

Principais motivos de satisfação e insatisfação dos auxiliares e técnicos de enfermagem da ala masculina de um hospital psiquiátrico

The main satisfaction and dissatisfaction reasons of nursing technicians and caregivers in a male psychiatric hospital

Maciel Junior de Oliveira¹, Tânia Carneiro¹, Vilma Elenice C. Rossi²

Resumo: Este estudo teve como objetivo identificar os principais motivos de satisfação e insatisfação dos auxiliares e técnicos de enfermagem da ala masculina de um hospital psiquiátrico. Tratou-se de um estudo de natureza descritiva na abordagem quantitativa, em que participaram 15 entrevistados e os dados foram coletados no mês de maio de 2012. Percebeu-se que as oportunidades de exporem suas ideias, resolução dos problemas, distribuição das tarefas, sobrecarga no trabalho e reconhecimento da chefia, não têm constituído o principal fator de satisfação. Notou-se que o salário constitui como o principal fator de insatisfação. Percebe-se que a satisfação produz uma variedade de consequências para os indivíduos, podendo afetar sua atitude em relação à vida, à família, a si próprio, bem como pode influenciar diretamente na assistência aos clientes.

Palavras-chave: Satisfação no Emprego; Enfermagem; Psiquiatria.

Abstract: This study aimed at identifying the main causes of satisfaction and dissatisfaction among nursing caregivers and technicians in a male ward of a psychiatric hospital. This was a descriptive study with quantitative approach, involving 15 respondents and data were collected in May 2012. It was felt that opportunities to present their ideas, solve problems, distribute tasks, work overload and leadership recognition, are not, however, the main factors of satisfaction. It was assumed that salary is the main factor of dissatisfaction. It is noticed that the satisfaction produces a variety of consequences for individuals, which affects their attitude towards life, their families, and themselves, and can directly influence the customer assistance.

Keywords: Job Satisfaction; Nursing; Psychiatry.

INTRODUÇÃO

A satisfação ou insatisfação está diretamente ligada a sentimentos de prazer e desprazer. A pessoa busca sempre satisfação naquilo que faz, assim como, a diminuição da frustração, dor ou desapontamento daquilo que nos desagrada, que nos traz total desprazer.

A motivação tem sido considerada como um fator importante. Existe uma preocupação com as razões pelas quais as pessoas agem ou pelas quais decidem o que fazer. Fatores que impulsionam as pessoas a fazerem algo, estão relacionados a uma hierarquia de necessidades como exercer um cargo, ter conhecimento e progresso profissional, entre outros (BATISTA et al, 2007).

A insatisfação no trabalho pode estar ligada a diversos fatores, sejam eles externos ou internos. Os fatores externos são aqueles ligados ao ambiente de trabalho, à própria equipe, ao chefe, às condições do local de trabalho, ao salário, à probabilidade de crescimento profissional, entre outros. Já os fatores internos são referentes à saúde psíquica do trabalhador, assim como, o relacionamento interpessoal e familiar.

Entende-se que o ser humano, ao desempenhar qualquer atividade, utiliza-se de fatores internos ou externos que são responsáveis pela condução do objetivo almejado (BATISTA et al, 2007).

Assim, pelo quantitativo de profissionais na área da enfermagem e pela sua importância na prestação de serviços de saúde com qualidade, é imprescindível que esses profissionais estejam satisfeitos e motivados para a realização de seu trabalho.

A satisfação no trabalho é uma variável que influencia o desempenho do trabalhador e pode atuar sobre inúmeras facetas do comportamento, desde o profissional até o social, interferindo em sua saúde mental.

O trabalho em saúde é uma prática coletiva que tem como finalidade a promoção da saúde das pessoas, suas famílias e comunidade. É condicionado pelas relações entre os profissionais nos serviços de saúde e sociedade, sendo permeado por ações técnicas e interpessoais; portanto, deve ser entendido em sua objetividade e subjetividade. Essa dimensão relacional repercute na saúde mental do trabalhador, possibilitando uma atitude positiva em relação a si e ao trabalho e interferindo

¹Enfermeiros Graduados em Enfermagem pela Fundação de Ensino Superior de Passos (FESP/UEMG), Pós Graduandos em Saúde Mental e Psiquiatria pela Fundação de Ensino Superior de Passos (FESP/UEMG).

²Enfermeira, Prof^a. Doutora da Faculdade de Enfermagem da Fundação de Ensino Superior de Passos (FESP/UEMG). E-mail: vilmacontatto@hotmail.com

no modo como realiza suas atividades (GLANZNER; OLSCHOWSKY; KANTORSKI, 2011).

Concordando com Glanzner, Olschowsky e Kantorski (2011), o trabalho é um lugar de realização, de identidade, valorização e reconhecimento, em que o prazer reflete-se em uma busca constante para todos os trabalhadores na direção de manter o seu equilíbrio psíquico, envolvendo diferentes sujeitos em interação com determinada realidade, sofrendo influências positivas ou negativas relacionadas com o confronto do sujeito com a atividade, relação definidora da qualidade do bem estar psíquico do trabalhador.

Os profissionais insatisfeitos no trabalho tendem a ficar doentes, manifestando desde enxaquecas até problemas vasculares, ou seja, aumentam-lhes as probabilidades de infarto e outras enfermidades, especialmente as de ordem psicológicas. Somente este fato já é o suficiente para justificar os meios que levem a maior insatisfação no ambiente de trabalho (MARTINS; ROBAZZI; PLATH, 2007).

Sendo assim, tornam-se necessários estudos mais aprofundados em relação à insatisfação do profissional no desenvolvimento dos processos de trabalho como uma variável que interfere na vida do trabalhador e no seu trabalho e, conseqüentemente, no seu bem estar e produtividade.

A saúde mental do trabalhador está relacionada para além do preparo técnico e do conhecimento, mas com o campo das relações, no qual é preciso entender o trabalho como dinâmico, que se transforma de acordo com as necessidades dos diferentes atores envolvidos nesse processo (KURCGANT; JEONG, 2010).

A saúde mental não é a ausência de angústia, nem o conforto constante e uniforme, mas da esperança, das metas, dos objetivos que podem ser elaborados. O que faz as pessoas viverem é o desejo, não só as satisfações. Quando o desejo não é possível, surge a perda do vigor, ocasionando sofrimento (GLANZNER; OLSCHOWSKY; KANTORSKI, 2011).

Fazer com que os profissionais conheçam seu trabalho e desenvolvam plenamente suas capacidades e envolvam os trabalhadores em direção aos objetivos comuns e compartilhados pode ser uma forma de conseguir respeito e reconhecimento.

Nesse contexto, sentimo-nos interessados em identificar os principais motivos de satisfação e insatisfação dos auxiliares e técnicos do sexo masculino de um Hospital Psiquiátrico.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo de natureza descritiva com abordagem quantitativa realizado na cidade de Passos-MG, no Hospital Psiquiátrico Otto Krakauer, no setor de enfermagem da ala masculina com abrangência de todos os auxiliares e técnicos de enfermagem, num total de 15 participantes, sendo, portanto, uma amostra não

probabilística do tipo intencional, por considerar todos os trabalhadores em serviço durante a pesquisa.

A coleta de dados foi realizada no setor de enfermagem da ala masculina do Hospital Otto Krakauer, utilizando-se um questionário, sendo que os respectivos dados foram coletados no mês de maio de 2012. Para análise dos dados optamos por demonstrar os resultados transcritos em forma de tabelas.

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Otto Krakauer e pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Fundação de Ensino Superior de Passos, conforme parecer nº. 33/2012, seguindo as Normas da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, sobre pesquisas envolvendo seres humanos. Os sujeitos do estudo foram esclarecidos sobre os objetivos, procedimentos e seus direitos, após a aquiescência do participante, foram solicitados sua assinatura no referido Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, em duas vias, uma ficando com o mesmo e a outra com os pesquisadores.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dentre os 15 participantes entrevistados, os seguintes dados foram levantados com o intuito de traçar um breve perfil, quais sejam: a faixa etária predominante foi entre os 24 a 50 anos; todos são do sexo masculino, a maioria são solteiros totalizando 07 (47%) dos participantes; 11 (73%) são auxiliares de enfermagem e 04 (27%) são técnicos de enfermagem; quanto ao tempo de trabalho na ala, 09 (60%) trabalham a menos de 05 anos e 06 (40%) trabalham a mais de 05 anos.

Destes participantes, 15 (100%) gostam de trabalhar na área da psiquiatria.

A Tabela 1 mostra se os participantes gostam do ambiente de trabalho, ela ressalta que 14 (93%) participantes referem que gostam do ambiente de trabalho e 01 (07%) referiu que não gosta do ambiente de trabalho, devido o setor ter o maior número de pacientes dependentes químicos do que pacientes esquizofrênicos.

O ambiente de trabalho é de suma importância na vida das pessoas, sendo que a dinâmica do inter-relacionamento pessoal tem sido identificada como requisito fundamental para que o trabalho possa proporcionar satisfação, bem-estar e saúde (DIAS, 2008).

Em questão ao relacionamento multiprofissional 15 (100%) dos participantes referiram que

Tabela 1 – Distribuição da frequência dos sujeitos investigados, segundo o gostar do ambiente de trabalho, no setor de enfermagem da ala masculina do Hospital Psiquiátrico Otto Krakauer. Passos-MG, 2012.

Ambiente de trabalho	Frequência absoluta	Frequência percentual (%)
Sim	14	93
Não	01	07
Total	15	100

Tabela 2 – Distribuição da frequência dos sujeitos investigados, segundo a satisfação com a equipe de trabalho, no setor de enfermagem da ala masculina do Hospital Psiquiátrico Otto Krakauer. Passos-MG, 2012.

Satisfação com a Equipe	Frequência absoluta	Frequência percentual (%)
Sim	12	80
Não	03	20
Total	15	100

tem um bom e amigável relacionamento com toda a equipe multidisciplinar.

O estudo procurou caracterizar se os participantes estão satisfeitos com a equipe de trabalho, conforme apresentado na Tabela 2, 12 (80%) estão satisfeitos com a equipe e 03 (20%) estão insatisfeitos.

Apesar da maioria dos entrevistados estarem satisfeitos com a equipe de trabalho, há que se destacar a necessidade ainda de um repensar junto a esta equipe, uma vez que 03 (20%) dos sujeitos estão insatisfeitos, alegando falta de coleguismo. Isto denota que há certo grau de insatisfação entre os participantes, devendo receber uma atenção especial para se evitar um desencaamento maior de insatisfação.

Concordando com Souza, Silva e Saleh (2009), as relações humanas constituem a base do trabalho do profissional de saúde, uma vez que não há possibilidade de separar-se o fisiológico do psicológico.

O grau de satisfação e também de motivação pode afetar a harmonia e a estabilidade psicológica dentro da unidade de trabalho. Assim sendo, é necessário investigar e analisar constantemente os fatores de satisfação e motivação, pois são componentes significativos dentro da organização (ANTUNES; SAT'ANNA, 2008).

Em relação à Tabela 3, referente à satisfação com o salário, 11 (73%) participantes estão insatisfeitos com o mesmo. As questões de condições salariais são manifestações de insatisfação, o que reforça a necessidade de maior politização e união em busca de estratégias de lutas, de negociação, a fim de transformar o valor do trabalho dos auxiliares e técnicos de enfermagem em remuneração compatível, embora se reconheça que a profissão tenha alcançado muitos dos seus objetivos ao longo do tempo.

Tabela 3 - Distribuição da frequência dos sujeitos investigados, segundo a satisfação do salário, no setor de enfermagem da ala masculina do Hospital Psiquiátrico Otto Krakauer. Passos-MG, 2012.

Satisfação com o Salário	Frequência absoluta	Frequência percentual (%)
Sim	04	27
Não	11	73
Total	15	100

Assim sendo, é notório que o salário em si não representa um fator total de motivação, pois é preciso levar em conta outros fatores como a carga horária, as condições oferecidas, o relacionamento multiprofissional, entre outros. No entanto, o fator remuneração normalmente é indicado como sendo o de maior insatisfação no trabalho desses profissionais, já que o salário, em função da responsabilidade, é muito baixo e se faz necessário adequá-lo às habilidades e ao conhecimento daquele profissional, podendo estes fatores, influenciarem na permanência ou abandono da profissão (BATISTA et al, 2007).

O estudo procurou caracterizar ainda se os participantes trabalham em outras instituições, conforme demonstra a Tabela 4, 14 (93%) participantes trabalham por motivos de o piso salarial ser muito baixo e para proporcionar à família uma melhor qualidade de vida.

Enquanto existem pessoas que se sentem motivadas pelo sucesso financeiro, outras se sentem felizes fazendo algo que gostam desde que isso lhes dê o retorno financeiro mínimo necessário para uma sobrevivência digna (BATISTA et al, 2007).

A Tabela 5 indica se os participantes tem oportunidade de expor suas ideias, 06 (40%) deles têm oportunidades de exporem suas ideias. A possibilidade de se expressar pode ser uma forma importante para a satisfação nas atividades laborativas (FERREIRA; MENDES, 2009). Contudo, verifica-se que 09 (60%) dos participantes não têm oportunidades de exporem suas ideias de acordo com a Tabela 5. Por isso, não se pode desconsiderar que o grupo pesquisado houve um maior percentual considerável de insatisfação, quando as pessoas preencheram que não se sentem à vontade para colocar suas ideias. Deve-se trabalhar com esta questão, visto que é a partir das discussões, dos debates, nas diferentes opiniões é que crescem as iniciativas, a criatividade e a possibilidade de realização dos desejos, ou seja, a satisfação.

Corroborando com esse pensamento Davis e Newstrom (2010) ao afirmarem que se deve proporcionar e incentivar a formação de grupos sociais, criar espaços para a comunicação, pois contribuem de maneira substancial para a satisfação desses funcionários.

A Tabela 6 indica quanto à resolução dos problemas levados para o líder solucionar, atendendo a ne-

Tabela 4 - Distribuição da frequência dos sujeitos investigados, segundo o trabalho em outras instituições, no setor de enfermagem da ala masculina do Hospital Psiquiátrico Otto Krakauer. Passos-MG, 2012.

Trabalham em outras instituições	Frequência absoluta	Frequência percentual (%)
Sim	14	93
Não	01	07
Total	15	100

Tabela 5 - Distribuição da frequência dos sujeitos investigados, segundo a oportunidade de expor suas idéias, no setor de enfermagem da ala masculina do Hospital Psiquiátrico Otto Krakauer. Passos-MG, 2012.

Oportunidade de expor idéias	Frequência absoluta	Frequência percentual (%)
Sim	06	40
Não	09	60
Total	15	100

cessidade dos funcionários, 07 (47%) entrevistados estavam mais ou menos satisfeitos, 06 (40%) entrevistados bastante satisfeitos e 02 (13%) entrevistados poucos satisfeitos.

Esses resultados nos levaram a algumas considerações: muitos dos problemas podem não ter encontrado governabilidade para serem resolvidos, nem todos foram considerados relevantes pela chefia, muitos não foram solucionados da forma como desejavam os trabalhadores ou, ainda, o líder não buscou as soluções em conjunto com os trabalhadores.

Concordando com Dias (2008), quando os líderes envolvem os trabalhadores na solução dos problemas, certamente eles sentir-se-ão incluídos, valorizados e respeitados, ficando mais fácil lidar e dar suporte para que a equipe envolva-se também com os problemas que surgem. Isso não significa retirar a responsabilidade das chefias, mas sim exercer uma administração mais participativa.

O trabalhador que se sente útil, produtivo, com possibilidades de atualizar seu potencial, compatibiliza suas competências técnicas, as tarefas determinadas pela instituição e tendo o espaço para usar sua criatividade, bem como, para participar do planejamento das decisões sobre seu trabalho, fortalece sua identidade de sujeito à medida que sua autoimagem é reforçada, existindo possibilidades de realização pessoal (MENDES, 2009).

O resultado apresentou também um percentual significativo de participantes que estão bastante satisfeitos com a resolução dos problemas. Este é um

Tabela 6 - Distribuição da frequência dos sujeitos investigados, segundo a satisfação/insatisfação dos problemas levados para o líder solucionar, no setor de enfermagem da ala masculina do Hospital Psiquiátrico Otto Krakauer. Passos-MG, 2012.

Resolução dos problemas	Frequência absoluta	Frequência percentual (%)
Bastante satisfeito com a solução	06	40
Mais ou menos satisfeito com a solução	07	47
Pouco satisfeito com a solução	02	13
Total	15	100

dado demonstrativo que trabalhar com a subjetividade é bastante complexo, exigindo preparo de todos para a compreensão de que cada ser humano é único, com pensamentos e percepções diferentes e os profissionais têm que entender e saber trabalhar com as diferenças, que podem ser positivas e negativas, mas sempre respeitando a individualidade, com o objetivo de atingir as metas do trabalho, levando em consideração os executores dessas tarefas.

O estudo procurou ainda caracterizar satisfação e insatisfação relacionada com a distribuição de tarefas, conforme mostra a Tabela 7, os resultados revelaram que 08 (53%) participantes estão mais ou menos satisfeitos, 06 (40%) participantes estão bastante satisfeitos e que 01 (07%) participante está extremamente insatisfeito.

A enfermagem costuma trabalhar com a divisão de tarefas, ou seja, estrutura-se principalmente em torno da realização de procedimentos, de forma mecânica, denotando a existência de princípios tayloristas.

De acordo com Dejours (2010), trabalhar com as aptidões psicomotoras, psicossensoriais e psíquicas, é uma condição para se obter prazer no trabalho ou satisfação ao desenvolver suas tarefas. Quando isso é possível, ocorre uma diminuição na carga psíquica do indivíduo e um equilíbrio na carga fatigante ou de insatisfação laboral.

No entanto, os líderes, na maioria das vezes, devido às diferentes atividades desenvolvidas pela enfermagem, não conseguem alocar todos os funcionários na tarefa que eles mais gostariam de realizar, trazendo-lhes insatisfação. Para amenizar esta situação, há que estabelecer uma forma de organizar o trabalho que permita um rodízio de atividades, sem que traga prejuízos à assistência a aos pacientes e à própria instituição.

A Tabela 8 mostra a satisfação e insatisfação relacionada à sobrecarga no trabalho, 08 (53%) entrevistados sentem-se mais ou menos sobrecarregados e 07 (47%) entrevistados bastante sobrecarregados.

O tipo de atividade desenvolvida pelos trabalhadores de enfermagem por si só, já traz um componente de sobrecarga, pois eles estão lidando com a vida e a morte.

Tabela 7 - Distribuição da frequência dos sujeitos investigados, segundo satisfação/insatisfação relacionada com a distribuição de tarefas, no setor de enfermagem da ala masculina do Hospital Psiquiátrico Otto Krakauer. Passos-MG, 2012.

Distribuição de tarefas	Frequência absoluta	Frequência percentual (%)
Bastante satisfeito	06	40
Mais ou menos satisfeito	08	53
Pouco satisfeito	01	07
Total	15	100

Assim sendo, a quantidade insuficiente de funcionários em todos os turnos propicia dificuldades para a realização de algumas atividades, pois eles ficam sobrecarregados e isso repercute na qualidade do cuidado.

O trabalho torna-se desgastante, intenso e estressante, colaborando para a insatisfação laboral (LUNARDI, 2009).

As maiores dificuldades no atendimento aos pacientes estão relacionadas à falta de pessoal de enfermagem, impedindo a execução de alguns cuidados, de acordo com os intervalos prescritos, acarretando lentidão da recuperação do paciente e aumento do tempo de interação (LUNARDI, 2009).

A sobrecarga de trabalho também restringe o convívio com a família que, juntamente com a proximidade dos plantões e insuficiência de pessoal e de material, causa desgaste no trabalhador. Dessa forma, um fator de insatisfação pode levar a outro, tornando-se um ciclo vicioso. Assim, como a carga de trabalho pode interferir no convívio familiar, os problemas pessoais, inclusive com a família, podem interferir no trabalho.

A Tabela 9 mostra a satisfação e insatisfação relacionada ao reconhecimento da chefia pelo trabalho realizado, 11 (73%) participantes sentem-se pouco reconhecidos, 03 (20%) dos participantes bastante reconhecimento e 01 (07%) dos participante não sente nenhum reconhecimento pela chefia.

Há diversidade de opiniões nas respostas, ou seja, ao agruparmos os que sentem pouco reconhecimento com o que afirmou nenhum reconhecimento, constatamos que há um percentual elevado, permitindo-nos inferir que o grau de satisfação ainda encontra-se deficitário.

Concordando com Larraguibel e Paravic (2008) ao referirem que ao se perceber a falta de reconhecimento pela instituição, colegas e sociedade, dentre outros, a insatisfação pode ser um fator negativo para os profissionais na vida particular, nas atividades de trabalho, podendo trazer desgastes e consequências negativas para a vida pessoal.

O trabalho significa a realização e identidade. Para produzir algo, o trabalhador deve ser reconhecido e valorizado pelo que faz. O resultado de quem trabalha é, geralmente, obtido à custa de esforços. Portanto, nada

Tabela 8 - Distribuição da frequência dos sujeitos investigados, segundo satisfação/insatisfação relacionada à sobrecarga no trabalho, no setor de enfermagem da ala masculina do Hospital Psiquiátrico Otto Krakauer. Passos-MG, 2012.

Sobrecarga no trabalho	Frequência absoluta	Frequência percentual (%)
Bastante sobrecarregado	07	47
Mais ou menos sobrecarregado	08	53
Extremamente sobrecarregado	00	00
Total	15	100

Tabela 9 - Distribuição da frequência dos sujeitos investigados, segundo satisfação/insatisfação relacionada ao reconhecimento do líder pelo trabalho realizado, no setor de enfermagem da ala masculina do Hospital Psiquiátrico Otto Krakauer. Passos-MG, 2012.

Reconhecimento da chefia pelo trabalho realizado	Frequência absoluta	Frequência percentual (%)
Bastante reconhecimento	03	20
Pouco reconhecimento	11	73
Nenhum reconhecimento	01	07
Total	15	100

mais justo que essa contribuição seja reconhecida no desempenho da sua tarefa, pois quando passa despercebida ou é negada pelos outros, pode acarretar sofrimento ou insatisfação (DEJOURS, 2010).

De acordo com Mendes (2009), o reconhecimento é entendido como o sentimento de ser aceito e admirado no trabalho e ter a liberdade para se expressar junto às chefias, colegas, instituição e clientes, entre outros.

Os trabalhadores referem satisfação quando o paciente expressa gratidão e reconhecimento pelo seu trabalho. O reconhecimento da equipe de saúde pelo trabalho realizado é fundamental para a satisfação e o prazer na realização das atividades (LUNARDI, 2009).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a realização deste estudo, conclui-se que os principais fatores geradores de insatisfação no trabalho segundo a percepção dos auxiliares e técnicos da ala masculina deste hospital psiquiátrico, englobam tanto aspectos pessoais como institucionais.

A satisfação no trabalho é um estado emocional prazeroso que resulta da apreciação que o individuo faz das atividades laborativas e que lhe permitem obter resultados que se direcionam ao encontro de suas necessidades físicas, psicológicas e emocionais.

Os participantes pesquisados referem que os principais fatores motivacionais em seu trabalho atual, está em “gostar do que faz” e “o relacionamento satisfatório com a equipe” entre outros.

Pode-se perceber que a oportunidade de exporem suas ideias, resolução dos problemas, distribuição das tarefas, sobrecarga no trabalho e reconhecimento da chefia, não demonstraram ser os principais fatores de satisfação.

O salário foi, entretanto, indicado como sendo um dos fatores de maior insatisfação no trabalho desses entrevistados. Isto significa que este profissional se avalia como mal remunerado para as suas atribuições, carga horária e responsabilidade assumida.

Em virtude do que fora mencionado, vale sugerir que a organização avalie os fatores de insatisfação no trabalho desses profissionais para que eles possam fazer uma assistência de melhor qualidade, o que consequen-

temente contribuirá para o sucesso da empresa. Além disto, que estes profissionais se façam perceber através de um cotidiano mais revelador e com transformações, a fim de serem tratados com a sua devida importância e para que, acima de tudo, consigam conquistar o seu relacionamento, através da competência, da luta, da politização, da organização da categoria, do posicionamento na equipe e na instituição, e da realização de um trabalho de qualidade.

Evidenciou-se neste estudo que o trabalho pode ser percebido de diferentes maneiras considerando-se que cada um tem a sua concepção de mundo, suas aspirações, suas alegrias e suas tristezas. A satisfação no trabalho é somente uma das tantas variáveis da dimensão. Ela produz uma variedade de consequências para os indivíduos, que pode afetar sua atitude em relação à vida, a família, a si mesmo, bem como pode influenciar diretamente na assistência prestada aos pacientes. Assim sendo, cabe cada vez mais a equipe de enfermagem buscar espaços para discussões coletivas, pois através da comunicação pode identificar os problemas, aceitando-os com a finalidade de buscarem-se as possíveis soluções, tornando o ambiente de trabalho mais humanizado e harmônico. Desta forma, os benefícios serão coletivos, ou seja, para a equipe de enfermagem, pacientes, familiares, instituição e sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANTUNES, A. V.; SANT'ANNA, L. R. Satisfação e motivação no trabalho do enfermeiro. **Revista Brasileira de Enfermagem**, São Paulo, v.49, n.3, p.425-434, mar. 2008.
- BATISTA, A. A. V. et al. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro do enfermeiro. **Revista Esc. Enfermagem**, São Paulo, 2007, v.39, n.1, p.85-91. Disponível em: <http://www.scielo.com.br> Acesso em 6 fev. 2012.
- DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional**. São Paulo: Pioneira. 2010. p.191.
- DEJOURS, C. A carga psíquica do trabalho. In: Dejourns, C.; Abdoucheli, E.; Jayet, C. **Psicodinâmica do Trabalho: contribuições da escola dejourina à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas. 2010. p.21-32.
- DIAS, E. C. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.
- FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. B. “Só de pensar em vir trabalhar, já vim de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer – sofrimento no trabalho. **Estudos de Psicologia**, São Paulo, v.6, n.1, p.93-104, jan. 2009.
- GLANZNER, C. H.; OLSCHOWSKY, A.; KANTORSKI, L. P. O trabalho como fonte de prazer: avaliação da equipe de um Centro de Atenção Psicossocial. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v.45, n.3, p.716-721, jun. 2011.
- KURCGANT, P.; JEONG, D. J. Y. Fatores de insatisfação no trabalho segundo a percepção de enfermeiros de um hospital universitário. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v.31, n.4, p.655-661, dez. 2010.
- LARRAGUIBEL, B. F.; PARAVIC, T. Nível de satisfação laboral em enfermeiras de hospitais públicos e privados. **Revista Ciência e Enfermagem**, Chile, v.9, n.2, p.57-66, fev. 2008.
- LUNARDI, F. W. D. **Prazer e sofrimento no trabalho: contribuições à organização do processo de trabalho da enfermagem**. Dissertação (Mestrado) Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2009.
- MARTINS, J. T.; ROBAZZI, M. L. C. C.; PLATH, G. A. Satisfação e insatisfação entre auxiliares e técnicos de enfermagem de uma unidade de internação feminina de um hospital escola. **Revista Ciência e Enfermagem**, São Paulo, 2007, v.13, n.1, p.25-33. Disponível em: <http://www.scielo.com.br> Acesso em 7 fev. 2012.
- MENDES, A. M. B. Os novos paradigmas de organização do trabalho: implicações na saúde mental dos trabalhadores. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v.23, n.85, p.55-60, fev. 2009.
- SOUZA, B. R.; SILVA, M. J. P.; SALEH, C. R. M. Comunicação entre profissionais de enfermagem e pacientes da unidade de internação de pronto socorro. **Revista Nursing**, São Paulo, v.85, n.8, p.20-24, ago. 2009.