

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE HUMANIDADES
CURSO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA CLÍNICA

DESAFIOS E IMPASSES NA EXPERIÊNCIA DE CUIDADO DIANTE DE
SINGULARES URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

BIBIANA ALTENBERND

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Escola de Humanidades da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia.

Porto Alegre

2017

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE HUMANIDADES
CURSO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA CLÍNICA

**DESAFIOS E IMPASSES NA EXPERIÊNCIA DE CUIDADO DIANTE DE
SINGULARES URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS**

BIBIANA ALTENBERND

ORIENTADORA: Profa. Dra. MÔNICA MEDEIROS KOTHER MACEDO

Dissertação de Mestrado realizada no Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Escola de Humanidades da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Psicologia. Área de Concentração em Psicologia Clínica.

Porto Alegre, Maio de 2017.

Ficha Catalográfica

A466d Altenbernd, Bibiana

Desafios e impasses na experiência de cuidado diante de singulares urgências e emergências / Bibiana Altenbernd . – 2017.

135 f.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia, PUCRS.

Orientador: Prof. Dr. Mônica Medeiros Kother Macedo.

1. Trabalho. 2. Psicanálise. 3. Cuidados de Enfermagem. 4. Saúde do Trabalhador. I. Macedo, Mônica Medeiros Kother. II. Título.

PONTÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE HUMANIDADES
CURSO DE PSICOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA

**DESAFIOS E IMPASSES NA EXPERIÊNCIA DE CUIDADO DIANTE DE
SINGULARES URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS**

BIBIANA ALTENBERND

COMISSÃO EXAMINADORA:

Prof.^a Dr.^a Mônica Medeiros Kother Macedo

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)

Orientadora – Presidente

Prof.^a Dr.^a Mariana Calesso Moreira

Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (UFCSPA)

Prof.^a Dr.^a Daiane Dal Pai

Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Porto Alegre, Maio de 2017.

SUMÁRIO

RESUMO	11
ABSTRACT	12
RELAÇÃO DE TABELAS	13
INTRODUÇÃO	14
SEÇÃO TEÓRICA	21
<i>O exercício do cuidado: desdobramentos entre o sujeito e o outro</i>	21
SEÇÃO EMPÍRICA	46
<i>Do rigor ao sensível: as singulares demandas e implicações do cuidado</i>	46
CONSIDERAÇÕES FINAIS	120
ANEXOS	124
ANEXO A.....	125
ANEXO B	128
ANEXO C	129
ANEXO D	131
ANEXO E	133

RESUMO

Nas profissões destinadas ao exercício do cuidado, a subjetividade do profissional pode estar especialmente voltada às demandas do outro, como ocorre no contexto hospitalar de urgência e emergência. Nesta Dissertação, objetiva-se a compreensão acerca da experiência de enfermeiros neste cenário laboral marcado por complexos tensionamentos entre as condições de trabalho oferecidas ao profissional e o que é demandado do sujeito para a adequada efetivação do cuidado às urgências e emergências do outro. Para tanto, este estudo é composto por duas Seções. Na Seção Teórica, contempla-se a discussão sobre a experiência de cuidado realizada neste contexto marcado pela precariedade das condições de trabalho e por exigências próprias para o pronto acolhimento das necessidades de urgência e emergência da população. A Psicanálise oferece os alicerces teóricos para a problematização do cuidado voltado ao cuidador, ao articular as imprescindíveis condições subjetivas e psíquicas presentes no cenário laboral e aspectos inerentes ao exercício do cuidado, os quais extrapolam as aptidões técnicas. Para corresponder às demandas de assistência a população, sobre os enfermeiros incidem as exigências de constante prontidão no trabalho e o desempenho rigoroso de sua expertise técnica. Dentre os entraves que caracterizam este ambiente de trabalho, ressalta-se a precariedade das condições laborais e as dificuldades advindas de sua complexidade estrutural. Para a oferta de cuidado nessas circunstâncias, a experiência laboral extrapola o preparo exclusivamente técnico e o restrito foco no cumprimento das prescrições. Nesta perspectiva, é imprescindível o profissional cuidar-se e aceitar ser cuidado para dar conta de suas atribuições e oferecer a outro um cuidado genuíno, livre de excessos e imposições. Na Seção Empírica, constatam-se as diversas modalidades de ritmos laborais que compõem a experiência de cuidado e a rotina dos enfermeiros que trabalham nos setores de urgência e emergência em um hospital do Rio Grande do Sul. Por meio do Método Análise Interpretativa, são analisadas as narrativas de oito participantes entrevistados. A partir dos dados obtidos nas entrevistas, destaca-se a relevância da implicação institucional para a valorização do trabalho e para o reconhecimento da pertinência do cuidado voltado ao cuidador. A realização deste estudo, tendo como aporte os fundamentos da teoria psicanalítica a respeito de fatores que envolvem a prática do cuidado, propiciou o aprofundamento da compreensão de aspectos implicados na experiência do trabalho de cuidado voltado às urgências e emergências do outro. Tendo em vista que a subjetividade do profissional é convocada a resolver os impasses do trabalho, quando a ação prescrita é insuficiente, os recursos próprios do sujeito entram em cena e permitem a efetivação do cuidado a partir de soluções criativas e sensíveis à demanda do outro. Para tanto, é essencial que o sofrimento do profissional seja legitimado, assim como o seu trabalho seja valorizado e reconhecido. Conclui-se, assim, ser imprescindível a oferta de espaços de reflexão no ambiente laboral a fim de que ocorra o acolhimento à singularidade do profissional, decorrendo deste processo a efetiva implementação de condições implícitas à mutualidade de cuidado.

Palavras-Chaves: Trabalho, Psicanálise, Cuidados de Enfermagem, Saúde do Trabalhador.

Área conforme classificação CNPq: 7.07.00.00-1 - Psicologia

Sub-área conforme classificação CNPq: 7.07.10.00 – 7 – (Tratamento e Prevenção Psicológica).

ABSTRACT

In the professions intended to care exercise, the worker's subjectivity can be specially driven to other's demand, as it happens in the urgency and emergency hospital context. This Dissertation aims to comprehend the nurse's experience in this labor scenario, which is marked by complex tensioning between the work conditions offered to the professional and what is demanded to the subject to an appropriate realization of the urgency and emergency care to the other. For this purpose, this study is formed by two Sections. The Theoretical Section includes the discussion about the care experience done in this context characterized by the precarious work conditions and marked by particular requirements of the ready reception of the population's urgency and emergency necessities. Psychoanalysis offers the theoretical foundations to problematize the care to the caregiver, as it articulates the indispensable subjective and psychic conditions present in the work scenario and inherent aspects to the care exercise, which extrapolate the technic skills. To correspond the population's assistance demands, the constantly request of readiness in work and a strict performance of their technical expertise concern to the nurses. Among the obstacles which characterize this work context, the precarious work condition and the difficulties of its structural complexity are highlighted. To offer care in this circumstances, the work experience extrapolates the exclusive technical preparation and restrict to the focus of prescriptions compliance. Within this perspective, it is crucial that the professional take care of himself and accept being cared to handle his attributions and can offer to another one a genuine care, free of excess and impositions. In the Empirical Section, many ways of work rhythms that make the care experience and the routine of nurses who work in urgency and emergency sectors of a hospital in Rio Grande do Sul are noted. By the Interpretative Analysis Method, the narratives of eight participants who had been interviewed are analyzed. From the obtained data in the interviews, it is highlighted the relevance of the institutional implication to work appreciation and to the recognition of the pertinence of taking care of the caregiver. The accomplishment of this study, having the contribution of the foundations of psychoanalytical theory concerning the facts that embrace the care practice, has provided further comprehension to aspects involved in care experience work directed to other's urgency and emergency. Taking in consideration that the workers subjectivity is requested to solve the work impasses, when the prescribed action is not enough, the resources of the own subject appears and allow the care realization from creative and sensible solutions to other's demand. For this purpose, it is essential that the professional suffer can be legitimated, as well as his work appreciated and noted. Therefore, it is indispensable an offer of reflexion spaces in work context in order to host the worker singularity, taking place, from this process, the effective implementation of implicit conditions to mutual care.

Key-words: Work, Psychoanalysis, Nursing Care, Occupational Health.

Área conforme classificação CNPq: 7.07.00.00 - 1 - Psicologia

Sub-área conforme classificação CNPq: 7.07.10.00 – 7 – (Tratamento e Prevenção Psicológica).

INTRODUÇÃO

Esta Dissertação de Mestrado, intitulada *Desafios e impasses na experiência de cuidado diante de singulares urgências e emergências* está vinculada ao Projeto Maior, denominado *O contexto de urgências e emergências: narrativas sobre sofrimento e cuidado*. Ambos os trabalhos foram desenvolvidos no Grupo de Pesquisa Fundamentos e Intervenções em Psicanálise, coordenado pela professora Dr.^a Mônica Medeiros Kother Macedo. Este Grupo de Pesquisa está vinculado à linha de pesquisa Teorias, Técnicas e Intervenções em Psicologia Clínica, na área de Psicologia Clínica do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Escola de Humanidades da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PPGP/PUCRS). O Projeto Maior teve sua aprovação no CEP/PUCRS 1.463.961 (ANEXO A), o qual abarca o objetivo desta Dissertação de Mestrado de compreender a experiência laboral de profissionais de enfermagem no exercício do cuidado ao outro em atendimentos hospitalares que contemplem demandas de urgência e emergência.

O contexto de urgência e emergência hospitalar é marcado pela complexidade estrutural e precárias condições de trabalho (Baggio, Callegaro & Erdmann, 2011; Dal Pai & Lautert, 2011; Mendes et al., 2013; Viola et al., 2014), tais como recursos técnicos e materiais insuficientes, superlotação de pessoas para atendimento e sobrecarga de trabalho para os profissionais. Neste cenário, os enfermeiros fazem parte das equipes de saúde responsáveis pelo acolhimento e pela assistência às demandas de urgência e emergência, tarefas constituintes do cuidado voltado ao outro.

O caráter contingencial e imediato dos atendimentos exige o domínio técnico e uma permanente e contínua prontidão dos profissionais para corresponderem às necessidades da população, a qual adentra ao hospital pela porta dos setores de urgência e emergência. À equipe de enfermagem são atribuídas variadas funções, dentre elas o acolhimento de pacientes e seus familiares, o encaminhamento para os atendimentos no setor ou para outros

locais da rede de saúde, a mediação entre os comandos médicos e o público atendido, o controle de materiais, a gestão e a capacitação de profissionais e o cuidado, propriamente dito, voltado ao paciente. Esse somatório de responsabilidades e atividades a serem desempenhadas deflagra a centralidade do papel do enfermeiro nas equipes de saúde e a relevância de se reconhecer e valorizar seu trabalho.

Além disso, a demanda para o volume de atendimentos, característicos dos setores de urgência e emergência, impõe um ritmo intenso e acelerado de trabalho e incide sobre a equipe de enfermagem as exigências de um agir com rapidez, precisão e assertividade (Souza & Lisboa, 2005). Na tentativa de garantir a produtividade da assistência, e minimizar o risco de ocorrerem erros nas intervenções, a ênfase do trabalho está na realização das tarefas por meio da técnica e de procedimentos protocolares. Contudo, para Dejours (2012), o trabalho consiste em o sujeito deparar-se com uma situação real, a qual não pode ser antevista pelo planejamento e pela elaboração prévia das tarefas. A partir da compreensão de que não é possível realizar uma previsão do que deve ser efetivado, o trabalho acontece durante o percurso, a ser inventado ou descoberto pelo sujeito trabalhador, entre a prescrição e o real (Dejours, 2004). Em vista disto, o que é acrescentado pelo sujeito às prescrições constitui a realização do trabalho, inclusive em momentos quando a aplicação minuciosa do protocolo pelo trabalhador não funciona (Dejours, 2012).

Entretanto, na busca de um controle das fragilidades experimentadas no trabalho, pode-se considerar excessiva a relevância conferida à organização e ao planejamento das atividades e extremamente rígida a autoexigência dos profissionais de enfermagem. De acordo com Traesel e Merlo (2009), também é constatada uma doação ilimitada no cuidado ao outro e exacerbada a cobrança por um desempenho com perfeição. Tal empenho por uma prática perfeita parece ser identificado como uma obrigação e um aspecto intrínseco à profissão. Neste contexto de excessos que recaem sobre o enfermeiro, torna-se necessário

para o sujeito recorrer a recursos psíquicos próprios, os quais assegurem a continuidade da realização do trabalho, à medida que se percebe ser insuficiente, senão inexistente, o reconhecimento de apoio ao profissional por parte da instituição.

É abundante o número de pesquisas interessadas em problematizar a vigência do cuidado voltado ao cuidador (Campos, 2006; Crivaro, Almeida & Souza, 2007; Damas, Munari & Siqueira, 2004; Kovács, 2010; Traesel & Merlo, 2009; Vieira, Alves & Kamada, 2007) e recorrente a compreensão de que o trabalho exercido pela enfermagem extrapola a capacitação exclusivamente técnica para a realização do cuidado. Conforme Figueiredo (2007), é primordial o reconhecimento da necessidade de o próprio cuidador cuidar-se e de aceitar receber cuidados, como condição para poder cuidar do outro. Nessa direção, os conceitos trabalhados por Christophe Dejours, por meio de sua teoria intitulada Psicodinâmica do Trabalho, viabilizam considerar os aspectos subjetivos implicados na experiência de trabalho. Para o autor, o trabalho consiste a lacuna entre o que é prescrito e o que é efetivado, assim como o espaço de construção de sentido, da continuidade e da historicização do sujeito (Dejours, 2012). Portanto, é a subjetividade do profissional que permite a efetivação de um processo criativo, sensível e a resolução de impasses, quando as orientações prescritas e a execução do protocolo são insuficientes para as demandas do exercício do cuidado.

Nesse sentido, a teoria psicanalítica oferece consistentes subsídios para a reflexão e a compreensão dos aspectos subjetivos e psíquicos intrínsecos na experiência laboral e da pertinência do cuidado voltado ao cuidador. Ao considerar as fragilidades e as potencialidades inerentes ao humano que trabalha, é possível estar atento e sensível às suas necessidades e oferecer as imprescindíveis condições para o cumprimento do cuidado ao outro.

O Projeto da Dissertação foi submetido à apreciação e aprovação da Comissão Científica da Escola de Humanidades da PUCRS. A Dissertação é composta por duas Seções de estudo sobre o tema, de acordo com a Resolução nº002/2007 de 06/11/2007 do PPGP/PUCRS. A primeira Seção, de cunho teórico foi intitulada: *O exercício do cuidado: desdobramentos entre o sujeito e o outro*, já a segunda Seção, de cunho empírico, denominou-se: *Do rigor ao sensível: as singulares demandas e implicações do cuidado*.

A primeira Seção apresenta uma discussão teórica sobre a experiência de cuidado realizada pelo profissional de enfermagem no contexto hospitalar de urgência e emergência. Para isto, busca-se compreender os aspectos constituintes deste ambiente de trabalho, marcado pela combinação da precariedade de condições estruturais e de exigências próprias para acolher prontamente às necessidades de urgência e emergência da população. São delineados as atribuições específicas do profissional de enfermagem que atua nesse cenário e os aspectos inerentes ao exercício do cuidado, os quais extrapolam o treinamento e as aptidões técnicas. Nesse sentido, a Psicanálise oferece o embasamento teórico para a problematização do cuidado voltado ao cuidador, à medida que é fundamentada a articulação entre as imprescindíveis condições subjetivas e a constante convocatória para prontidão ao acolhimento das demandas de urgência e emergência do outro.

Na Seção Empírica, é realizada a integração teórico-prática da temática do cuidado voltado ao profissional da enfermagem, o qual trabalha no contexto de urgência e emergência hospitalar. A partir dos dados obtidos, por meio das entrevistas realizadas com oito enfermeiros que desempenham suas funções em um hospital do Rio Grande do Sul, apresenta-se um panorama das condições de trabalho e das demandas impostas para o exercício do cuidado nesse cenário. Ao analisar as narrativas dos participantes, por meio do Método Análise Interpretativa de Erickson (1997), constataram-se diferentes modalidades de ritmos laborais vivenciadas na rotina dos enfermeiros entrevistados. Também foi possível

observar a relevância da implicação institucional para a valorização do trabalho e para o reconhecimento da pertinência do cuidado voltado ao cuidador. Por meio da compreensão psicanalítica sobre o tema do cuidado e de elementos implicados no exercício laboral, foi possível embasar os aspectos psíquicos e subjetivos implicados na experiência de trabalho e promover uma reflexão acerca da importância de espaços de escuta ao cuidador e de capacitação profissional para além do treinamento técnico.

Portanto, a relevância deste estudo está no entendimento da vigência da implicação e do engajamento institucional para a valorização do profissional de enfermagem e do reconhecimento da necessidade de acolhimento da subjetividade e do sofrimento daqueles que cuidam de demandas tão impactantes. A partir da compreensão sobre a pertinência da mutualidade de cuidado, é essencial que se problematize o que constitui um cuidado atento às singulares urgências e emergências do outro e que se construa espaços de escuta e de reflexão que ofereçam o amparo institucional ao sujeito trabalhador, com suas fragilidades e suas potencialidades.

Referências

- Baggio, M. A., Callegaro, G. D., & Erdmann, A. L. (2011). Relações de “não cuidado” de enfermagem em uma Emergência: que cuidado é esse? *Escola Anna Nery: Revista de Enfermagem*, 15(1), 116-123.
- Campos, E. P. (2006). Equipe de saúde: cuidadores sob tensão. *Epistemo-somática*, 3(2), 195-222.
- Crivaro, E. T., Almeida, I. S., & Souza, I. E. O. (2007). O cuidar humano: articulando a produção acadêmica de enfermagem ao cuidado e ao cuidador. *Revista Enfermagem UERJ*, 15(2), 248-254.

- Dal Pai, D., & Lautert, L. (2011). Sofrimento no trabalho de enfermagem: reflexos do "discurso vazio" no acolhimento com classificação de risco. *Escola Anna Nery: Revista de Enfermagem*, 15(3), 524-530.
- Damas, K. C. A., Munari, D. B., & Siqueira, K. M. (2004). Cuidando do cuidador: reflexões sobre o aprendizado dessa habilidade. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, 6(2), 272-278.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção*, 14(3), 27-34.
- Dejours, C. (2012). *Trabalho Vivo – Tomo I - Sexualidade e trabalho*. Brasília: Paralelo 15.
- Erickson, F. (1997). Metodos cualitativos de investigación sobre la enseñanza. In M. Wittrock (Org.), *La investigación de la enseñanza* (pp. 195-301). Barcelona: Paidós.
- Figueiredo, L. C. (2007). A metapsicologia do cuidado. *Psychê*, 21, 13-30.
- Kovács, M. J. (2010). Sofrimento da equipe de saúde no contexto hospitalar: cuidando do cuidador profissional. *O Mundo da Saúde*, 34(4), 420-429.
- Mendes, A. C. G., Araújo Júnior, J. L. A. C., Furtado, B. M. A. S. M., Duarte, P. O., Silva, A. L. A., & Miranda, G. M. D. (2013). Condições e motivações para o trabalho de enfermeiros e médicos em serviços de emergência de alta complexidade. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 66(2), 161-166. doi: 10.1590/S0034-71672013000200002
- Souza, N. V. D. D. O., & Lisboa, M. T. L. (2005). Ritmo de trabalho: fator de desgaste psíquico da enfermeira. *Escola Anna Nery: Revista de Enfermagem*, 9(2), 229-236.
- Traesel, E. S., & Merlo, A. R. C. (2009). A psicodinâmica do reconhecimento no trabalho de enfermagem. *Psico*, 40 (1), 102-109.
- Viola, D. C. M., Cordioli, E., Pedrotti, C. H. S., Iervolino, M., Bastos Neto, A. S., Almeida, L. R. N., . . . Lottenberg, A. L. (2014). Unidades avançadas: medidas de qualidade no atendimento de urgência e emergência. *Einstein*, 12(4), 492-498. doi: 10.1590/S1679-45082014GS2894

Vieira, A. B. D., Alves, E. D., & Kamada, I. (2007). Cuidando do cuidador: percepções e concepções de auxiliares de enfermagem acerca do cuidado de si. *Texto Contexto Enfermagem*, 16 (1), 15 – 25.