet]. 2002. [acesso 2009 ago 5]; (117):177-193. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo>.
17. Traverso-Yépez M, Morais NA. Reivindicando a subjetividade dos usuários da Rede Básica de Saúde: para uma humanização do atendimento. *Cad. Saúde Pública*. 2004 fev; 20(1):80-88.
18. Merhy EE. Saúde: a cartografia do trabalho vivo. São Paulo: Hucitec; 2002.
19. Freire P. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa 17ª ed. São Paulo: Paz e Terra; 2003.
20. Fontana RT. A Vigilância Sanitária no contexto escolar: um relato de experiência. *Rev. bras. enferm*. 2008; fev 61(1):131-34.

Endereço para correspondência: Rosane Teresinha Fontana. Rua Sete de Setembro, 1126. CEP 98800.000. Santo Ângelo, Rio Grande do Sul. E-mail: rfontana@urisan.tche.br

Data de recebimento: 13/01/2009

Data de aprovação: 24/08/2009