

A equipe de enfermagem e Maslow: (in)satisfações no trabalho

The nursing team and Maslow: (dis)satisfaction in the work

El equipo de enfermería y Maslow: (in)satisfacciones en el trabajo

Lorena Fagundes Ladeia Vitória Regis

*Enfermeira. Aluna do Programa de Pós -
Graduação Stricto Sensu - Mestrado da Escola
de Enfermagem Anna Nery - Universidade
Federal do Rio de Janeiro, RJ.*

Isaura Setenta Porto

*Doutora em Enfermagem - Professora Adjunto
do Departamento de Enfermagem Médico-
Cirúrgica da Escola de Enfermagem Anna Nery -
Universidade Federal do Rio de Janeiro, RJ.
Pesquisadora do CNPq.*

RESUMO

Este texto busca compreender as insatisfações da equipe de Enfermagem no trabalho. Propomos a associação com a teoria das necessidades humanas de Abraham Maslow como um meio de sistematizar e entender as situações recorrentes ao dia-a-dia e prática da Enfermagem. As necessidades estruturam-se hierarquicamente em fisiológicas, segurança, social, auto-estima e auto-realização indicando o grau de satisfação (da enfermidade à plenitude) de um indivíduo ou grupo. A vantagem desta abordagem consiste em podermos utilizar da solidez, profundidade e riqueza da teoria de Maslow em situações concretas e particulares da equipe de Enfermagem. **Descritores:** Equipe de enfermagem; Satisfação no Emprego; Enfermagem prática.

ABSTRACT

This text tries to understand the Nursing team and their (dis)satisfactions in the work. We consider the association with the theory of basic human needs of Abraham Maslow as a way to systemize and to comprehend the recurrent situations and the day-by-day Nursing issues. The necessities are structuralized hierarchically in physiological, security, social, auto-esteem and auto-accomplishment indicating the degree of satisfaction (from the disease to the fullness) of an individual or group. The advantage of this approach consists of being able to use the solid, depth and rich Maslow theory in concrete and particular situations of the Nursing team.

Descriptors: Nursing team; Job satisfaction; Practical nursing.

RESUMEN

Este texto busca comprender el equipo de enfermería y sus (in)satisfacciones laborales. Proponemos la asociación con la teoría de las necesidades humanas de Abraham Maslow como medio de sistematizar y entender las situaciones recurrentes del día-a-día y la práctica de la enfermería. Las necesidades se estructuran jerárquicamente en fisiológicas, seguridad, social, auto-estima y auto-realización indicando el grado de satisfacción (de la enfermedad a la plenitud) de un individuo o grupo. La ventaja de este abordaje consiste en podermos utilizar de la solidez, profundidad y riqueza de la teoría de Maslow en situaciones concretas y particulares del equipo de Enfermería.

Descritores: Grupo de enfermería; Satisfacción en el Trabajo; Enfermería práctica.

Vitória Regis LFL, Porto IS. A equipe de enfermagem e Maslow: (in)satisfações no trabalho. Rev Bras Enferm 2006 jul-ago; 59(4): 565-8.

1. INTRODUÇÃO

A Enfermagem vem apontando em pesquisas científicas visões e considerações sobre a profissão de maneira que lhe permita atualizar e construir um caminho profissional mais consistente.

O cuidado em edificar uma história para Enfermagem com mais coerência científica permite aos enfermeiros um crescimento intenso e apurado, capaz de alcançar um futuro mais atuante e decisivo.

Neste contexto, este artigo tem a finalidade de expor e refletir sobre uma nova proposta de estudo aplicada a Enfermagem, que envolve as (in)satisfações no trabalho dos integrantes da equipe de enfermagem, como ponto fundamental na realização e desenvolvimento de suas atividades. A retomada das necessidades humanas básicas é um instrumento essencial para compreender fatores que motivam essas atividades gerando (in)satisfação e bom desempenho desta equipe no trabalho.

No decorrer de nossas trajetórias profissionais pudemos perceber que a insatisfação da equipe de enfermagem no trabalho era marcante e visível. Desde então, começamos a questionar o motivo de tantas insatisfações e se havia comprometimento da assistência aos pacientes. Estava claro para nós que o cuidado prestado reside em cada um dos integrantes da equipe de enfermagem sendo

influenciado através dos nossos desejos, necessidades e satisfações.

"Tudo que existe e vive precisa ser cuidado para continuar a existir e a viver"⁽¹⁾. Então, entendemos que as ações na Enfermagem estavam além das aparências e repousavam na sua essência. Os valores, fundamentos, sentimentos e ações dos integrantes da equipe refletiam-se na prática. Assim, o ambiente passava a ser espelho das relações pessoais e sociais. "O ambiente é como um sistema biológico, social, político e econômico que se organiza, desorganiza-se e reorganiza-se"⁽²⁾.

Neste ambiente as pessoas criam identidade própria, modos de viver e cuidar, no qual suas (in)satisfações estão totalmente implícitas no processo de vivência influenciando as relações existentes neste espaço. Diante destes questionamentos, a (in)satisfação dos integrantes da equipe de enfermagem apresenta uma relação com a interação necessária à realização do cuidado podendo comprometer a assistência que será prestada.

A satisfação é "ação ou efeito de realizar-se; prazer, contentamento; corresponder às expectativas, corresponder ao que se deseja"⁽³⁾. Em psicologia, "satisfação é o resultado de uma variedade de atitudes da pessoa perante fatores associados ao seu trabalho e atitude no trabalho designa o sentimento que o empregado experimenta a propósito do seu emprego"⁽⁴⁾.

Poucas propostas relativas aos integrantes da equipe de enfermagem e sua influência sobre o cuidado são discutidas no sentido de abordar suas (in)satisfação e estresse dentro do trabalho, salvo a proposta que envolve o saber-fazer da enfermagem. Sendo assim, o nível de satisfação profissional vem tornando-se fator essencial, determinante e discutível para melhor entendimento do cuidado. O cuidar deve ser entendido como a realização de ações na enfermagem considerando-se inevitável a satisfação de um conjunto de necessidades tanto da clientela, como dos integrantes da equipe de enfermagem que executam este cuidado envolvendo mais interação e autonomia. Para tal, esta reflexão propõe uma discussão acerca da teoria da motivação humana ou hierarquia das necessidades humanas básicas de Abraham Maslow⁽⁵⁾ correlacionando-a com as ações dentro da Enfermagem. Nessa hierarquia os indivíduos estão em processo contínuo de desenvolvimento tendendo a transitar por entre as necessidades e em busca da auto-realização.

2. A TEORIA DAS NECESSIDADES HUMANAS BÁSICAS

Ao atingirem as necessidades fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e auto-realização os seres humanos atingem também a satisfação necessária para desempenharem melhor as suas atividades. Maslow é um psicólogo e pesquisador do comportamento humano bastante conhecido na Enfermagem, pois Wanda Horta⁽⁶⁾, em seus estudos como enfermeira pioneira no Brasil adaptou a teoria das necessidades humanas básicas para a Enfermagem, aplicando as idéias de Maslow ao processo de cuidar. Nesta abordagem da teoria aplicada a profissão, a enfermeira é o agente responsável que realiza o processo de planejamento para cuidar das necessidades básicas do cliente, estabelecendo uma ação direta e atuante da Enfermagem diante dos problemas apresentados por ele. Com esta adaptação, Wanda Horta trouxe para a Enfermagem a observação, interação e intervenção junto ao cliente para satisfazer suas necessidades humanas básicas.

Por outro lado, Maslow concebeu a teoria da motivação humana baseada na hierarquia das necessidades humanas básicas. Esta teoria parte do princípio de que todo ser humano tem necessidades comuns que motivam seu comportamento no sentido de satisfazê-las, associando-as a uma hierarquia. O ser humano, como está sempre buscando satisfação, quando experimenta alguma satisfação em um dado nível, logo se desloca para o próximo e assim sucessivamente. Na sua teoria Maslow classifica, hierarquicamente, as necessidades em cinco níveis, a saber:

1- Necessidades básicas ou fisiológicas: aquelas diretamente relacionadas à existência e a sobrevivência do ser humano, estando neste grupo as necessidades de alimento, água, vestuário, sexo e saneamento. Para Maslow, as necessidades fisiológicas são o ponto de partida para a teoria, pois elas são primordiais. As necessidades fisiológicas se referem às necessidades biológicas do indivíduo. São as mais prementes, dominando a direção do comportamento do ser humano quando esta se encontra insatisfeito. Assim, uma pessoa dominada por tal necessidade tende a perceber apenas os estímulos que visam satisfazê-las, sua visão de futuro fica limitada e determinada por tal necessidade.

2- Necessidades de segurança: estão nesse grupo as necessidades relacionadas à proteção individual contra perigos e ameaças como, por exemplo, a necessidade de saúde, trabalho, seguro, previdência social e ordem social. Maslow ressalta que a necessidade de segurança permite o indivíduo dar preferência pelas coisas familiares, tender por uma religião ou filosofia de vida e pelas rotinas do dia a dia. Porém, a necessidade de segurança só pode ser considerada um motivador ativo e dominante caso encontre-se em momentos de urgência. Sobre este pensamento: "as necessidades de segurança têm grande importância, de vez que na vida organizacional as pessoas tem uma relação de dependência com a organização e onde as ações gerenciais arbitrárias ou as decisões inconsistentes e incoerentes podem provocar incerteza ou insegurança nas pessoas quanto a sua permanência no trabalho"⁽⁷⁾.

3- Necessidades sociais: relacionadas à vida em sociedade, englobando necessidades de convívio, amizade, respeito amor, lazer e participação. Estas são as necessidades de convívio social referindo as necessidades de afeto das pessoas que convivemos tais como; amigos, noiva, esposa e filhos. O ser humano tenderá a construir relacionamentos afetivos com o intuito de se sentir integrado, parte de um grupo em sociedade. Assim, "quando as necessidades sociais não estão suficientemente satisfeitas, a pessoa se torna resistente, antagônica e hostil com relação às pessoas que a cercam. A frustração dessas necessidades conduz geralmente a falta de adaptação social e a solidão. A necessidade de dar e receber afeto é uma importante ativadora do comportamento humano quando se utiliza a administração participativa"⁽⁷⁾.

4- Necessidades do ego (estima): guardam relação com a auto-satisfação, caracterizando-se como necessidades de independência, apreciação, dignidade, reconhecimento, igualdade subjetiva, respeito e oportunidades. Elas expressam as necessidades ou desejos das pessoas de alcançarem uma auto-avaliação estável, bem como uma auto-estima firmemente baseada em sua personalidade. A satisfação destas necessidades conduz a sentimentos de autoconfiança, valor, força, capacidade, suficiência e utilidade ao mundo. "Pero la frustración de estas necesidades, produce sentimientos de inferioridad, debilidad o impotencia, puede conseguirse fácilmente un estímulo de la neurosis traumática grave"⁽⁶⁾.

5- Necessidades de auto-realização: expressam o mais alto nível das necessidades estando diretamente relacionadas à realização integral do indivíduo. Neste grupo estão as necessidades de utilização plena das potencialidades, de capacidade e da existência de ideologias. São necessidades de crescimento revelando uma tendência de todo ser humano para realizar plenamente o seu potencial. Essa tendência pode ser expressa como o desejo de a pessoa tornar-se sempre mais do que é e de vir a ser tudo o que pode ser. Neste sentido: "*Un músico tiene que hacer música, un artista tiene que pintar, un poeta tiene que escribir, si quieren estar en paz con sus respectivas personalidades. Un hombre tiene que ser lo que puede ser*"⁽⁶⁾.

A necessidade de auto-realização não se extingue pelo pleno ato de saciar. Quanto maior for a satisfação experimentada, tanto maior e mais importante parecerá à necessidade. O surgimento claro desta necessidade descansa na satisfação anterior das necessidades fisiológicas, de segurança, de amor e estima.

Além das cinco necessidades citadas, acrescentou-se à teoria, o desejo

de todo ser humano de saber e conhecer. Há assim, uma necessidade natural do ser humano de buscar o sentido das coisas, de forma a organizar o mundo em que vive. São as necessidades denominadas cognitivas, que incluem os desejos de saber, de compreender, sistematizar, organizar, analisar e procurar relações e sentidos. Estas necessidades viriam antes da auto-realização. A necessidade de ajudar os outros a se desenvolverem e a realizarem seu potencial foi denominada como transcendente e viria posteriormente à auto-realização.

Existem certas pré-condições para que as necessidades básicas possam ser satisfeitas e sem essas precondições seria impossível a satisfação das necessidades. São elas: liberdade de falar, liberdade de expressão, liberdade para investigar e buscar informação, liberdade para se defender e buscar justiça, equidade, honestidade e permanência garantida dentro do grupo. *"Al frustrarse estas libertades, el individuo reaccionará con una respuesta de amenaza o emergencia"*⁽⁶⁾.

Nesta teoria, a hierarquia entre as necessidades está ligada às características do ser humano, independente do sistema de produção. Este sistema precisa satisfazê-las, sob pena de criar/ampliar a pressão por parte dos sujeitos envolvidos. Para Maslow, o comportamento é motivado por necessidades a que ele deu o nome de necessidades fundamentais.

As necessidades fundamentais podem ser classificadas em necessidades superiores e necessidades inferiores que se orientam sob a base do princípio de potencia relativa. *"Las necesidades básicas se ordenan por si mismas en una jerarquía perfectamente definitiva, sobre la base del principio de potencia relativa"*⁽⁶⁾. Podemos então descrever que as necessidades inferiores dependem de condições internas do próprio indivíduo, por isto estão muito mais localizadas, são instintivas, animais, perceptíveis, mais numerosas, fáceis de serem medidas (tangíveis) e mais limitadas que as superiores.

As necessidades superiores requerem condições externas favoráveis que estejam mais acessíveis à satisfação. São menos numerosas, por isto menos perceptíveis, menos controláveis, desenvolvem conseqüências cívicas e sociais importantes e produzem melhores resultados subjetivos tendo como exemplo, a felicidade, serenidade e riqueza da vida interna. Quando estas necessidades estão satisfeitas significa que o indivíduo alcançou maior eficiência biológica, maior longevidade, menos enfermidades. Sendo assim, elas são mais humanas e refletem a auto-realização. Sobre estas afirmações: *"Usualmente, dan mayor importancia a la necesidad superior que a la inferior aquellos que han satisfecho las dos. Aquellos que han conocido ambas consideran el autorrespeto más importante, subjetivamente, que un estómago lleno. Tales personas podrán sacrificarse más fácilmente por contentar apetitos superiores y estarán fácilmente dispuestas a resistir la privación inferior"*⁽⁶⁾.

O intuito em satisfazer as necessidades básicas está também associado a uma série ascendente de níveis de saúde psicológica. Um homem que ganha respeito e admiração dos que estão a sua volta, podendo desenvolver sua auto-estima, favorece progressivamente o próprio equilíbrio psicológico. *"Tal hipótesis nos lleva a estudiar hechos antes descuidados y plantear de nuevo muchas cuestiones antiguas que no han sido contestadas"*⁽⁶⁾.

Assim foram levantados os seguintes pressupostos da Teoria das Necessidades Humanas Básicas:

- 1- O princípio mais importante da vida motivacional é a organização das necessidades em uma hierarquia de prioridade ou potencial;
- 2- O comportamento humano está determinado pelas necessidades básicas e conseqüentemente motivado por elas;
- 3- Existem pré-condições para que as necessidades sejam satisfeitas;
- 4- Quando parcialmente ou satisfeita uma necessidade aparece outra do tipo superior;
- 5- As necessidades inferiores são mais internas, estimuladas por questões do próprio indivíduo; e as necessidades superiores são mais

externas, estimuladas por questões de fora do indivíduo;

6- Quando o indivíduo atinge parcialmente suas necessidades, atinge também uma série ascendente de graus de saúde psicológica e satisfação;

7- Um indivíduo insatisfeito é um homem enfermo (doente);

8- A não satisfação das necessidades básicas, com o tempo pode significar o surgimento de patologias graves;

9- A insatisfação das necessidades leva o indivíduo a não desenvolver o máximo de suas potencialidades.

Esta teoria não é a única que explica o comportamento humano, pois nem todo comportamento é determinado pelas necessidades. As necessidades fundamentais são em grande parte inconscientes e por outro lado, os fatores sócio-culturais também influenciam na forma ou objetos, nos quais os homens buscam satisfazer suas necessidades⁽⁶⁾.

3. A TEORIA DA MOTIVAÇÃO HUMANA E A ENFERMAGEM

Considerando-se o conteúdo exposto, é preciso reavaliar constantemente esse conhecimento, essa prática pela diversidade e essa singularidade do sujeito que cuida, durante as suas atividades. A prática em algumas instituições de saúde tem mostrado que as insatisfações que afetam seus funcionários afetam também o processo de seu desenvolvimento no trabalho e devem ser levadas à reflexão, possibilitando ações coletivas para minimizar ou resolver tais problemas.

A Enfermagem é uma profissão a serviço do ser humano e da dinâmica que envolve quem cuida e quem é cuidado (seus clientes). O cuidado é, antes de tudo, um exercício dos seres humanos e uma arte de observar, saber e fazer. Por isto, não se trata de uma ação técnica a ser estudada e desenvolvida, tal como uma função braçal. Na profissão estão implícitas as relações humanas e as implicações que definem sua prática e tudo a sua volta. Jamais analisar-se-á a Enfermagem, sem antes reconhecer que dela nasce um universo humano extraordinário, revelador e original. A respeito desta afirmativa:

A Enfermagem é uma atividade de cuidado aos seres humanos e, como processo de trabalho, tem um objetivo e uma direção. Tem uma finalidade de trabalho que ao ser caracterizado define a tendência da sua ação. Tais afirmações significam que a prática da Enfermagem revela mais do que apenas um fazer técnico, revela a origem e conseqüência desse fazer⁽⁶⁾.

Diante dessas argumentações fica fácil compreender porque a Enfermagem traz em si um movimento humano, pois ela é uma ciência em construção capaz de gerar relações e reações humanas. Partindo desta afirmativa, podemos utilizar a retomada das necessidades humanas básicas, como uma abordagem capaz de identificar as necessidades da equipe de enfermagem, suas (in)satisfações no trabalho.

A Enfermagem sempre foi uma profissão que concebeu seres humanos cuidando de outros seres humanos, que interagem reagindo a cada (des)encontro e demonstrando (in)satisfações. Ao contato entre quem cuida e quem é cuidado, que se materializa com a realização do cuidado de enfermagem oferecido, aparecem as conseqüências de um desempenho de trabalho excelente ou frustrado.

A interação entre a teoria da motivação humana de Maslow e algumas características da prática da enfermagem leva a perceber que as necessidades humanas podem influenciar o desenvolvimento das atividades da equipe de enfermagem no trabalho. Portanto, a teoria pode ser utilizada tanto para fundamentar esta pesquisa, quanto a outras pesquisas de enfermagem que busquem compreender o comportamento dos indivíduos no trabalho.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Teoria da Motivação Humana procurou desenvolver as bases para

uma ideologia que pudesse unir e compreender os seres humanos. Ao saciar as necessidades básicas dos indivíduos, proporcionando satisfação⁽⁵⁾ fornece a Enfermagem à possibilidade de retomar tais necessidades para entender o processo de cuidar da equipe de enfermagem e através desta necessidades compreender suas (in)satisfações no trabalho.

A proposta desta nova reflexão é, antes de tudo, uma situação de encontro da Enfermagem com sua essência, com seus profissionais e da profissão com o cliente assistido. Analisamos uma situação ainda pouco abordada e reconhecemos, passo a passo, a essência da Enfermagem. Contudo, algo extraordinário ainda se encontra oculto e somente no interior das discussões sobre este assunto poderá ser revelado.

A luz destes pensamentos buscamos desvendar as conseqüências das (in)satisfações dos integrantes da equipe de enfermagem no ato de cuidar. Essas buscas são bastante importantes para a Enfermagem Hospitalar, mas também para a saúde do trabalhador de enfermagem e fundamental para entender o processo de cuidar, as implicações para os integrantes da equipe de enfermagem e para os clientes sob seus cuidados.

Sua contribuição será a compreensão mais aprofundada sobre o que move os integrantes da equipe de enfermagem, em sua prática cotidiana

dos cuidados de enfermagem, nos diversos cenários do hospital. Essa compreensão traz em si, uma contribuição para a assistência, o ensino e a pesquisa de enfermagem.

Para a assistência e o ensino de enfermagem, a contribuição pode vir a significar um amplo redirecionamento para a retomada de princípios e valores da Enfermagem, revisão, educação, atuação e avaliação dessa assistência e desse ensino, voltada principalmente para o desempenho dos integrantes da equipe de enfermagem, nos cenários hospitalares. Para a pesquisa em enfermagem, a contribuição implica em novas possibilidades de pesquisa. Os objetos de estudo poderão focalizar algo que ainda deixou de ser explorado em outros estudos, ou seja, a influência das (in)satisfação dos integrantes da equipe de enfermagem no trabalho sobre o cuidado que ofertam.

Essa visão leva a considerar uma nova proposta de cuidar, tendo como foco o integrante da equipe (funcionário), para desenvolver uma assistência de excelência, na medida em que a equipe mais integrada, autônoma, atuante e satisfeita construa um ambiente de trabalho mais saudável, feliz, capaz de reconstruir no dia-a-dia um cuidado estruturado, planejado e sólido.

REFERÊNCIAS

1. Boff L. Saber cuidar: ética do humano - compaixão pela terra. Petrópolis (RJ): Vozes; 1999.
 2. Figueiredo NAM. Enfermagem... "foi e será" Enfermagem: precisamos colocar nossas perguntas sobre o paradigma. Esc Anna Nery Rev Enferm 2001; 5(1): 9-12.
 3. Ximenes S. Minidicionário da Língua Portuguesa. 2ª ed. São Paulo (SP): Ediouro; 2000.
 4. Lempereur A. Dicionário geral das ciências humanas. Lisboa: Edições Setenta; 1984.
 5. Maslow AH. Motivación y personalidad. 1ª ed. Barcelona: Sagitario; 1954.
 6. Horta WA. Processo de enfermagem. São Paulo (SP): EPU, 1979.
 7. Chiavenato I. Recursos humanos. São Paulo (SP): Atlas; 2000.
 8. Leopardi MT. Teorias em Enfermagem: instrumentos para a prática. Florianópolis (SC): Papa-livros; 1999.
-