



**Escola Superior
de Educação**

Politécnico de Coimbra

Emoções, Sentimentos e Satisfação no Trabalho em Auxiliares de Lar

Departamento de Educação

Mestrado em Gerontologia Social

2024, Lara Sofia Manso Mourão



**Escola Superior
de Educação**

Politécnico de Coimbra

Lara Sofia Manso Mourão

Emoções, Sentimentos e Satisfação no Trabalho em Auxiliares de Lar

Dissertação de Mestrado em Gerontologia Social, apresentada ao Departamento de Educação
da Escola Superior de Educação de Coimbra para obtenção do grau de Mestre

Trabalho realizado sob a orientação da Professora Doutora Paula Maria Mendes da Costa
Neves

Novembro, 2024

Agradecimentos

Em primeiro lugar, quero agradecer aos meus pais que me permitiram ingressar neste curso e que me transmitiram força e segurança para o concluir.

Agradecer da mesma forma ao meu companheiro que se manteve sempre a meu lado durante todos os dias e todas as horas deste percurso.

À minha orientadora, Professora Doutora Paula Neves, que me acompanhou, orientou e incentivou, tornando este percurso mais tranquilo e seguro.

A todas as pessoas que aceitaram participar neste estudo, permitindo-me conhecer e explorar aspetos da sua vida profissional e pessoal.

Às minhas amigas de coração e colegas de turma, pelo companheirismo e leveza que sempre me transmitiram.

Por fim mas não menos importante, agradecer a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para que tudo corresse pelo melhor.

Emoções, Sentimentos e Satisfação no Trabalho em Auxiliares de Lar

Resumo: O presente trabalho tem como principal objetivo analisar as emoções, sentimentos e a satisfação no trabalho em auxiliares de lar em estruturas residenciais para pessoas idosas. Através de uma abordagem qualitativa, recorreu-se a entrevistas semiestruturadas para explorar a perceção dos auxiliares sobre as suas atividades diárias, emoções e sentimentos no local de trabalho e domicílio, satisfação profissional e consequências das emoções e sentimentos vivenciados. A análise revelou que o trabalho destes profissionais é caracterizado pela polivalência e elevada sobrecarga física e emocional. Verificou-se que os auxiliares experienciam diariamente diversas emoções no seu local de trabalho, esforçando-se para esconder as emoções negativas. Sentem-se frequentemente desvalorizados e pouco satisfeitos no trabalho, prevalecendo neles sentimentos de tristeza e frustração. Contudo, o carinho oferecido pelos idosos e a sensação de realização pessoal e profissional destacam-se como fatores positivos que contribuem para o bem-estar destes profissionais. Este estudo salienta a necessidade de melhorias nas condições de trabalho e no reconhecimento profissional destes trabalhadores, visando o seu bem-estar e a qualidade dos cuidados prestados aos idosos.

Palavras-chave: auxiliares de lar; emoções; sentimentos; satisfação no trabalho; cuidadores formais

Emotions, Feelings and Job Satisfaction among Care Home Assistants

Abstract: The primary objective of this study is to analyze emotions, feelings and job satisfaction among caregivers working in residential facilities for the elderly. Employing a qualitative approach, semi-structured interviews were conducted to explore caregivers' perceptions of their daily activities, emotions, and feelings at both work and home, as well as their professional satisfaction and the impacts of emotions and feelings experienced. The analysis revealed that these professionals work is marked by versatility and a high degree of physical and emotional demands. Assistants were found to experience a range of emotions daily in their workplace, striving to hide negative emotions. They often feel undervalued and unsatisfied at work, with feelings of sadness and frustration prevailing. However, the affection offered by the elderly and the feeling of personal and professional fulfillment stand out as positive factors that contribute to the well-being of these professionals. This study highlights the need for improvements in working conditions and professional recognition of these workers, aiming at their well-being and the quality of care provided to the elderly.

Keywords: care home assistants; emotions; feelings; job satisfaction; formal caregivers

Sumário

Introdução.....	1
CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO	3
1. Institucionalização em Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas	4
2. Cuidadores de Idosos	4
2.1. Cuidadores Formais: Auxiliares de Lar	5
3. Trabalho Emocional	7
4. Satisfação no Trabalho.....	10
CAPÍTULO II – ESTUDO EMPÍRICO	14
5. Objetivos do estudo.....	15
6. Metodologia	15
6.1. Seleção e caracterização da amostra	15
6.2. Instrumento de recolha de dados	17
6.3. Procedimentos.....	18
7. Apresentação e análise dos resultados	18
7.1. Dimensão: Ambiente de Trabalho.....	20
7.2. Dimensão: Trabalho Emocional.....	32
7.3. Dimensão: Satisfação no Trabalho	42
8. Discussão dos resultados	48
Conclusões e limitações.....	54
BIBLIOGRAFIA.....	57
ANEXOS	67

Lista de tabelas

Tabela 1 – Caracterização da amostra	15
Tabela 2 – Estrutura de análise dos dados recolhidos	18
Tabela 3 – Síntese das sugestões de melhoria	27
Tabela 4 – Síntese dos sentimentos e emoções destacadas	35
Tabela 5 – Síntese dos fatores determinantes de (in)satisfação profissional	41

Introdução

O envelhecimento populacional e o aumento da longevidade têm trazido novos desafios à sociedade, destacando a importância das estruturas residenciais para pessoas idosas e semelhantes como espaços de acolhimento e cuidado. Os auxiliares de lar desempenham um papel fundamental neste contexto, assegurando não só as necessidades básicas dos idosos como também oferecendo suporte emocional e social.

O trabalho destes cuidadores, para além de multifacetado no que diz respeito às suas tarefas (Guerra et al., 2019), envolve também uma dimensão emocional intensa, conhecida como trabalho emocional, que exige dos profissionais uma constante gestão e adaptação das suas próprias emoções para cumprir as expectativas da instituição e dos clientes. Segundo Hochschild (1983), o trabalho emocional consiste na gestão de emoções no contexto profissional, de forma a manter uma interação positiva com o público-alvo, mesmo em situações de desgaste físico e emocional. No entanto, esta capacidade de gerir emoções no local de trabalho pode ter repercussões no bem-estar psicológico e na satisfação no trabalho dos auxiliares de lar, particularmente em contextos de elevada exigência emocional (Gopalan et al., 2013).

O presente estudo visa analisar as emoções, sentimentos e a satisfação no trabalho entre auxiliares de lar, compreender os sentimentos e emoções vividas durante o desempenho das suas funções e identificar os fatores que podem influenciar a sua satisfação profissional. Para alcançar estes objetivos, foi utilizada uma abordagem qualitativa, baseada em entrevistas semiestruturadas que permitiram uma análise profunda das perceções e experiências dos auxiliares em contexto laboral. Esta investigação assume uma importância particular no âmbito da gerontologia social, pois aprofunda a compreensão das condições de trabalho e dos fatores de bem-estar dos cuidadores, que são essenciais para a qualidade dos cuidados prestados em instituições formais de apoio a idosos.

Relativamente à estrutura deste documento, o primeiro capítulo apresenta o enquadramento teórico, onde são abordados conceitos importantes nomeadamente o trabalho emocional e a satisfação no trabalho, e as particularidades do trabalho dos auxiliares de lar. A segunda parte é constituída pelo estudo empírico, onde é exposta a

metodologia, o processo de seleção e caracterização da amostra, a análise e discussão dos dados recolhidos e as conclusões e limitações. Por fim, são apresentadas as referências bibliográficas e os anexos.

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1. Institucionalização em Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas

Uma das principais marcas do processo de envelhecimento é a admissão da pessoa idosa numa instituição (Lourenço, 2014).

Se, anteriormente, cabia essencialmente à família o papel principal de cuidador, agora percebe-se uma mudança de cenário. Com as constantes alterações da sociedade e com a entrada da mulher no mercado de trabalho, as estruturas familiares modificaram-se e deixa, agora, de haver tempo para o cuidado personalizado aos elementos mais velhos da família (Santos, 2013).

Não tendo a família capacidade ou condições para cuidar do familiar idoso, muitas vezes doente ou dependente, as respostas sociais de apoio a pessoas idosas ganham cada vez mais força, tornando-se estas as principais cuidadoras (Lourenço, 2014).

A institucionalização em estruturas residenciais para pessoas idosas é entendida como um duplo processo. Por um lado, como recurso a serviços sociais onde se recebe assistência permanente e, por outro, como vivência de perda, traduzida pela presença de estados depressivos, significando uma das formas como o idoso sente e vive o ambiente institucional (Cardão, 2009, cit. por Machado, 2016).

2. Cuidadores de Idosos

Exercer a tarefa de cuidar implica uma assistência frequente à pessoa idosa, quer nas atividades de vida diária como na manutenção da saúde da mesma (Terassi et al., 2023).

A prestação de cuidados é uma atividade complexa e é um componente intrínseco das relações interpessoais que pode ser oferecida pelos seguintes tipos de cuidadores: principal ou secundário (de acordo com o desenvolvimento dos cuidados prestados) e formal ou informal (de acordo com o caráter profissional e remuneratório do cuidado prestado) (Coutinho, 2015). O cuidador principal, também denominado de cuidador primário, é a pessoa responsável pela maior parte ou totalidade dos cuidados, assegurando um acompanhamento personalizado e cuidados diretos ao indivíduo necessitado. O cuidador secundário presta auxílio nos cuidados, ocasional ou

regularmente, de acordo com as necessidades da pessoa ou do cuidador primário mas não é o responsável principal pelo cuidado. O cuidador formal é um profissional remunerado, contratado para prestar cuidados em conformidade com as necessidades da pessoa que requer o serviço. Por sua vez, o cuidador informal é geralmente uma pessoa próxima ou conhecida que oferece cuidados e assistência personalizada sem qualquer tipo de remuneração pelo serviço prestado. Na maioria das vezes, o cuidador informal é familiar (principalmente o cônjuge), amigo ou vizinho da pessoa que necessita auxílio.

Desta forma, compreende-se que o cuidador principal pode ser formal ou informal, da mesma forma que o cuidador secundário também poderá ser formal ou informal.

O cuidado a idosos encontra-se tripartido entre os cuidados familiares, cuidados institucionais e o cuidado prestado por particulares. Os cuidados familiares dizem respeito ao cuidado informal, prestado por pessoas conhecidas, geralmente familiares, amigos ou vizinhos, sendo os principais cuidadores informais os indivíduos com grau de parentesco conjugal e filial. O cuidado institucional, comumente denominado cuidado formal, é prestado por profissionais contratados, implicando uma remuneração pelos cuidados prestados. São exemplos deste tipo de cuidados as repostas sociais: Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. O cuidado particular implica a contratação de uma pessoa externa à família e instituições, que preste os cuidados necessários acordados com o idoso ou família (Freitas, 2015).

Segundo a mesma referência, é muito comum os cuidadores serem do sexo feminino nos 3 tipos de cuidado, no que respeita o cuidado formal, este é maioritariamente prestado por mulheres com experiência pessoal anterior na área (Freitas, 2015), embora existam, agora, cada vez mais homens a desempenhar a mesma atividade (Figueiredo, 2014).

2.1. Cuidadores Formais: Auxiliares de Lar

Como cuidadores formais, destacamos os profissionais ajudantes de lar, auxiliares de serviços gerais e ajudante/auxiliar de ação direta que trabalham em instituições de apoio a pessoas idosas, quer em estrutura residencial para pessoas idosas como em centro de dia ou serviço de apoio domiciliário. Embora a designação possa mudar de acordo com a

instituição e com o contrato de trabalho, qualquer um deles lida diretamente com as pessoas idosas e auxilia-os nas suas atividades diárias.

Segundo o *Boletim do Trabalho e Emprego* (2023), o profissional Ajudante de Lar e Centro de Dia acompanha os utentes no período diurno e/ou noturno, dentro e fora dos serviços e estabelecimentos; auxilia os utentes aquando das refeições; participa na ocupação dos tempos livres; presta cuidados de higiene e conforto aos utentes e recolhe as roupas sujas, entrega na lavandaria e procede à arrumação e distribuição das roupas lavadas. O trabalhador Auxiliar de Serviços Gerais realiza a limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições; efetua o transporte de cadáveres e desempenha outras tarefas não específicas. O profissional Ajudante de Ação Direta, carreira criada e explanada no Decreto-Lei n.º 414/99, de 15 de outubro, trabalha diretamente com os clientes, quer individualmente ou em grupo, tendo em vista o seu bem-estar. À semelhança das funções acima descritas, este profissional deverá auxiliar permanentemente os utentes no seu dia-a-dia e conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição. Caso a instituição possua a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, o profissional Ajudante de Ação Direta deve providenciar cuidados de higiene e salubridade nos espaços do domicílio conexos aos serviços prestados ao cliente (*Boletim do Trabalho e Emprego*, 2023).

Todas estas tarefas devem ser realizadas em equipa, sendo que uma boa interajuda, assim como um bom ambiente laboral, poderão influenciar de forma positiva a qualidade de vida do cuidador e a qualidade do serviço prestado aos idosos (Ferreira, 2012, cit. por Castanheira, 2013).

Habitualmente, o trabalho é realizado por turnos rotativos, tendo estes colaboradores que acompanhar os clientes durante o dia e durante a noite (Figueiredo, 2014).

Segundo o mesmo autor, embora as instituições ofereçam formações a estes trabalhadores como forma de adquirirem determinadas competências e conhecimentos, não existe uma abordagem ao stress e à carga emocional a que estes se encontram sujeitos.

Nesta ótica, importa destacar o envolvimento emocional que o cuidador estabelece com os clientes idosos e com as suas famílias. Castanheira (2013) analisa o estudo realizado por Paulino et al. (2009) e refere que se encontraram valores mais baixos de stress em cuidadores que se envolviam emocionalmente com os idosos e suas famílias, em comparação com aqueles que não estabeleciam qualquer vínculo emocional. Percebemos, então, que existe uma influência positiva entre a relação cuidador-idoso-família e a qualidade de vida laboral de quem presta cuidados (Castanheira, 2013).

3. Trabalho Emocional

Os profissionais que trabalham em lares de idosos estão frequentemente expostos a condições emocionais exigentes e, por isso, têm de realizar trabalho emocional enquanto lidam com as suas tarefas diárias (Andrade & Neves, 2023). O conceito de Trabalho Emocional pode ser caracterizado como o processo de regular e expressar emoções no ambiente de trabalho, envolvendo uma gestão de emoções coerentes com as regras e expectativas da organização, independentemente de contrastarem ou não com os sentimentos e emoções internos do trabalhador (Hochschild, 1983). O Trabalho Emocional caracteriza-se por: exigir contacto direto com o cliente, quer seja pessoalmente ou através da comunicação oral; requer que o profissional induza estados emocionais noutras pessoas e permite que os colaboradores exerçam um certo grau de controlo sobre as suas atividades a nível emocional.

Segundo Brotheridge e Grandey (2002), o Trabalho Emocional pode definir-se como um construto composto por duas grandes dimensões: o Trabalho Emocional focado no trabalho (*job-focused emotional labor*) e o Trabalho Emocional focado no funcionário (*employee-focused emotional labor*). O Trabalho Emocional focado no trabalho diz respeito ao nível de exigência emocional que uma profissão exige, englobando a frequência ou quantidade de interações que se estabelece com outras pessoas, a duração das interações, o nível de intensidade, a variedade de expressões emocionais e as normas ou regras organizacionais que orientam as emoções que devem ser expressas (*display rules*). A segunda grande dimensão, o Trabalho Emocional focado no funcionário,

corresponde ao modo como os trabalhadores processam e experienciam a gestão de emoções e expressões resultantes das exigências da atividade laboral.

Neste sentido, são apontados dois tipos de regras de manifestação emocional: as regras de expressão, correspondentes às convenções que orientam as expressões que devem ser manifestadas publicamente, e as regras emocionais, relacionadas aos estados afetivos verdadeiramente sentidos pela pessoa, definindo não apenas o que expressar publicamente mas o que sentir em determinado momento (Hochschild, 1983). Atendendo às regras de expressão determinadas pela organização, o trabalho emocional possui estratégias de gestão emocional: ação superficial e ação profunda. A ação superficial diz respeito a uma simulação ou esforço para gerir as expressões e gestos que detêm significados emocionais diante de clientes e restantes colaboradores, pretendendo-se apenas cumprir as regras emocionais estabelecidas, não correspondendo as emoções expressas às genuinamente sentidas. Em alternativa, a ação profunda, considerada uma das estratégias mais adequadas para a gestão de emoções, tem que ver com o esforço cognitivo e de expressões, implicando mudar verdadeiramente as emoções sentidas para expressar as emoções impostas pela organização (Hochschild, 1983). Embora pouco estudada, Santos e Fontenelle (2019) destacam ainda uma terceira estratégia que envolve a emoção espontânea e genuína, na qual o trabalhador sentiria realmente a emoção determinada pela organização.

Na análise de Viamonte (2020), fingir emoções é a estratégia de regulação emocional mais prejudicial, em comparação ao ato de modificar e controlar sentimentos que poderá trazer benefícios tanto ao trabalhador como à sua relação com a atividade laboral, bem como ao cliente e à sua relação com a empresa. No estudo de Silva (2021), verifica-se que a ação superficial apresenta consequências negativas, como por exemplo: *burnout* e dificuldade em concentrar-se no trabalho. Por outro lado, a ação profunda promove a diminuição dos níveis de *burnout* e aumenta o comprometimento organizacional e a satisfação laboral.

São também identificadas outras duas perspetivas teóricas acerca do trabalho emocional. A primeira perspetiva corresponde à adequação da pessoa ao trabalho, isto é, o trabalhador possuir características que se enquadram nas exigências emocionais do

trabalho, por exemplo afetividade positiva. Nesta ótica, considera-se que as pessoas que se adaptam melhor ao trabalho precisam realizar menos trabalho emocional (Grandey & Gabriel, 2015). A segunda perspectiva tem que ver com a utilização da gestão emocional, proveniente do trabalhador, como estratégia para adequar as suas emoções às exigências emocionais determinadas pela organização quando esta identifica discrepâncias entre elas (Bhave & Glomb, 2016).

O Trabalho Emocional tem sido associado a resultados positivos para os indivíduos, uma vez que os sentimentos de satisfação, orgulho e segurança podem aumentar quando os trabalhadores se envolvem mais na sua atividade laboral (Gopalan et al., 2013). No entanto, existem também efeitos negativos dado que, usar os sentimentos para criar uma exibição fácil e física para atender às expectativas da organização e dos clientes pode ser emocionalmente trabalhoso, podendo resultar em exaustão emocional, fadiga, depressão relacionada ao trabalho, queixas psicossomáticas e ansiedade (Gopalan et al., 2013).

No estudo de Costa (2015), é explicado que alguns agentes de geriatria utilizam o trabalho emocional de forma inconsciente, sendo que consideram que agem de boa-fé para que os utentes não se sintam mais abatidos em relação ao seu estado de saúde. Nesta mesma investigação, foi denotada a ausência de regras de exibição das emoções estabelecidas pelas IPSS, a não ser ao nível da prestação de cuidados de qualidade. Embora o ambiente de trabalho nas IPSS seja considerado conflituoso, a maioria dos participantes relata recorrer a colegas de trabalho, próximos a si, para partilhar situações de carácter emocional e conseguir superar situações difíceis (Costa, 2015).

Wobeto (2021), destaca na sua investigação que profissionais de saúde de instituições de longa permanência para idosos, que sejam capazes de regular as suas emoções, têm maior probabilidade de serem resilientes, investirem na sua profissão e persistirem diante de dificuldades. Desta forma, poderão ser protegidos de sentir ansiedade e stress.

Os cuidadores formais sentem-se frequentemente desgastados devido ao controlo e ao trabalho emocional, não tendo, muitas vezes, estratégias de formação e de apoio onde se possam valer ou basear (Alves, 2015).

O trabalho emocional ganhou um grande destaque sobretudo no setor dos serviços, na saúde e na educação, por serem profissões que se baseiam em relações humanas e no contacto direto, tal como os Auxiliares de Lar. Nos cuidados de saúde, o trabalho emocional assume-se como um pilar fundamental, dado que: promove a gestão de emoções da pessoa cuidada e consequentemente um estado de bem-estar emocional; promove a regulação emocional dos profissionais de saúde, prevenindo a exaustão emocional e o *burnout* e garante uma atitude de compaixão e presença que estimula a humanização dos cuidados de saúde (Diogo & Mendonça, 2019). O estudo de Kumar (2014), onde é explorado o Trabalho Emocional em profissionais dos serviços comerciais e da saúde, indica que, se para alguns entrevistados o exercício do Trabalho Emocional traz consequências negativas como a alienação emocional e esgotamento emocional, para outros participantes contribui para uma maior eficácia na execução da função e, por consequência, favorece a satisfação com o trabalho.

4. Satisfação no Trabalho

O conceito de satisfação no trabalho goza de muitas definições de vários autores, sendo um tema complexo de conceituar, uma vez que é um estado subjetivo do indivíduo, podendo variar de pessoa para pessoa dependendo da forma como cada um percebe um conjunto de aspetos relacionados direta ou indiretamente com o trabalho (Chambel, 2016).

Atualmente, a definição mais conhecida é a de Locke (1976), caracterizando a satisfação no trabalho como um estado emocional positivo ou de prazer, que resulta da avaliação do trabalho ou das experiências proporcionadas pelo trabalho, e integra dois fenómenos: o de alegria (satisfação) e o de sofrimento, desprazer (insatisfação) (Marqueze & Moreno, 2005).

É possível distinguir duas dimensões diferentes da satisfação no trabalho: a abordagem unidimensional e a abordagem multidimensional (Arraia, 2018; Miranda, 2014). A abordagem unidimensional, também designada por abordagem global, vê a satisfação como uma atitude em relação ao trabalho em geral. Por outro lado, a abordagem multidimensional admite que a satisfação no trabalho deriva de vários fatores associados

ao trabalho, sendo possível medir a satisfação dos indivíduos em relação a cada um desses fatores (Arraia, 2018; Miranda, 2014). Esses fatores podem ser, por exemplo: satisfação com a chefia; satisfação com a organização; satisfação com os colegas de trabalho; satisfação com as condições de trabalho; com a progressão na carreira; com a perspectiva de promoção; recompensas salariais; estabilidade do emprego; quantidade de trabalho; desempenho pessoal e satisfação intrínseca geral (Arraia, 2018; Marqueze & Moreno, 2005; Miranda, 2014).

Segundo Miranda (2014) e Marqueze e Moreno (2005), Locke (1976) enumerou nove dimensões no seu estudo, sendo que classifica as 6 primeiras como eventos e condições do trabalho e caracteriza as restantes como agentes no trabalho. Os eventos e condições de trabalho que influenciam a satisfação são as seguintes: satisfação com o trabalho propriamente dito; satisfação com o salário; satisfação com as promoções; satisfação com o reconhecimento; satisfação com as condições de trabalho e satisfação com o ambiente de trabalho (Locke, 1976, cit. por Miranda (2014).

Ainda de acordo com a mesma referência, são caracterizadas como agentes no trabalho: a satisfação com os colegas de trabalho, a satisfação com as condições de trabalho e a satisfação com a empresa/organização. Refere ainda que, a satisfação no trabalho pode gerar consequências tanto para o indivíduo como para a organização, afetando aspetos comportamentais e a saúde física e mental do trabalhador.

As causas da satisfação podem ser agrupadas em causas pessoais do trabalhador e causas organizacionais, mais frequentemente consideradas, que resultam de fatores do ambiente de trabalho (Cunha et al., 2016). As causas pessoais envolvem fatores demográficos como a idade e género, as habilitações literárias e profissionais, o tempo de serviço, o estado civil, entre outros, e envolvem também diferenças individuais como o afeto positivo e o *locus* de controlo. Por sua vez, as causas organizacionais incluem o salário, o trabalho em si mesmo, a perspectiva de carreira, o estilo de chefia, os colegas, a autonomia e as condições físicas (Cunha et al., 2016).

De acordo com a referência supracitada, quando existem fatores a causar insatisfação aos colaboradores, podem surgir respostas individuais que dizem respeito a 4 opções comportamentais:

- A Saída, quando os colaboradores abandonam a organização a título definitivo;
- A Voz, em que os membros permanecem mas expressam o seu descontentamento e sugerem mudanças;
- A Lealdade, onde a permanência na organização não implica a quebra de lealdade mas o comportamento é muito passivo;
- A Negligência, onde a permanência é acompanhada de negligência face à organização e ao trabalho.

Nesta mesma ótica, são exploradas as consequências da satisfação no trabalho, com intuito de perceber se os trabalhadores satisfeitos com o seu trabalho são ou não mais produtivos. São destacados as seguintes consequências: produtividade/desempenho profissional; rotatividade; absentismo; comportamento de cidadania organizacional; comportamento de fuga; *burnout*; bem-estar físico e psicológico e satisfação com a vida e com os clientes (Arraia, 2018; Brázio, 2016; Miranda, 2014).

A satisfação profissional traduz-se, então, numa importante variável para as organizações, uma vez que tem potencial para afetar o comportamento dos trabalhadores e contribuir para os seus níveis de bem-estar (Santos, 2012). Desta forma, compreendemos que a satisfação no trabalho, ou insatisfação, têm implicações ao nível do desempenho dos funcionários, do compromisso organizacional, do comportamento de cidadania organizacional, das intenções de rotatividade ou “turnover” e têm consequências ao nível das atitudes no trabalho (Lan et al., 2013).

No estudo realizado por Arraia (2018), foi percebido que os trabalhadores da Instituição Particular de Solidariedade Social estudada encontravam-se razoavelmente satisfeitos com o trabalho no geral (60,1%) e demonstravam níveis de satisfação mais elevados com

o orgulho na profissão (77,7% de satisfação média), à limpeza dos espaços e equipamentos (70,8% de satisfação média) e ao superior hierárquico (65,2% de satisfação média). Por outro lado, expuseram a sua insatisfação com o vencimento (42,4%), com o número de profissionais (44,7%) e com os Órgãos da Direção (48,2%). No entanto, a maioria destes trabalhadores voltaria a escolher a sua instituição como local de trabalho (93,1%).

Também na investigação de Miranda (2014) se concluiu que nas Instituições Particulares de Solidariedade Social estudadas existia um bom/elevado nível de satisfação total e igualmente elevados níveis de satisfação na maioria das dimensões de satisfação (satisfação com a remuneração, satisfação com a promoção, com a supervisão, com os benefícios sociais, com o reconhecimento, condições de trabalho, colegas de trabalho, trabalho em si e com a comunicação). Estas conclusões contrastam com os dados encontrados no estudo de Arraia (2018) nomeadamente na satisfação com a remuneração, com os colegas de trabalho e com a supervisão.

Na investigação de Vicente (2015), acerca da satisfação no trabalho e cidadania organizacional nas Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), é constatado que os trabalhadores das instituições estudadas mostraram elevados níveis de satisfação com a dimensão natureza do trabalho e insatisfação com a dimensão promoção. Para além disso, destacou-se que, relativamente à satisfação global dos trabalhadores, as variáveis idade e antiguidade apresentaram diferenças com significado estatístico para as organizações estudadas. No entanto, o estudo sugere mais investigações acerca do mesmo tema, utilizando um método qualitativo, pois a realização de entrevistas permitirá compreender melhor a opinião dos trabalhadores acerca do tema.

CAPÍTULO II – ESTUDO EMPÍRICO

5. Objetivos do estudo

O presente trabalho tem como finalidade estudar as Emoções e Sentimentos bem como a Satisfação no Trabalho nos profissionais que exercem funções de auxiliar de lar em instituições de apoio a pessoas idosas. Os principais objetivos deste estudo consistem em:

- Caracterizar o trabalho dos profissionais auxiliares de lar, identificando as suas tarefas diárias;
- Averiguar a forma como estes profissionais se relacionam com os utentes;
- Descrever a perspetiva destes profissionais perante o trabalho que desenvolvem e a satisfação no trabalho;
- Caracterizar as emoções sentidas durante e após o trabalho e a forma como lidam com elas;
- Identificar possíveis consequências das emoções e sentimentos vivenciados.

6. Metodologia

Tendo em conta os objetivos da investigação, este estudo é de natureza qualitativa. Este método permite uma recolha de dados mais flexível e abrangente, permitindo aos participantes do estudo serem criativos e não se preocuparem com respostas pré-definidas (Godoy, 1995). Desta forma, o investigador foca-se em investigar o contexto social do participante, bem como descrevê-lo e interpretá-lo tal como ele é (Freixo, 2013).

Para tal, o instrumento utilizado para recolha de dados neste estudo foi a entrevista semiestruturada, de forma a recolher o máximo de informação possível.

6.1. Seleção e caracterização da amostra

A seleção dos indivíduos a participar no presente estudo foi efetuada de modo não probabilístico, sendo a amostra de conveniência através da técnica bola de neve.

Para a realização do presente estudo foi tido em conta o critério de inclusão na amostra: trabalhadores de instituições de apoio a idosos, com categoria profissional de Ajudante de Lar, Auxiliar de Ação Direta ou Auxiliar de Serviços Gerais.

Desta forma, constituiu-se uma amostra de 10 indivíduos, com idades compreendidas entre os 24 e os 50 anos, tendo estes como fator comum serem trabalhadores auxiliares de instituições de apoio a idosos (Tabela 1).

A amostra é predominantemente do sexo feminino (90%) uma vez que, para além da dificuldade em encontrar elementos do sexo masculino favoráveis ao critério de inclusão, foram convidados a integrar a amostra 2 indivíduos que recusaram imediatamente.

É também destacado o concelho onde residem (e trabalham) os participantes de modo a expor a diversificação da amostra. Ainda que existam participantes que residam e trabalhem no mesmo concelho, foram escolhidos trabalhadores de diferentes instituições de apoio a idosos. Relativamente ao estado civil, a maior parte dos indivíduos é solteiro (60%), havendo também 3 pessoas casadas e 1 divorciada. No que diz respeito às habilitações literárias, 6 pessoas concluíram o ensino secundário (12º ano), 2 participantes detêm o 2.º ciclo (9º ano) e 2 indivíduos possuem o 2º ciclo (6º ano). A amplitude, no que respeita ao tempo a exercer funções de cuidador formal, vai dos 5 meses a 16 anos de experiência.

Tabela 1

Caracterização da amostra

Participante	Sexo	Idade	Concelho de Residência	Estado Civil	Escolaridade	Tempo cuidador formal
E1	Feminino	33	Vila Nova de Foz Côa	Solteira	9º ano	14 anos
E2	Feminino	49	Vale de Cambra	Casada	12º ano	16 anos
E3	Feminino	33	Vale de Cambra	Solteira	12º ano	1 ano e meio
E4	Feminino	28	Oliveira de Azeméis	Solteira	9º ano	6 anos

Participante	Sexo	Idade	Concelho de Residência	Estado Civil	Escolaridade	Tempo cuidador formal
E5	Feminino	32	Oliveira de Azeméis	Solteira	12º ano	13 anos
E6	Feminino	50	Figueira de Castelo Rodrigo	Casada	6º ano	6 anos
E7	Masculino	36	Vila Nova de Foz Côa	Solteiro	12º ano	15 anos
E8	Feminino	24	Vila Nova de Foz Côa	Solteira	12º ano	5 meses
E9	Feminino	35	Santa Maria da Feira	Casada	12º ano	5 anos
E10	Feminino	41	Vila Nova de Foz Côa	Divorcia da	6º ano	3 anos

Nota. E: Entrevistado.

6.2. Instrumento de recolha de dados

A técnica utilizada para a recolha de dados foi a Entrevista Semiestruturada, muito frequentemente utilizada na área da investigação social, quer pela flexibilidade que permite como também pela profundidade que proporciona (Campenhoudt et al., 2017). Através deste instrumento, o entrevistado tem a liberdade de se expressar sem se restringir a opções de seleção obrigatória para responder às questões de que é alvo. Embora existam perguntas-guia, que necessitam ser respondidas, o participante pode comunicar e alargar o seu ponto de vista até onde lhe fizer sentido. Desta forma, cabe ao investigador reorientar a conversa de modo a que todas as perguntas-guia fiquem respondidas direta ou indiretamente (Campenhoudt et al., 2017).

Desta forma, procedeu-se à elaboração de um Guião de Entrevista Semiestruturada (Anexo A), tendo 3 dimensões a explorar: Abordagem à Vida Profissional; Trabalho Emocional e Satisfação no Trabalho. As questões de orientação acerca da categoria “Trabalho Emocional” foram baseadas na Escala de Trabalho Emocional, desenvolvida por Brotheridge e Lee (2003), adaptada para a população portuguesa por Silva e Gondim (2019) e as questões relacionadas com a Satisfação no Trabalho foram baseadas na Escala

de Satisfação no Trabalho, de Martins (1984), adaptada e revalidada por Martins e Santos (2006).

6.3. Procedimentos

O processo de recolha de dados foi iniciado após o parecer positivo da Comissão de Ética do Instituto Politécnico de Coimbra.

Aquando do momento de entrevista, realizada em locais de conveniência aos participantes, foi explicado o propósito daquele momento e do tema em questão. Foi solicitado a todos os participantes a gravação da conversa em formato áudio, de forma a armazenar os dados recolhidos na íntegra, e foi lido e entregue o consentimento informado, que assinaram em duplicado (Anexo B).

Após a recolha de dados junto dos participantes, foram atribuídos códigos às entrevistas (exemplo: E1; E2) de forma a garantir o anonimato dos dados.

Para analisar os dados recolhidos, privilegiou-se a análise de conteúdo que consiste num tratamento metódico das informações e testemunhos recolhidos (Campenhoudt et al., 2017). Num primeiro momento, as entrevistas foram transcritas e lidas de forma atenta e num segundo momento procedeu-se a uma análise transversal e comparativa, procurando cruzar informações e identificar opiniões e emoções comuns aos entrevistados.

7. Apresentação e análise dos resultados

De forma a organizar e trabalhar os dados obtidos, foi elaborada uma grelha de análise de conteúdo (Anexo C). Esta foi realizada de forma indutiva, uma vez que as categorias e as subcategorias emergiram dos dados recolhidos, sem uma imposição prévia de categorias. As dimensões representam os focos principais deste estudo e as categorias e subcategorias foram estabelecidas com base nas falas dos participantes (Tabela 2).

Tabela 2*Estrutura de análise dos dados recolhidos*

Domínio	Categoria	Subcategoria
Ambiente de Trabalho	Tipos de tarefas	Auxílio direto e permanente aos idosos
		Manutenção
	Relacionamento com colegas	Cooperação
		Conflitos na equipa
	Relacionamento com utentes idosos	Relação agradável
		Relação desagradável
	Dificuldades gerais destacadas	Falta de recursos humanos
		Esforço físico e psicológico
	Sugestões de melhoria	Equipamentos de auxílio na instituição
		Compreensão
		Formação em contexto institucional
		Benefícios adicionais
		Apoio psicológico
		Atividades prazerosas em equipa
Trabalho Emocional	Sentimentos e emoções relacionadas com os idosos	Satisfação
		Tristeza
		Aflição
		Exaustão emocional
		Frustração
	Sentimentos e emoções relacionadas com a organização	Revolta
		Tristeza
	Expressar emoções	Fingir emoções
		Esconder emoções
		Expressar verdadeiras emoções
		Estratégias pessoais de gestão de emoções
	Relação das emoções com o trabalho	Indicação de superiores
	Relação Trabalho-Casa	Transferência de assuntos com utentes
		Transferência de divergências com colegas
		Transferência de assuntos com superiores
Satisfação no Trabalho	Remuneração	Injusta

Domínio	Categoria	Subcategoria
	Horário	Satisfatório
		Cansativo
		Desajustado
	Reconhecimento	Falta de valorização profissional
	Aspetos positivos do trabalho	Gratificação
		Carinho recebido

7.1. Dimensão: Ambiente de Trabalho

A dimensão “Ambiente de Trabalho” integra informação acerca do trabalho desenvolvido pelos Auxiliares no seu contexto laboral, as dificuldades que encontram diariamente e as relações que estabelecem entre colegas e utentes.

7.1.1. Tipos de Tarefas

A maioria dos participantes (E1, E6, E7, E8, E9, E10) refere realizar vários tipos de tarefas, de acordo com o turno que fazem. Os participantes destacam: fazer o levantamento dos utentes; realizar a higiene pessoal e cuidados diários dos mesmos; preparar e fornecer alimentação e medicação (pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar); tratamento das louças; limpeza do lar; tratamento de roupas (lavar, passar a ferro e arrumar) e deitar os utentes:

“Lá a gente tem de ser polivalente. Temos de fazer de tudo um pouco. Fazer tudo aquilo que for necessário (...) parte das limpezas e na parte dos levantes dos utentes, portanto higiene pessoal que faz parte dos levantes, a sua alimentação, tudo isso direto, portanto com eles.” (E6)

“É tratar deles enquanto higiene pessoal e cuidados diários: deitar, levantar, dar de comer, preparar a alimentação e assim (...) tratar das loiças (...) tratar das roupas.” (E1)

“[Fazemos] Tudo. Tratar dos idosos, das roupas, dar de comer (...) limpar o lar (...) passar a ferro (...) é sempre aquela rotina.” (E10)

No entanto, 4 participantes (E2, E3, E4, E5) afirmaram realizar apenas tarefas de auxílio direto aos utentes (levantar dos utentes, realização da higiene pessoal e cuidados diários, fornecimento da alimentação e medicação, deitar os utentes e posicioná-los) explicando que as restantes tarefas estão a cargo de outras equipas (de limpeza, refeitório e lavandaria):

“Somos só ajudantes de lar. Não somos equipa da limpeza, não somos equipa de refeitório, não, é só aquela tarefa que desempenhamos: tratar dos idosos.” (E5)

Para além das tarefas acima mencionadas, existe também 1 participante que refere realizar atividades fora da instituição, nomeadamente acompanhar os utentes a consultas no hospital, como verificamos na entrevista 5:

“Fazemos um acompanhamento a um hospital, somos nós que entramos com o doente e somos nós que temos de lutar perante um médico pelo utente.” (E5)

7.1.2. Relacionamento com colegas

O relacionamento com os colegas dentro do local de trabalho mostra-se uma questão importante de analisar no âmbito deste estudo pois são aqui percebidos conflitos diários que mexem com as emoções dos trabalhadores e influenciam, consequentemente, o seu bem-estar.

7.1.2.1. Cooperação

Os participantes referem existir sempre uma equipa formada para trabalhar diariamente, havendo uma maior organização no serviço quando todos os elementos se respeitam e comunicam:

“Por norma temos sempre uma equipa, temos sempre de controlar todos em equipa como é obvio. Apesar de que toda a gente tem os seus problemas e às vezes não se consegue trabalhar mas por norma trabalhamos sempre em equipa.” (E3)

Existem 2 participantes (E6, E8) que afirmam que é possível sentir-se satisfeito com a equipa de trabalho, excluindo um ou dois elementos:

“A equipa de trabalho às vezes não sendo, portanto, compatível uns com os outros torna-se bastante difícil muitas vezes levar a cabo o seu dia de serviço (...) Consegue-se trabalhar em equipa, portanto, retirando um ou outro elemento que às vezes altera um pouco o sistema, portanto, mas do resto conseguimos trabalhar em equipa. Até somos uma equipa que, relativamente, se formos ver... damo-nos todas bem mas há sempre uma ou outra que... desmarca mais.” (E6)

“Eu com os meus colegas de Ação Direta nós nos damos sempre muito bem, não tem problema exceto com um funcionário, ele é complicado.” (E8)

7.1.2.2. Conflitos na equipa

A existência de conflitos entre colegas é mencionada pela totalidade dos participantes (100%). Das 10 pessoas entrevistadas, 8 referiram explicitamente a ocorrência de conflitos recorrentes entre colegas de trabalho, apontando diferentes razões para esses desentendimentos.

O stress provocado pela quantidade de trabalho, as diferenças de personalidade e o ritmo do trabalho são os principais motivos referidos para existir discórdia entre colegas. A elevada quantidade de trabalho e o stress constante são também referidos como catalisadores por 5 participantes (E1, E2, E7, E9 e E5). Em momentos de maior stress, surgem mais conflitos, muitas vezes relacionados com a forma como cada um gere a sua atividade: “é por causa do stress de muito trabalho” (E2). Este relato é reforçado pelo participante 7, que expõe: “há colegas que ajudam, há outras que falam muito e só estão bem a criticar”, sugerindo que o stress emocional gerado pelo excesso de trabalho leva a comportamentos de crítica e frustração, acumulando os conflitos.

Este clima é também sentido pelos utentes, que se mostram incomodados (E8):

“Quando nós estamos meio tensas numa correria de um lado para o outro, isso afeta-os, não é, eles ficam mais irritados connosco porque ao invés de levá-los com calma como de manhã, nós levamo-los mais depressa, não somos brutos mas

somos rápidos e isso afeta um pouco o emocional deles, ficam um pouquinho mais agitados. Os independentes, eles ficam um pouco irritados com a nossa pressa que eles veem que a gente está sempre correndo de um lado para o outro e também se irritam porque eles têm de fazer o serviço que alguns dos funcionários não fazem.” (E8)

Também existe uma auxiliar que sugere que as preferências dos utentes por determinadas funcionárias podem exacerbar os conflitos, provocando ciúmes entre colegas e, conseqüentemente, rumores e desconfianças:

“[O clima tenso entre funcionárias] pode influenciá-los porque eles [utentes] também têm as escolhas deles e isso muitas vezes também gera alguma, como é que eu hei de dizer, não sei, ciúmes, discórdia. Eles começam também a ter as preferidas e uma tem uma maneira de falar, a outra tem outra maneira de falar mais áspero e eles não vão escolher a que tem a forma de falar mais áspera. Depois, lá está, essa [funcionária] vai já começar a pensar que a outra é escova, é assim, é assado... Pronto.” (E5)

O ambiente predominantemente feminino também é destacado como possível fonte de conflitos (E3, E5, E9):

“Eu costumo dizer: quem trabalha com mulheres... é muito complicado! Nós somos muito complicadas e onde há um grupo que é só mulheres, são feitos muito diferentes e as mulheres são lixadas.” (E3)

“Nós temos uma superior, pronto, e algumas de nós ajudamos a superior. Não somos todas... E isso também acarreta muitas dificuldades a nível de trabalhar com as colegas em si, pronto. Porque nós somos um grupo só de mulheres, só atualmente é que temos um ajudante que entrou agora para fazer férias, é muito complicado. Muito complicado. Porque também acho que deveria ser tal e qual como no hospital, haver ali ajudantes femininos e masculinos.” (E5)

“Acho que o clima aqui é um bocadinho sempre complicado porque é muita mulher junta e acaba por haver muitos conflitos, muitos conflitos mesmo! Acho

que sim, existem muitos conflitos apesar de haver sempre colegas muito boas, muita ajuda.” (E9)

Da mesma forma, 3 testemunhos (E1, E3 e E10) revelam a inflexibilidade das colegas mais antigas no serviço, que se mostram impacientes quando uma nova funcionária ingressa na instituição, não permitindo a adequada e saudável integração da mesma:

“As colegas de trabalho mais velhas, tendem a cair um pouco em cima de nós porque elas já têm o ritmo delas e a gente não consegue acompanhar ou então porque se calhar não estamos a dar o jeito e elas já não gostam porque a gente não deu o jeito naquela pessoa e tal. Parece que querem que uma pessoa entre já a saber tudo, sem conhecer nada, querem que uma pessoa já entre a saber fazer tudo e a conhecer tudo e que decore tudo numas horas, nuns dias e eu acho que é isso. Depois às vezes o clima torna-se um bocado pesado porque não há uma convivência. Quer dizer, é assim, há uma convivência mas não é uma convivência para formar ali uma união de parceria, que é mesmo assim.” (E1)

Embora os conflitos entre os elementos da equipa sejam uma realidade frequente apontada por todos, nenhum dos participantes indicou a existência de estratégias formais de gestão de conflitos sugeridas pela direção. Pelo contrário, existe quem revele a despreocupação dos superiores:

“Há colegas que ajudam, há outras que falam muito e só estão bem a criticar, há de tudo. Os chefes não controlam isto e nós temos de aguentar.” (E7)

Desta forma, é sugerido que existe uma falta de apoio institucional para lidar com os conflitos diários no local de trabalho.

7.1.3. Relacionamento com idosos

O relacionamento direto entre auxiliares e idosos é uma questão inevitável nesta profissão estudada. Neste contexto, as duas subcategorias (Relação agradável e Relação desagradável) que surgem com base nos dados obtidos, refletem as diferentes experiências emocionais vividas pelos auxiliares no seu dia-a-dia.

7.1.3.1. Relação agradável

A maioria dos auxiliares entrevistados (80%) descreve o seu relacionamento com os idosos como positivo e gratificante, o que consideram contribuir para o seu bem-estar emocional no trabalho, tal como podemos verificar na entrevista 5:

“Durante o dia, se eu andar ali cabisbaixa eles vão sentir. Eles sentem. Sei que tenho uma boa relação com eles. Adoro mesmo.” (E5)

Na transcrição acima, percebe-se uma forte ligação emocional com os utentes, transmitindo satisfação pessoal e profissional.

O feedback também é referido como algo que ajuda a construção e a percepção de uma relação positiva entre auxiliares e utentes:

“Normalmente eu acho que é uma relação muito boa, eles costumam gostar muito de mim. Acho que até hoje ainda não tive assim nenhum conflito sério com nenhum, às vezes uma coisinha ou outra mas no geral... ah... já houve pessoas que foram para outro lar e assim e ainda hoje perguntam por mim, por isso acho que no geral é boa.” (E9)

No entanto, mesmo quando os auxiliares relatam um relacionamento agradável, importa observar que, esse relacionamento pode variar conforme o estado emocional dos utentes ou dos funcionários:

“Não posso dizer que a nossa relação é às mil maravilhas, porque para já não tenho a mesma afinidade com todos (...) e depende do nosso estado de espírito e até do estado de espírito da pessoa idosa (...) Mas no geral até tenho uma relação boa [com os utentes].” (E1)

7.1.3.2. Relação desagradável

Apesar de vários participantes relatarem interações positivas, 2 mencionam experiências desafiantes com os utentes, em que o comportamento dos idosos para com os auxiliares é muitas vezes marcado por personalidades difíceis ou faltas de respeito:

“Depende do feitio de cada um. Não são fáceis de manejar mas vais percebendo a personalidade de cada um e conforme isso vais entrando. Apesar de que há momentos em que é difícil aguentar-se as faltas de respeito, que eles também têm.” (E3)

“Podiam-nos tratar melhor. Há idosos que, lá está, não nos dão valor. Não dão valor àquilo que fazemos por eles e tratam-nos mal.” (E10)

Embora os trabalhadores reconheçam a necessidade de se adaptar às diferentes personalidades dos idosos, deixam também claro que estes momentos são difíceis e frustrantes.

7.1.4. Dificuldades gerais destacadas

Os elementos entrevistados expuseram aquelas que consideram ser grandes adversidades encontradas no seu trabalho diariamente. Desta forma, serão apresentadas como subcategorias as duas dificuldades destacadas pelos mesmos: falta de recursos humanos e o esforço físico e psicológico.

7.1.4.1. Falta de recursos humanos

A escassez de recursos humanos é indicada por 4 auxiliares (E2, E3, E5, E9) como um problema significativo. O entrevistado 3 aponta que seria necessário aumentar o número de funcionários, pois a quantidade de tarefas é excessiva para o tempo disponível. Desta forma, defende que deveriam dispor de mais tempo para dedicar aos utentes, permitindo-lhes proporcionar uma atenção mais cuidada e de qualidade aos idosos:

“Eu acho que devíamos de ter mais funcionárias a trabalhar. Somos poucas para tanto trabalho. E devíamos ter mais tempo para eles. Eles deviam ser mais acompanhados.” (E3)

Esta falta de recursos humanos é agravada pela falta de interesse em trabalhar com idosos, tal como podemos verificar através do testemunho 9:

“Acaba por nunca haver funcionários para quando fazem recrutamento, quase ninguém quer trabalhar nesta área e as poucas que vão, vão lá uns dias e vêm embora.” (E9)

7.1.4.2. Esforço físico e psicológico

De forma direta ou indireta, o esforço físico e psicológico foi mencionado pela totalidade dos participantes (100%). Os profissionais entrevistados relataram dificuldades físicas associadas às tarefas de levantamento dos idosos e desgaste psicológico resultante da convivência diária com situações de sofrimento, doença e fragilidade.

Muitos auxiliares sentem os efeitos negativos a nível físico cumulativos desse trabalho, especialmente em termos de dores no corpo, como refere a participante 8:

“As nossas costas estão sempre doendo! E às vezes eles fazem muita força, e nós abrimos... eu já abri o pulso algumas vezes, a minha colega já se machucou... entende... além de ser uma responsabilidade, é levemente perigoso porque eles nos mordem!” (E8)

Contudo, é mencionado que, apesar do esforço físico significativo exigido para levantar, movimentar e apoiar os utentes, este é um problema que pode ser minimizado com a aprendizagem de técnicas adequadas (que podem ser aprendidas através de formação):

“Um pouco doloroso, nós tratarmos de certas pessoas por causa do estado delas, do estado físico e mental, porque muitas delas já vêm debilitadas e outras acabam por ficar... É uma das maiores dificuldades porque isto é assim, ao não terem mobilidade nenhuma logo são um peso morto. Então temos de os carregar mesmo em peso e isso, se não tivermos os posicionamentos corretos e tudo, porque isto às vezes nem é tanto com a força até é mais com a técnica.” (E1)

Além das exigências físicas, identifica-se também um desgaste emocional contínuo resultante, nomeadamente, da convivência com a vulnerabilidade e com a morte dos utentes. Conforme evidenciado pelo discurso do entrevistado 5, estes trabalhadores sentem a necessidade de desenvolver as suas próprias defesas para não se deixarem afetar tanto:

“Com o passar dos anos acho que vamos criando também nós uma barreira, de forma a que não nos deixemos afetar tanto porque a nível psicológico isto é uma profissão que nos afeta bastante. Lá está, lidar com o sofrimento, lidar com o sentimento de inutilidade que eles sentem e que depois descarregam em cima de nós, com o sentimento de inutilidade que nós muitas vezes sentimos em determinada situação que não conseguimos dar um bom desfecho a determinada situação... isto é tudo um ciclo.” (E5)

7.1.5. Sugestões de melhoria

A categoria “Sugestões de Melhoria”, no que respeita ao ambiente de trabalho, surge como uma resposta às dificuldades diárias enfrentadas pelos cuidadores formais entrevistados. As sugestões apresentadas pelos participantes agrupam-se em 6 subcategorias: equipamentos de auxílio na instituição, compreensão (dos superiores hierárquicos), formação em contexto institucional, benefícios adicionais, apoio psicológico e organização de atividades prazerosas em equipa (Tabela 3).

Tabela 3

Síntese das Sugestões de Melhoria

Sugestões de Melhoria	N.º de participantes concordantes
Equipamentos de auxílio na instituição	2
Mais Compreensão	2
Mais formação em contexto institucional	2
Oferta de benefícios adicionais	2
Apoio psicológico assegurado	1
Atividades prazerosas em equipa	2

7.1.5.1. Equipamentos de auxílio na instituição

Equipamentos de suporte para movimentação dos utentes é uma necessidade referida por duas auxiliares (E1 e E9) que declaram ser um acessório que faria toda a diferença no bem-estar destes profissionais:

“Podia haver, como há, como existe, uma máquina em todas as instituições, nem que fosse a instituição mais pequenina, deveria ter nem que fosse uma máquina dessas para ajudar as funcionárias a deslocarem o utente de uma cadeira para outra ou da cama para a cadeira e vice-versa. Seria uma ajuda grande para as funcionárias e até mesmo poderia mudar o ambiente de trabalho porque aquele grupo que está a trabalhar, não é, às vezes não fazem o mesmo esforço. Seria uma solução porque a gente fica cansada e estourada e só nos apetece parar o serviço, por vezes, porque é um esforço muito grande.” (E1)

7.1.5.2. Compreensão

A compreensão é algo que 2 dos entrevistados (E4, E5) referem não sentir dos superiores. Por um lado, o entrevistado 4 sente falta de sensibilidade dos superiores:

“A direção e essas coisas deveriam mudar um bocado a mentalidade e a maneira de pensar sobre o nosso trabalho. Acho que deviam meter-se um bocado no lugar da gente e saber que o nosso trabalho também não é fácil (...) a nossa opinião para elas não vale nada.” (E4)

Por outro lado, o cuidador 5 reflete no seu discurso um sentimento de invisibilidade e desconsideração, pois não se sente ouvido nem valorizado:

“Acho que deveríamos ser mais ouvidas, acho que nos deveriam levar... Levar esta mensagem do que é ser cuidador a muitos lados, até mesmo a uma escola, às próprias escolas porque as mentalidades de agora são muito baixas nesse sentido do cuidar.” (E5)

7.1.5.3. Formação em contexto institucional

A formação é entendida por 2 entrevistados (E3, E5) como algo fundamental e que deveria ser oferecida pelas instituições com mais diversidade e frequência:

“[Deveria haver] Mais formação! Para mim podia ser sempre porque acho que nunca é demais e no dia-a-dia temos sempre situações novas a ocorrer.” (E5)

7.1.5.4. Benefícios adicionais

Para compensar as dificuldades (relatadas por todos os entrevistados), a entrevistada 5 defende que os auxiliares de lar deveriam ser ajudados e valorizados através de regalias adicionais:

“[Termos] Benefícios, se calhar poderiam ter outra empresa qualquer, nem que fosse um seguro de saúde ou pagar-nos subsídio de alimentação e uma vez que nós já não recebemos subsídio de alimentação (recebemos em género porque comemos na instituição) darem-nos até em cartão, era uma mais-valia, era um mimo digamos assim. São pequeninas coisas que para eles se calhar pode não ser grande coisa mas para nós é muito. Coisas assim.” (E5)

Ao propor a inclusão de benefícios como um seguro de saúde ou subsídio de alimentação, esta cuidadora prevê uma maior motivação e satisfação dos auxiliares.

A entrevistada 10 sublinha a importância do descanso, defendendo que estes trabalhadores deveriam ter a possibilidade de se reformar aos 60 anos. Esta recomendação está fundamentada no esforço físico significativo exigido pela profissão que, segundo a auxiliar, pode tornar-se insustentável com a idade:

“Nós devíamos poder reformar-nos mais cedo, aos 60 anos, porque aos 60 anos uma pessoa já nem consegue pegar num idoso como deve ser porque eu vejo pelas minhas colegas.” (E10)

7.1.5.5. Apoio psicológico

Embora algumas instituições disponibilizem um psicólogo focado no acompanhamento dos idosos, a entrevistada 10 defende que os auxiliares também deveriam ter acesso a apoio psicológico, de forma a ajudar os mesmos a lidar com o elevado nível de stress e desgaste emocional que o trabalho implica:

“Acho que devia haver um psicólogo nos lares, nem que fosse 1 vez de 2 ou 2 meses ou uma coisa assim (...) Sinto falta desse tipo de apoio.” (E10)

A presença de um psicólogo seria um recurso importante para que estes profissionais pudessem discutir as suas dificuldades emocionais e receber orientação sobre como lidar com o stress e outras situações associadas ao trabalho.

7.1.5.6. Atividades prazerosas em equipa

Duas entrevistadas (E2, E9) fizeram referência à importância da realização de dinâmicas e atividades de grupo em que os intervenientes são colegas de trabalho e de equipa:

“Deveria haver mais convivência, deveria por exemplo... há sítios que fazem, antes do trabalho... um grupo que faz uma ginástica, que faz ali uma coisa qualquer, incentiva... um jantar de 2 em 2 meses, um jantar com a equipa, acho que era bom. Porque uníamos-nos mais, falávamos mais, acho eu. É o que eu acho.” (E2)

“Acho que podíamos fazer mais... por exemplo, no meu trabalho recentemente tivemos uma coisa que nunca vi acontecer, aquelas atividades extra trabalho (Team Building), fomos para uma festinha, fizemos atividades extra foi muito bom! Deu para desanuviar e foi um dia diferente! E foi na hora de trabalho, acho que foi mesmo muito bom e foi a primeira vez que eu vi a acontecer nesta área. Por isso acho que deveria haver mais coisinhas deste género.” (E9)

As entrevistadas deixaram claro que estas dinâmicas são algo positivo e que deveriam acontecer com mais frequência visto que incentiva o trabalho em equipa, fortalece laços e propicia um bem-estar geral.

7.2. Dimensão: Trabalho Emocional

A secção da dimensão “Trabalho Emocional” foca-se na análise das emoções que os auxiliares de lar experimentam, regulam e expressam no seu contexto de trabalho.

7.2.1. Sentimentos e emoções relacionados com idosos

No decorrer do trabalho, os auxiliares de lar experienciam um amplo leque de sentimentos e emoções, desde sentimentos positivos de satisfação e afeto até a sentimentos e emoções negativas como tristeza, frustração e exaustão.

7.2.1.1. Satisfação

Segundo duas entrevistadas (E1, E8), emoções positivas despoletam essencialmente quando o seu trabalho é reconhecido e elogiado e quando existe uma clara relação de carinho, afeto e respeito com os utentes idosos:

“Até tenho muitos dos idosos que gostam imenso de mim, fazem questão de dizer aos familiares e tudo, que gostam muito de mim! E eu até fico contente, fico contente com esses elogios.” (E1)

“Às vezes eu estou entrando aqui, estou triste ou irritada ou acelerada mas quando eu entro aqui e vejo eles “então, boa tarde!” parece que as coisas vão amenizando, sabe, e eu vou ficando mais feliz.” (E8)

7.2.1.2. Tristeza

A tristeza é expressamente referida por 50% dos trabalhadores entrevistados (E1, E2, E3, E4, E10), principalmente devido ao contacto direto com pessoas visivelmente debilitadas, a situações de morte e a situações em que se sentem desrespeitados:

“Eu tenho lá uma senhora que se chama D. Augusta e ela é como se fosse uma avó para mim. Ela entrou lá a andar sozinha com o pé dela e agora está acamada e isso custa-me porque eu tenho pena... Porque uma coisa que ela queria era que

as pernas não parassem e que continuasse a andar e a mim custa-me vê-la assim (...) Tem pessoas que tenho pena de ficarem assim. Tenho-lhes afeto. Custa-me muito quando falecem e tudo.” (E4)

“Há uma senhora que faleceu há 2 meses e custou-me muito porque nós apegamo-nos a eles! Custou-me muito. É muito triste, sim. E mesmo quando eles ficam doentes, eu vou lá sempre tentar animar. Há alguns que não... que logo nos tratam mal! Mas a maioria deles... Ah... No final eles querem é carinho. Mas também têm de compreender a nossa parte, um pouco. Nós estamos lá para tratar deles, não é para eles nos estarem a tratar mal, porque eles chamam-nos de tudo e mais alguma coisa.” (E10)

7.2.1.3. Aflição

Como é esperado em instituições que acolhem pessoas debilitadas, as situações de emergência podem acontecer a qualquer momento. Estas situações podem provocar diversas emoções aos trabalhadores que, muitas vezes, são apanhados de surpresa. Neste caso, é distinguida a “aflição”:

“Tive uma situação há cerca de 2 anos mais ou menos, ou se calhar nem tanto, em que aconteceu um engasgamento seguido de uma PCR [paragem cardiorrespiratória], eu e outra colega estávamos a fazer manobras [de reanimação] o mais que nós podíamos e as lágrimas a escorrer-nos às duas pela cara abaixo porque era alguém que nós temos um apreço enorme, mas fosse quem fosse, só que aquela pessoa em si é ali muito ligada a nós e nós a vermos-nos aflitas de não estar a conseguir reverter tal situação, as lágrimas corriam-nos.” (E5)

Através deste testemunho acima mencionado, é possível perceber uma sensação de impotência e sofrimento aliada à aflição profunda. A formação é algo que está aqui subentendida (uma vez que estes profissionais realizaram manobras de reanimação) e que, por isso, se revela deveras importante.

7.2.1.4. Exaustão emocional

A exaustão (resultante da sobrecarga de trabalho) é claramente percebida através do discurso do entrevistado 7, que refere sentir-se “saturado” depois de um dia de trabalho. O comportamento que os idosos têm perante os funcionários também é aqui posto em causa, quando estes tendem a criticar o trabalho desenvolvido sem mostrar respeito ou compreensão:

“[É difícil] aturar os idosos mesmo. Sinto-me saturado. Há dias em que saio do trabalho mesmo “KO” da cabeça mas logo passa. Os idosos estarem sempre a reclamar com os serviços que fazemos, ou é pela hora do banho, ou é pela comida ou é pela nossa maneira de andar até.” (E7)

Embora não seja verbalizada pelos restantes participantes, a exaustão é percebida através dos seus discursos, quando expõem não ter paciência nem no trabalho nem em casa e quando dizem sentir-se injustiçados e subvalorizados.

7.2.1.5. Frustração

No que diz respeito à frustração, esta é indicada pela participante 8 que relembrou um momento em que estava a prestar um cuidado de qualidade a um utente e a reação negativa proveniente do mesmo gerou um sentimento de desmotivação e frustração:

“Eu só fico um pouco chateada quando na hora, quando algum idoso está reclamando porque eu estou passando creminho no pé dele, estou fazendo massagem no pé dele, e fala “ah não estou bem” e eu “porquê não está bem?” e dou aquele tratamento psicológico rapidinho do tipo “porquê que não está bem”, aquela atençãozinha, sabe, e daqui a pouco passa 2 minutos e eles “ah sua put*” e eu fico tipo “olha...” aí fico um pouquinho chateada mas passa.” (E8)

As emoções acima relatadas, de acordo com os testemunhos apresentados, derivam da convivência direta com a doença, a fragilidade, a dependência, o sofrimento e situações limite como a morte dos utentes.

7.2.2. Sentimentos e emoções relacionadas com a organização

Esta categoria tem como objetivo o estudo das emoções que os auxiliares de lar experienciam em relação à organização e sua gestão.

A falta de apoio institucional e de reconhecimento juntamente com a sobrecarga de trabalho são elementos que, segundo 4 indivíduos, geram emoções negativas como revolta e tristeza.

7.2.2.1. Revolta

A revolta é uma emoção associada, pelos entrevistados, à falta de reconhecimento e apoio por parte da organização. Dois dos auxiliares (E1, E4) relatam sentir-se injustiçados e desvalorizados perante o seu trabalho emocionalmente exigente e fisicamente desgastante:

“Sinto-me revoltada! Porque a gente faz de tudo para que esteja tudo bem, para que eles estejam bem, para que tudo se dê bem entre funcionárias e utentes e tudo e o nosso valor não é reconhecido nesse sentido. Não chegam ao pé de nós e dizem assim: muito bem. Chegar ao final do dia: “epa, foram impecáveis”. Uma pessoa também merece isso. Nós também merecemos isso. Mas não, eles vão por trás e quem paga somos nós. O utente queixa-se de qualquer coisa e a culpa foi da funcionária. E não pode ser assim.” (E1)

“Fico enervada porque certas pessoas pensam que isto é um trabalho fácil mas não é. Pensam que é só chegar à beira de um idoso e mudar-lhe uma fralda mas não é. Não é só mudar uma fralda. A gente tem de falar com eles, tem de lhes dar banho, tem de tirar a roupa, tem de fazer aquilo que eles não conseguem e tudo dá muito trabalho e cada utente tem o seu feitio e às vezes não é fácil.” (E4)

7.2.2.2. Tristeza

Os auxiliares de lar enfrentam diariamente, como já foi apresentado anteriormente, desafios físicos e emocionais no cuidado aos utentes idosos, e quando o seu esforço não

é reconhecimento nem apoiado pelos superiores, a tristeza torna-se uma resposta emocional comum. Esta emoção é identificada em 2 entrevistados (E5, E10):

“Quem está acima de nós muitas vezes, sem querer, descarrega em cima de nós. Nós sentimo-nos ali como inúteis, ou seja, fazemos tanto mas não fazemos nada e é isso que corrói, começa aqui a remoer e a doer. Mas porque será que eu trabalho tanto ou trabalhamos tanto e precisamos sempre de trabalhar ainda mais... Será que não percebem que há aqui falta de alguma coisa, que há aqui... parece que somos vistos sempre como números, é triste.” (E5)

“Quando eles [idosos] nos tratam mal, quando a nossa chefe (Diretora Técnica) também é assim... Ela já me chegou a dizer que não temos de ter responsabilidades fora do trabalho porque temos de estar sempre prontas para ir trabalhar! Então e a minha vida pessoal onde é que fica? Eu tenho 3 filhas e sou solteira, onde é que fica (a vida pessoal)? É um bocadinho triste.” (E10)

A tristeza pode também ser identificada em momentos de choro e desconforto, principalmente quando tende a repetir-se:

“No dia-a-dia, descarrego à noite, na almofada a chorar. É o que me acontece muitas vezes.” (E10)

Relativamente aos sentimentos e emoções experienciados em contexto de trabalho, identificam-se as seguintes, apresentadas na Tabela 4.

Tabela 4

Síntese dos sentimentos e emoções destacadas

Sentimentos e emoções destacadas	N.º de participantes concordantes
Satisfação	2
Tristeza	6

Sentimentos e emoções destacadas	N.º de participantes concordantes
Aflição	1
Exaustão emocional	1
Frustração	2
Revolta	2

7.2.3. Expressar emoções

A categoria “Expressar emoções” é focada na forma como os auxiliares de lar demonstram, fingem ou esconder as suas emoções em contexto laboral.

7.2.3.1. Fingir emoções

O fingimento de emoções é referido expressamente por um participante (E2), que destaca a necessidade de fingir alegria e simpatia, mesmo quando não o sente verdadeiramente:

“Eu finjo emoções. É a cara que nós levamos para sorrir o dia todo.” (E2)

Este ato está intimamente ligado ao conceito de Trabalho Emocional Superficial (Ação Superficial), em que os trabalhadores fingem emoções como parte das suas funções. Deste modo, os auxiliares não expressam as suas emoções autênticas para que não sejam percebidas as emoções negativas.

7.2.3.2. Esconder emoções

No que diz respeito a esconder emoções, a maioria dos entrevistados (8 participantes) refere fazê-lo frequentemente, com objetivo de não afetar os idosos, manter a calma e oferecer um serviço acolhedor e tranquilizador. Desta forma, os cuidadores reprimem e suprimem as suas verdadeiras emoções, o que requer um grande esforço mental e físico, principalmente em situações difíceis de gerir como o contacto com a morte do outro e

com falta de recursos. Podemos verificar esta análise através do depoimento E1, E3, E4, E5, E7, E8, E9 e E10, por exemplo:

“Se calhar o próximo a ir [morrer] são eles e então a gente tenta é apaziguar as emoções deles, camuflando as nossas e mostrando, dando o nosso melhor a eles, para nem sequer pensarem isso, que serão os próximos, não é. Eu acho que neste tipo de trabalho não se deve expor as nossas emoções.” (E1)

“Não podemos [deixar transparecer que sofremos]. Porque acho que não devo. Já basta a pessoa estar ali a sofrer, se eu ainda lhe vou mostrar o meu sofrimento... Eu tenho é de lhe dar alento, fazer o que eu puder para mantê-lo [utente] ali em condições, em cuidados paliativos ou fazer o melhor que eu puder.” (E5)

“Eu tento esconder. Eles sofrem de estar longe da família, há muitos que nem os familiares os vêm ver e é triste, quanto mais estar ali a mostrar... Eu tento sempre alegrá-los.” (E10)

Estes testemunhos revelam também atitudes de empatia, proteção e compreensão dos auxiliares perante os seus utentes idosos.

7.2.3.3. Expressar verdadeiras emoções

Por outro lado, 2 cuidadores formais entrevistados (E5, E6) afirmam expressar as suas verdadeiras emoções. Uma das participantes que se insere nesta subcategoria, está também presente na subcategoria anterior uma vez que, diz adaptar-se aos momentos em questão mas refere circunstâncias em que não consegue esconder a sua opinião e emoção:

“Dantes eu era mais caladinha. Agora não. Se eu ouvir alguém falar, algum comentário qualquer por outra equipa ou de lavandaria que eu ache que não faz sentido nenhum, aí falo, tenho de falar porque as pessoas falam sem viver a realidade. Não, agora não [não guardo para mim] (...) Se eu tiver de chamar à atenção... é assim... de forma básica, assim mais soft, chamo... mas claro que fico triste e às vezes até comento “olhe, não diga isso porque você sabe que nós nos desdobramos muitas vezes para vos prestar cuidados” já aconteceu algumas vezes

ter de dizer “você sabe que a gente anda aqui, corremos para vos ter prontos a horas.” (E5)

Da mesma forma, a entrevistada 6 também refere uma preferência para guardar os seus sentimentos para si mas, sem controlar, expressa as suas verdadeiras emoções na hora em questão:

“Transpareço sim. Guardo a maior parte mas há coisas da minha parte emocional, portanto, é logo ali exposta. A minha emoção, portanto, de lágrimas e assim, isso sai.” (E6)

7.2.3.4. Estratégias Pessoais de Gestão de Emoções

Quanto à gestão das emoções, 4 participantes (E1, E3, E8, E9) partilharam estratégias pessoais para gerir as suas emoções e ultrapassar situações menos positivas:

“Com as situações do trabalho eu tento respirar fundo e me afastar daquela pessoa que me deixa irritada.” (E8)

“O ouvir música, estar em contacto com a natureza, dar um passeio ou outro ajuda a aliviar um bocadinho e esquecer as coisas menos boas.” (E9)

7.2.4. Relação das emoções com o trabalho

No que diz respeito à relação entre as verdadeiras emoções e as imposições do trabalho, 3 auxiliares (E2, E3, E9) expõem que lhes é realmente pedido para camuflar as suas verdadeiras emoções:

“Disseram-me para ser totalmente imparcial, para não ter apego, quase ficarmos sem sentimentos.” (E3)

“Já me pediram. Claro. Sempre disseram se tivermos revoltadas para nunca passar isso para eles, o que eu acho que também é normal, se tivermos chateadas ou zangadas para não passarmos para eles, sim, isso já pediram.” (E9)

7.2.5. Relação Trabalho-Casa

Quer sejam assuntos diretamente relacionados com os utentes, como assuntos relacionados com colegas ou até mesmo com superiores, a maioria dos cuidadores (8 indivíduos) lamenta essa transferência para casa.

7.2.5.1. Transferência de assuntos com utentes

Em relação ao transporte de assuntos relacionados com os utentes para casa, os motivos destacados por 2 entrevistados são situações de morte de utentes:

“Eu gostava que ficasse só no lar [os sentimentos perante situações de morte] mas muitas vezes não consigo. Muitas vezes não consigo.” (E2)

“Eu chego a casa e quando eu recebo a notícia que eles acabaram por falecer ou que não me pude despedir deles ou que não fui eu que vi, não os encontrei, eu fico assim a pensar “e se eu estivesse lá?” e depois vou para casa e às vezes a dormir... Antes de adormecer, às vezes começo a pensar naquilo e surge... começo a sonhar com eles.” (E4)

Por outro lado, outra pessoa entrevistada refere que sente o impacto do trabalho em casa uma vez que ainda se sente impaciente após a saída do trabalho e tem dificuldade em recuperar o ânimo:

“Muitas vezes, sim, levo para casa [as emoções sentidas no lar]. Muitas vezes eu quase nem tenho paciência para estar com as minhas filhas (...) porque eu vou mesmo desanimada do trabalho.” (E10)

Não só a paciência é afetada pelo trabalho de cuidar em lar mas também o próprio corpo, tal como refere a entrevistada 8, sofre diariamente com dores na coluna devido ao esforço físico:

“Às vezes eu levo para casa [as emoções sentidas no lar]. O que eu levo sempre para casa é cansaço, não é... Cansaço físico. Porque nós temos de levantá-los e isso dói a coluna.” (E8)

Segundo a entrevistada 9, a existência de problemas no trabalho leva ao transporte de emoções menos positivas para o domicílio:

“Quando, às vezes, são problemas mais sérios e mais graves uma pessoa chega a casa um bocadinho mais stressada, mais chateada e por mais que às vezes tente acaba por passar um bocadinho para a família. Acho que às vezes deixo passar um bocadinho mesmo para a família. Sei que não devia mas às vezes é complicado. Uma pessoa vem com a cabeça tão saturada, tão cheia, que é um bocado inevitável depois conseguir esconder isso em casa.” (E9)

7.2.5.2. Transferência de divergências com colegas

As divergências com colegas são, segundo os cuidadores entrevistados, difíceis de deixar apenas no trabalho e são frequentemente transferidas para o domicílio. Estes trabalhadores levam não só as emoções negativas associadas aos conflitos como também o impacto que esses conflitos têm sobre o seu bem-estar geral:

“Atritos entre colegas já é mais difícil deixar lá só no trabalho.” (E5)

“Muitas vezes não se consegue que tudo fique no lar, não se consegue. Quando é coisas com colegas e assim a gente fica cá com elas e às vezes a gente descarrega um bocadinho, assim cá em casa para aliviar.” (E6)

A entrevistada 6 explica ainda que existem certas emoções que a acompanham:

“Fico um bocadinho mais tensa, mais nervosa, mais oprimida (...) mas depois passa com o tempo.” (E6)

7.2.5.3. Transferência de assuntos com superiores

Neste campo, apenas 1 participante indicou preocupação com assuntos relacionados com superiores:

“Só levo para casa algum recado que as chefes me possam dar. Aí é diferente. Posso ficar a pensar nisso sim (...) Alguma coisa que não tenha ficado bem feita, às vezes acontece com as pressas.” (E7)

7.3. Dimensão: Satisfação no Trabalho

A dimensão “Satisfação no Trabalho” é focada na maneira como os auxiliares de lar percebem o seu ambiente laboral, as condições de trabalho, a sensação de reconhecimento e os aspetos que destacam ser positivos. Neste campo, são identificados alguns fatores considerados importantes resumidos na Tabela 5.

Tabela 5

Síntese dos fatores determinantes de (in)satisfação profissional

Fatores de (in)satisfação no trabalho	N.º de participantes concordantes
Remuneração insuficiente	10
Horário satisfatório	2
Horário cansativo	4
Horário desajustado	1
Falta de valorização profissional	10
Sensação de gratificação	2
Carinho recebido	2

7.3.1. Remuneração

No que respeita à opinião pessoal dos entrevistados acerca da remuneração, a totalidade (100%) afirma que é injusta e insuficiente uma vez que não é proporcional ao esforço físico e emocional investido nas suas funções:

“O nosso serviço é muito mal pago porque nós fazemos de tudo (...) desde limpezas, tratamentos de roupas, higiene pessoais, cuidados de enfermagem (...) fazemos de familiares, de enfermeiras (...) o nosso salário não coincide com as nossas funções (...) damos cabo da nossa saúde, da nossa coluna.” (E1)

“Seria preciso termos um vencimento um bocadinho maior. Um ordenado maior. [Devido] Ao esforço, à ocupação, à dedicação, porque nós é praticamente o dia todo lá, é como tudo... são 8 horas de trabalho. O psicológico e o físico. O psicológico também mexe muito connosco. Temos de ter um psicológico muito bem arrumadinho para conseguirmos enfrentar muitas coisas neste nível, neste tipo de serviço.” (E6)

“Ganhamos pouco e não nos dão valor! Há pessoas que estão sentadas e ganham muito mais e nós ali a esforçarmo-nos, a dar cabo de nós, da nossa coluna, da nossa saúde...” (E10)

7.3.2. Horário

Ao analisar os horários de trabalho, depreende-se que metade dos entrevistados mantêm um turno fixo (E2, E3, E4, E5, E9) e que, por isso, relatam gostar da escala de horário. A outra metade dos participantes realizam diversos turnos, que alteram com muita frequência (E1, E6, E7, E8, E10):

“Eu não faço noites com regularidade, mas o resto dos turnos faz-se com bastante regularidade, estamos sempre a trocar de turnos (...) Se tivermos um turno fixo, uma pessoa ainda se vai habituando àquela rotina, pronto, o nosso cérebro está habituado naquilo e ainda dá para conciliar algumas coisas, ainda dá para aguentar um pouco, mas se tivermos constantemente a mudar de turnos e, volta e meia, termos de fazer noites, é muito complicado.” (E1)

“Eu faço sempre o mesmo turno. Eu pertenço ao turno da manhã, faço das 7h às 16h, só de longe a longe é que é preciso ir fazer uma tarde ou uma noite mas é muito raro. Só mesmo se acontecer alguma coisa. Todas nós temos um turno fixo.” (E5)

7.3.2.1. Satisfatório

A subcategoria “Satisfatório” refere-se à opinião que os auxiliares têm perante o seu horário de trabalho. Desta forma, 2 participantes consideram o seu horário laboral adequado, não o identificando como fator de insatisfação:

“Eu gosto do meu horário porque dá-me de manhã a liberdade de eu fazer o que quero e de tarde vou trabalhar (...) se tivéssemos um fim-de-semana a trabalhar e outro de descanso era ótimo, era o ideal.” (E2)

“Eu não acho mau. Há outros piores mas sim, vou conseguindo conciliar [com a vida privada]. Eu até estou satisfeita com o horário, estou.” (E4)

Os participantes acima expostos manifestaram uma experiência positiva com o seu horário de trabalho, revelando a possível compatibilidade entre o trabalho e a vida privada, o que é um aspeto positivo para a satisfação no trabalho.

7.3.2.2. Cansativo

A subcategoria “Cansativo” surge de forma a destacar a forma como 40% dos elementos participantes encaram o seu horário de trabalho.

Neste sentido, 4 indivíduos (E1, E6, E7, E8) referem sentir que o horário que lhes é atribuído é exaustivo e desgastante, sobretudo devido à rotatividade, à prática de horário noturno e à duração dos turnos:

“Como eu, por exemplo, nesse mês agora vai ser um pouco complicado porque eu estou três dias à noite, dois dias à tarde, aí eu fico assim... é complicado! É muita troca de sonos.” (E8)

“É chato. Agora entramos às 15h20, saímos à meia noite, é um bocadinho chato e cansativo. O horário durante o dia aguenta-se melhor. Este horário é mau. Devíamos sair mais cedo ou entrar mais cedo pelo menos.” (E7)

“Os turnos num lar, são um bocadinho, portanto, puxadinhos. É o dia todo, não é. É de manhã das 7h até às 16h praticamente ou então das 8h até às 17h ou então

o da tarde que é das 15h ou das 15h30 até às 23h30/ meia noite ou então o da noite que se entra à meia noite até às 7h da manhã. Portanto são turnos... (...) Não é muito fácil.” (E6)

7.3.2.3. Desajustado

Esta subcategoria, “desajustado”, tem como fundamento o facto de os horários, por vezes, não serem pensados tendo em conta as épocas comemorativas e vida pessoal de cada um:

“É sempre trabalhar os fins-de-semana, feriados, natais, tudo o que é datas importantes às vezes estão comprometidas por causa do trabalho principalmente quando são turnos de tarde compromete muito depois a nossa vida pessoal.” (E9)

Esta sensação de interferência constante do trabalho na vida pessoal pode contribuir para uma insatisfação crescente no trabalho e aumentar a sensação de desmotivação.

7.3.3. Falta de Valorização Profissional

Todos os participantes (100%) declararam não se sentir completamente valorizados. Quer seja pela parte dos utentes, como de familiares, como de superiores ou até de colegas, os entrevistados evidenciam sentir-se desvalorizados em certos momentos e perante determinadas pessoas.

Dos 10 entrevistados, 4 (E1, E5, E9, E10) indicam que não se sentem valorizados pela direção da instituição onde trabalham, devido ao salário que recebem e à falta de feedback positivo e de compreensão, como podemos verificar através dos testemunhos:

“Penso que não é reconhecido perante, por exemplo, direções e familiares de utentes (...) não nos dão incentivo para continuar, não nos dão apoio, não nos dão uma palavra amiga.” (E1)

“Não te dão valorização! Dão-te o salário mínimo, acabou! (...) Não há progressão na carreira (...) Às vezes bastava uma palavra de apreço, ou seja, o obrigado vem sempre só quando é para a fotografia.” (E5)

“Não é reconhecido pela parte dos utentes, da parte da direção eles acho que nem ligam, mas por parte da chefe. É: tu estás aqui para trabalhar, é limpas, fazes e pronto!” (E10)

No entanto, a entrevistada 8 deixa claro que se sente valorizada pela direção da sua instituição.

No que diz respeito aos familiares dos utentes, 3 auxiliares referem explicitamente que não se sentem valorizadas por estes, enquanto que a entrevistada 4 defende sentir-se valorizada pela família dos utentes e pelos próprios utentes:

“Os familiares até reconhecem e os idosos também, eles próprios dizem que a gente recebe muito mais para o que faz.” (E4)

Os utentes, o foco do trabalho destes profissionais, são indicados por 2 cuidadores (E8, E10) como alguém que não valoriza esta profissão, devido à forma como os clientes falam e se dirigem aos trabalhadores:

“Ah, pelos idosos porque você sabe, depois que você chega numa certa idade você não reconhece quase nada, então eles estão sempre ralhando connosco e nós estamos ajudando eles e eles estão ralhando com a gente.” (E8)

Por outro lado, 3 participantes (E4, E5, E9) consideram haver uma valorização e compreensão do seu trabalho proveniente dos utentes:

“Os familiares até reconhecem e os idosos também, eles próprios dizem que a gente recebe muito mais para o que faz.” (E4)

“Os utentes até são compreensivos uma vez que eles estão ali connosco e assistem ao nosso trabalho diário, acho que no geral eles até compreendem um pouco.” (E9)

De um modo mais abrangente, assim como o entrevistado 7 refere sentir que ninguém reconhece a sua profissão, 4 dos auxiliares (E3, E4, E5, E9) dizem não sentir a sua profissão valorizada pela sociedade em geral. A entrevistada 4 refere que as pessoas externas a esta profissão não compreendem o serviço e as dificuldades associadas ao mesmo:

“As pessoas pensam que é só chegar ali e mudar uma fralda. Até para mudar uma fralda é preciso saber não é só chegar ali e mudar.” (E4)

A entrevistada 5 explica ainda que se estes profissionais fossem devidamente reconhecidos, sentir-se-iam melhor:

“Um funcionário reconhecido é meio caminhado andado para fazer o seu dia-a-dia também um bocadinho melhor, mais animado, motivado.” (E5)

7.3.4. Aspetos positivos do trabalho

A última categoria, “Aspetos Positivos do Trabalho”, é referente às experiências e emoções positivas que os auxiliares de lar vivenciam nas suas instituições, que ajudam a compensar as adversidades e dificuldades com que lidam diariamente.

7.3.4.1. Gratificação

A gratificação é um sentimento positivo que 2 auxiliares declaram sentir ao consciencializarem-se que estão a oferecer o melhor de si diariamente e que, mesmo no meio das adversidades, conseguem sentir-se bem-dispostos:

“A parte boa é que, vá lá, a gente está a fazer um bem, não é, estamos a fazer um bem à sociedade e um bem a eles próprios até, porque pronto, estamos ali a dar todo o nosso amor e carinho e fazer com que o resto da vida deles corra bem e que tenham as melhores condições possíveis (...) É uma área gratificante, é bonita, porque eles contam-nos as suas histórias e muitas delas, uma pessoa olha para a pessoa e diz assim “nunca pensei que você passasse por isso” mas estão ali, com 100 anos até, a chegarem aos 100 anos..” (E1)

“É gratificante saber que tem alguém que faça por eles porque eu quando for idosa eu quero que alguém faça por mim (...) às vezes eles dão uns conselhos que a gente até fica assim “olha...” sabe, é sempre uma coisa nova, a gente dá risada porque eles são meio malucos às vezes, eles fazem umas coisas inesperadas, comentam coisas assim que você fala “meu deus, se eu fosse mais nova eu não

teria dito isso” então a gente dá risada e daqui a pouco... é um mix de emoções aqui! Então, é divertido! Eu gosto!” (E8)

Através destes testemunhos percebe-se, novamente, a importância da qualidade da relação mantida com os utentes idosos pois, existindo tempo e a prática de escuta ativa, pode suceder a partilha de experiências e histórias de vida que relaxam e alegram os trabalhadores com quem são confidenciadas.

7.3.4.2. Carinho recebido

A última subcategoria, surge ao identificar a satisfação dos auxiliares de lar ao receberem gestos de afeto e gratidão demonstrados pelos utentes idosos. Estes gestos são recebidos pelos trabalhadores como *feedback* positivo e funciona como recompensa emocional. O carinho recebido é destacado por dois participantes (E1, E2):

“Eles também nos dão carinho. É o carinho deles e a sabedoria. Transmitem-nos muita sabedoria e se formos a ver, hoje em dia, os idosos muitos deles estão a falecer cada vez mais tarde, não é, e trabalhavam o dobro de nós, e agora chegam-me aos 100 anos (...)Eles têm muito ainda para nos ensinar. Alguns ainda têm muito para nos ensinar, essa é a parte boa deste tipo de serviços.” (E1)

“Aspetos positivos há muitos, há o carinho, há o conforto que eles nos dão, há os abraços que eles nos dão que nos enchem o coração, isso há sempre. Muitas vezes até das pessoas que têm mais demência que sentem que nós estamos ali e eles, pronto, eles dão-nos afeto e sabem dar.” (E2)

8. Discussão dos resultados

A maioria dos auxiliares entrevistados indicou realizar múltiplas tarefas durante o mesmo turno, tal como verificado no estudo de Guerra et al. (2019), desde o levantamento dos utentes, à sua higiene pessoal, à alimentação, tratamento de roupas e limpeza dos espaços da instituição. Esta polivalência necessária é destacada pelos trabalhadores como algo desgastante e subvalorizada.

Para desempenhar todas as tarefas planeadas, os participantes referem que existem equipas de trabalho que nem sempre são funcionais. A totalidade dos cuidadores identifica a ocorrência de conflitos diários entre colegas de trabalho, devido: ao stress gerado pela quantidade exagerada de trabalho, às diferenças de personalidade e ao ambiente predominantemente feminino. Neste sentido, Rahim (1992) menciona que seria importante uma gestão adequada dos conflitos através de estratégias formais ou informais de modo a minimizar os efeitos negativos que essas discórdias laborais podem causar no trabalhador, algo que os entrevistados declaram não existir.

Assim, como a relação entre colegas de trabalho pode ter adversidades, o mesmo acontece no que diz respeito à relação entre funcionários e utentes. Este relacionamento tanto pode ser uma fonte de satisfação emocional como de desgaste e frustração, dependendo da qualidade da interação. Dado que estes profissionais têm um contacto muito próximo com os utentes idosos, lidando diariamente com eles e com as suas características, este relacionamento implica uma criação de laços emocionais fortes e, por vezes, desafiantes. Esta proximidade é referida pela maioria dos participantes como agradável, embora sejam apontadas algumas dificuldades como episódios marcados por faltas de respeito e agressões dirigidas aos colaboradores, algo que também pode ocorrer devido a doenças do foro psiquiátrico e neurológico (Enckell, 2018; Talerico et al., 2002).

A falta de recursos humanos é uma realidade, também exaltada pelos intervenientes deste estudo, que origina alguns transtornos no ambiente de trabalho uma vez que estes consideram ser-lhes atribuídas demasiadas tarefas para o tempo que têm. Esta sobrecarga de trabalho, referida também nos estudos de Gil (2020) é provocada pela insuficiência de trabalhadores e compromete a qualidade dos cuidados prestados para efeitos negativos na saúde física e mental dos cuidadores (Gil, 2020).

Neste sentido, o esforço físico e psicológico, referido por todos os entrevistados, revela a natureza exigente deste trabalho, que envolve o convívio diário com a doença, com o sofrimento e com a morte de pessoas idosas institucionalizadas. As dores físicas, sobretudo nas costas, são destacadas pelos indivíduos entrevistados como algo muito comum, tal como evidenciado noutros estudos (Barbosa et al., 2011; Figueiredo, 2014; Infante, 2016). Esse desgaste físico e emocional é assinalado também por Justo e Peterle (2020) e Gil (2020), sendo que este último destaca ainda que esse cansaço pode levar ao

surgimento de condutas que indiciam maus-tratos como: falta de paciência, movimentos bruscos e linguagem desapropriada. Estas dificuldades diárias podem ter riscos associados também para os próprios trabalhadores, nomeadamente o desenvolvimento da Síndrome de Burnout (Tessarolo et al., 2024).

Na perspetiva dos auxiliares entrevistados, como forma de melhorar o seu bem-estar no trabalho, as instituições de apoio a pessoas idosas deveriam dispor de equipamentos de auxílio como Gruas de Transferência, que facilitam as deslocações dos utentes (por exemplo, da cama para a cadeira) e evitam que os cuidadores suportem o peso total dos utentes sem mobilidade ou com mobilidade reduzida. Além disso, seria necessário haver mais compreensão proveniente dos superiores em relação ao trabalho destes profissionais. A formação institucional deveria ser oferecida com maior frequência, e benefícios adicionais, como acesso a um seguro de saúde ou subsídio de alimentação, deveriam ser disponibilizados conforme verificado no estudo de Gil (2020). Apoio psicológico oferecido aos colaboradores foi também valorizado, bem como atividades preparadas para juntar e animar as equipas de trabalho.

Os auxiliares de lar experienciam um amplo leque de emoções e sentimentos que variam entre satisfação, tristeza, aflição, exaustão e frustração. Segundo Hochschild (1983), o trabalho emocional envolve a regulação de emoções de forma a cumprir expectativas profissionais. Os profissionais estudados, ao lidar com os idosos diariamente, experimentam diversas emoções sendo que é perceptível que a maioria tenta esconder as suas emoções negativas.

A satisfação é uma das poucas emoções positivas referidas pelos participantes do presente estudo, muitas vezes relacionada com o reconhecimento que recebem dos utentes idosos. Esta emoção, embora pontual, pode ser crucial para a resiliência emocional dos trabalhadores, compensando os desafios diários que enfrentam (Martinho, 2013; Medeiro, 2017).

A emoção predominante neste estudo, a tristeza, é reportada pela maioria dos cuidadores, sendo associada, por um lado, ao convívio com a degradação física dos clientes idosos e, por outro lado, à falta de reconhecimento por parte de superiores hierárquicos. Os benefícios do suporte institucional sentido pelos trabalhadores são

destacados no estudo de Gaspar (2011), revelando que, quanto maior a sensação de suporte, maior o nível de bem-estar no trabalho.

A aflição apontada por um indivíduo está relacionada a situações de emergência que surgem no contexto de cuidado aos idosos. Estas situações, muitas vezes inesperadas, criam sensações de impotência e aflição porque, embora lhes seja oferecida formação nesse âmbito, podem não conseguir reverter um quadro crítico de saúde. O apego emocional aos utentes é também aqui apresentado, evidenciando que quanto maior a proximidade afetiva com os idosos, maior a intensidade das suas emoções e sentimentos.

Sentimentos e emoções destacadas pelos participantes como a exaustão e a frustração surgem quando os auxiliares se sentem desrespeitados pelos utentes da instituição. Da mesma forma, relatam também sentir-se revoltados quando não se sentem valorizados.

No seu ambiente de trabalho, a maioria dos auxiliares entrevistados refere esconder as suas emoções negativas, fazendo um esforço para as substituir por emoções e estados positivos: de coragem, de tranquilidade e alegria. Ao tentar modificar o que sente, o trabalhador está a praticar a estratégia de gestão emocional “Ação Profunda” (*deep acting*) pois esta diz respeito ao ajuste consciente das emoções internas de modo a alinhar-se às expectativas da sua profissão (Hochschild, 1983). Na mesma perspetiva, também existe um auxiliar que demonstra realizar “Ação Superficial” (*Surface acting*), quando afirma fingir emoções porque compreende quais as emoções esperadas, quer pela organização como também pelos clientes.

Apesar da pressão para esconder ou disfarçar emoções, alguns auxiliares afirmam que, por vezes, não conseguem reprimir as suas emoções e acabam por expressá-las no local de trabalho, seja em situações de desconforto, revolta ou tristeza. Estes momentos indicam a dificuldade de manter o controlo emocional constante.

De forma a tentar gerir as suas emoções, os participantes revelam algumas estratégias: controlar progressivamente a respiração; afastar-se do conflito; ouvir música; estar em contacto com a natureza e desabafar com alguém de confiança. A procura e prática de estratégias pessoais de regulação emocional é benéfica na medida em que cada um percebe o que melhor se adequa e resulta nas suas circunstâncias. Esta capacidade de

adaptação e superação permite tranquilizar os trabalhadores, evitando emoções negativas como a frustração (Morais et al., 2023).

A relação trabalho-casa e a transferência de assuntos laborais para o domicílio é algo muito comum atualmente e que pode trazer um elevado desgaste dado que deixa de existir um lugar sem preocupações laborais (Gonçalves et al., 2017). Os participantes deste estudo indicam que o trabalho com idosos pode originar emoções negativas e estados de ansiedade que afetam diretamente o seu bem-estar emocional. Essas emoções são muitas vezes transportadas para o domicílio dos trabalhadores. Neste âmbito, não só são apontados assuntos relacionados com idosos e colegas de trabalho mas também conversas tidas com superiores hierárquicos. O testemunho que referencia este aspeto não foca diretamente questões de fragilidade emocional mas aponta um importante diferente ponto de vista pois, de acordo com Ashforth e Humphrey (1993), o trabalho emocional não se limita apenas a interações com clientes mas também pode envolver a gestão de expectativas e feedback dado por superiores.

No que respeita à satisfação no trabalho, esta é caracterizada através da avaliação de alguns fatores, nomeadamente: remuneração, horário e reconhecimento (Martins & Santos, 2006). A totalidade dos auxiliares entrevistados referiu sentir que a sua remuneração é injusta e insuficiente, o que está em consonância com vários estudos (Figueiredo, 2014; Pires, 2015; Silva, 2021).

No que diz respeito à opinião acerca do horário, é inevitável que estes profissionais trabalhem por turnos uma vez que o cuidado prestado aos idosos em estruturas residenciais para pessoas idosas é contínuo, 24 horas por dia. Os participantes que referem ter um horário fixo sentem-se mais satisfeitos, ao contrário dos auxiliares que alteram turnos de trabalho com frequência, os quais relatam maior cansaço. A par do cansaço, esta questão pode também prejudicar as relações familiares e sociais do funcionário, bem como a sua capacidade para o trabalho (Rito, 2020).

Embora estes se consigam adaptar à constante rotatividade de horários imposta pelas instituição, Rito (2020) defende que os auxiliares que estão há mais de 6 anos nesta situação começam a manifestar sinais de desgaste físico e mental, o que pode acelerar o processo de envelhecimento. Além disso, os indicadores de pressão arterial apresentados

no seu estudo demonstram que o trabalho por turnos é potenciador de risco cardiovascular.

A falta de reconhecimento é algo também referido por todos os participantes, que não se sentem valorizados pelos clientes, pelos familiares destes, pela direção e pela sociedade em geral. O reconhecimento é uma necessidade importante que, quando garantida, pode trazer motivação e satisfação aos trabalhadores (Ndilimeke, 2019).

Todavia, os participantes afirmam sentir que o seu trabalho é gratificante pois permite valorizar a identidade e as características de cada idoso, permitindo-os viver com qualidade de vida. Desta mesma forma, afirmam que um aspeto positivo deste trabalho é o carinho que recebem dos utentes. Esta sensação de realização e satisfação pessoal contribui para a motivação e satisfação no trabalho e pode ajudar o profissional a manter-se resiliente face às adversidades e dificuldades diárias (Ndilimeke, 2019).

Conclusões e limitações

Os objetivos do presente estudo centravam-se na caracterização do trabalho realizado por auxiliares de lar de idosos, na compreensão da relação mantida entre funcionários e utentes, na perceção de satisfação no trabalho, na caracterização das emoções sentidas dentro e fora do ambiente laboral e na identificação de possíveis consequências dessas emoções e sentimentos.

A amostra da presente investigação, de natureza qualitativa, foi constituída por 10 auxiliares de diferentes lares de idosos, sendo a maioria dos participantes do sexo feminino.

Foi percebido que, tal como verificado na literatura existente, os auxiliares de lar são polivalentes no seu trabalho, realizando tarefas de auxílio direto aos utentes, manutenção dos espaços das instituições, serviços de lavandaria e acompanhamento de clientes ao exterior. Este é um trabalho marcado pelo esforço físico e psicológico e pela excessiva carga de trabalho para reduzidos recursos humanos.

Relativamente à relação mantida entre cuidadores e idosos, é entendida como agradável embora existam pontualmente situações desagradáveis. É também associada a uma grande proximidade, o que leva a emoções e sentimentos extremistas: por um lado, satisfação e gratificação; por outro, tristeza, aflição, exaustão e frustração. Sendo que, as emoções de tristeza e aflição ocorrem sobretudo devido ao apego e carinho que mantêm com os idosos e consequente desgosto da perda. O stress e o cansaço que referem sentir são frequentemente levados para casa, influenciando negativamente a vida pessoal.

As emoções resultantes da proximidade com utentes e de conflitos laborais é preferencialmente escondida pela maioria dos participantes dado que, muitas vezes, existem indicações superiores que alertam os funcionários para não deixarem as suas emoções interferirem no trabalho. Embora os auxiliares não se sintam forçados a modificar as suas emoções, pois eles próprios consideram essa mudança o mais adequado ao seu trabalho, estes fazem um esforço diário para conseguir regular as suas emoções e oferecer aos clientes apenas emoções positivas, correspondendo às expectativas da instituição. Este cenário de gestão de emoções atendendo a regras e expectativas da

organização é exposto no estudo de Hochschild (1983) como algo difícil e exaustivo, característico do Trabalho Emocional.

Desta forma, é possível constatar que estes profissionais realizam Trabalho Emocional, utilizando estratégias de Ação Superficial e Ação Profunda, sendo esta última a mais prevalente.

A satisfação no trabalho mostrou-se significativamente afetada pela percepção de falta de reconhecimento e valorização profissional, especialmente por parte dos superiores hierárquicos e da sociedade. Essa desvalorização é agravada pela baixa remuneração, que é considerada injusta e insuficiente perante o trabalho que desenvolvem. Estes são fatores que impactam negativamente o bem-estar dos auxiliares de lar.

No que diz respeito ao horário de trabalho, a rotatividade frequente de turnos é vista como desgastante, dificultando a conciliação com a vida pessoal. Dado que, o cuidado formal a idosos é um trabalho que não tem interrupções, é inevitável que haja colaboradores escalados para trabalhar em dias considerados importantes para cada um. No entanto, esta gestão deve ser feita de forma atenta e adequada, de forma a equilibrar as expectativas de cada cuidador com o funcionamento da instituição.

Através deste estudo, compreendemos que o Trabalho Emocional pode ter consequências devastadoras que, muitas vezes, são transportadas para o domicílio dos trabalhadores, sobretudo estados e sentimentos persistentes de insatisfação e desmotivação e exaustão física e emocional.

Desta forma, entendemos como necessário a melhoria das condições de trabalho dos auxiliares de lar, percebendo as suas dificuldades diárias, adaptando recursos às necessidades sentidas e oferecendo-lhes sobretudo uma voz ativa.

Por fim, importa reconhecer que neste estudo existem algumas limitações. Primeiramente, o número de entrevistados reduzido e maioritariamente do sexo feminino, o que impede que as conclusões sejam mais abrangentes e generalizadas. Depois, a proximidade geográfica dos participantes, que nos leva a associar métodos e condições de trabalho de acordo com a zona geográfica.

Desta forma, torna-se importante explorar o tema noutras zonas do país, diversificando e aumentando a amostra.

BIBLIOGRAFIA

- Alves, N. (2015). *Esgotamento nos cuidadores formais de pessoas institucionalizadas* [Dissertação de mestrado, Universidade de Coimbra].
<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/32695/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Nuno%20Alves%20-%202015.pdf>
- Andrade, C., & Neves, P. (2023). A qualitative study on emotional labor and work-family conflict in caregivers working in nursing homes. *Anales de Psicología*, 39(3), 458–464. <https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v39n3/1695-2294-ap-39-03-458.pdf>
- Arraia, D. F. (2018). *Satisfação dos colaboradores de uma IPSS: estudo de caso* [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Tomar].
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/28543/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf>
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1).
<https://doi.org/10.2307/258824>
- Barbosa, A. L., Cruz, J., Figueiredo, D., Marques, A., & Sousa, L. (2011). Cuidar de idosos com demência em instituições: Competências, dificuldades e necessidades percebidas pelos cuidadores formais. *Psicologia, Saúde & Doenças*, 12(1).
<https://doi.org/10.15309/11psd120108>
- Bhave, D. P., & Glomb, T. M. (2016). The role of occupational emotional labor requirements on the surface acting–job satisfaction relationship. *Journal of Management*, 42(3), 722–741. <https://doi.org/10.1177/0149206313498900>
- Boletim do Trabalho e Emprego*. (2023). 90(24).
https://bte.gep.msess.gov.pt/completos/2023/bte24_2023.pdf

- Brázio, F. M. da S. (2016). *Satisfação no trabalho: Um estudo de caso na Administração do Porto de Viana do Castelo* [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Viana do Castelo].
http://repositorio.ipv.pt/bitstream/20.500.11960/1553/1/Miguel_Brazio.pdf
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17–39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365–379. <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>
- Campanhó, L. V., Marquet, J., & Quivy, R. (2017). *Manual de investigação em ciências sociais* (5.ª ed.). Gradiva.
- Castanheira, C. (2013). *Auxiliar de acção directa: Um estudo sobre traços de personalidade, valores e satisfação profissional* [Dissertação de mestrado, Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa].
https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/10398/1/ulfpie046340_tm.pdf
- Chambel, D. A. A. (2016). *Trabalhar com idosos institucionalizados: Análise dos níveis de sobrecarga dos cuidadores formais* [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Saúde de Portalegre]. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/17845>
- Costa, A. S. G. (2015). *As emoções e o trabalho emocional em contexto organizacional: Um estudo acerca de agentes de geriatria* [Dissertação de mestrado, Universidade do Minho].
<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/35863/1/Ana%20Sofia%20Gon%3a7alves%20Dias%20Costa.pdf>

- Coutinho, M. do C. (2015). *Cuidadores formais e informais: Olhares sobre os idosos com demência* [Dissertação de mestrado, Universidade da Beira Interior].
https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/6066/1/4388_8455.pdf
- Cunha, M. P., Cunha, R. C., Rego, A., Neves, P., & Cabral-Cardoso, C. (2016). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Editora RH.
- Diogo, P., & Mendonça, T. (2019). Trabalho emocional em cuidados de saúde: Uma revisão scoping. *Pensar Enfermagem*, 23(1), 21–40.
<https://doi.org/10.56732/pensarenf.v23i1.154>
- Enckell, Y. M. U. (2018). *Aggressive behavior of nursing home clients and its effects on caregivers: A literature review* [Universidade Laurea de Ciências Aplicadas].
<http://www.theseus.fi/handle/10024/157231>
- Figueiredo, V. (2014). *Análise da atividade dos ajudantes de lar e das suas condições de trabalho numa perspetiva de género* [Dissertação de mestrado, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto]. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/76769/2/32884.pdf>
- Freitas, D. (2015). *A velhice nos lares na perspetiva das profissionais: Um estudo exploratório* [Dissertação de mestrado, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra].
https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/30207/1/Tese_DanielaFreitas_2015.pdf
- Freixo, M. J. V. (2013). *Metodologia científica: Fundamentos, métodos e técnicas* (Instituto Piaget).
- Gaspar, S. M. M. (2011). *O bem-estar no trabalho: O impacto do suporte no trabalho percebido pelos trabalhadores* [Dissertação de mestrado, Instituto

Universitário].

<https://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/3921/1/19954.pdf>

Gil, A. P. (2020). Estruturas residenciais para pessoas idosas. *Cidades. Comunidades e Territórios*, 40, Artigo 40. <https://journals.openedition.org/cidades/2198>

Godoy, A. S. (1995). Pesquisa qualitativa: Tipos fundamentais. *Revista de Administração de Empresas*, 35(3), 20–29. <https://doi.org/10.1590/S0034-75901995000300004>

Gonçalves, G., Sousa, C., Vieira dos Santos, J., & Sousa, A. (2017). *A culpa trabalho-família: A influência do género e da parentalidade*. International Symposium on Occupational Safety and Hygiene, Guimarães.

Gopalan, N., Culbertson, S., & Leiva, P. I. (2013). Explaining emotional labor's relationships with emotional exhaustion and life satisfaction: Moderating role of perceived autonomy. *Universitas Psychologica*, 12(2), 347–356. <https://www.redalyc.org/pdf/647/64728763003.pdf>

Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 323–349. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>

Guerra, M., Martins, I., Santos, D., Veiga, J., Moitas, R., & Silva, R. (2019). Cuidadores formais de idosos institucionalizados: Percepções e satisfação profissional. *Gestão e Desenvolvimento*, 27, 291–313. <https://doi.org/10.7559/GESTAOEDESENVOLVIMENTO.2019.385>

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.

- Infante, M. A. (2016). *Ajudantes de ação direta: Necessidades em contexto institucional* [Dissertação de mestrado, Universidade de Lisboa].
https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/13327/1/TESE_MariaInfante_20160923.pdf
- Justo, A. M., & Peterle, T. dos S. (2020). Quem cuida dos idosos? Narrativas de cuidadores formais em ILPI. *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, 25(3), Artigo 3. <https://doi.org/10.22456/2316-2171.102868>
- Kumar, P. K. (2014). *Trabalho emocional, gestão das emoções e género: Um enfoque nos profissionais dos serviços comerciais e da saúde* [Dissertação de mestrado, Universidade do Minho].
<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/28374/1/Priti%20Kissore%20Kumar.pdf>
- Lan, G., Okechuku, C., Zhang, H., & Cao, J. (2013). Impact of job satisfaction and personal values on the work orientation of chinese accounting practitioners. *Journal of Business Ethics*, 112(4), 627–640.
- Lourenço, P. M. (2014). *Institucionalização do idoso e identidade* [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Portalegre].
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/9205/1/Paulo%20Manuel%20da%20Rocha%20Louren%C3%A7o.pdf>
- Machado, B. (2016). *Envelhecimento bem-sucedido e avaliação gerontológica em respostas da retaguarda à velhice: Um estudo numa Estrutura Residencial para Pessoas Idosas* [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Viana do Castelo].
http://repositorio.ipvc.pt/bitstream/20.500.11960/1897/1/Bruna_Machado.pdf

- Marqueze, E. C., & Moreno, C. R. de C. (2005). Satisfação no trabalho: Uma breve revisão. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 30(112), 69–79.
<https://doi.org/10.1590/S0303-76572005000200007>
- Martinho, A. R. S. (2013). *Emoções positivas: Estudo de validação dispositional positive emotions scale para a população portuguesa* [Dissertação de mestrado, Universidade de Coimbra].
<https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/25827/3/Disserta%c3%a7%c3%a3o%20Final.pdf>
- Martins, M. do C. F., & Santos, G. E. (2006). Adaptação e validação de construto da escala de satisfação no trabalho. *Psico-USF*, 11(2), 195–205.
<https://doi.org/10.1590/S1413-82712006000200008>
- Medeiro, J. V. H. (2017). *Gestão das emoções na educação* [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Educação João de Deus].
<https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/18652?mode=full>
- Miranda, M. dos A. C. (2014). *A satisfação no trabalho: Uma aplicação às instituições particulares de solidariedade social em são miguel, açores* [Dissertação de mestrado, Universidade dos Açores].
<https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/3377/1/DissertMestradoMariaAnjosCordeiroMiranda2015.pdf>
- Morais, F. A. D., Gondim, S. M. G., & Palma, E. M. S. (2023). Emotional regulation in the workplace: A qualitative study with teachers. *Educação Em Revista*, 39.
<https://doi.org/10.1590/0102-469841010>
- Ndilimeke, N. (2019). *O impacto das condições de trabalho na satisfação dos trabalhadores. Estudo de caso: Externato Álvares Cabral* [Dissertação de

mestrado, Instituto Superior de Gestão].

<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/31666/1/Dissertacao-%20Nov%c3%adcia%20Ndilimeke%20-%20%20O%20Impacto%20das%20Condi%c3%a7%c3%b5es%20de%20Trabalho%20na%20Satisfa%c3%a7%c3%a3o%20dos%20Trabalhadores.pdf>

Pires, R. (2015). *As representações sociais e as práticas do ajudante de lar: Projeto de intervenção «envelheSer com cuidados»* [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Portalegre].

<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/11481/1/Trabalho-Projeto%20-%20Rosalina%20Pires.pdf>

Rahim, M. A. (1992). *Managing conflict in organizations*. Bloomsbury academic.

Rito, J. C. (2020). *Impacto do trabalho por turnos nos auxiliares de ação direta e educativa das ipss* [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra].

<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/34173/1/Tese%20de%20Mestrado%20SST%20Jo%c3%a3o%20Rito.pdf>

Santos, B. (2012). *Satisfação no trabalho: O caso de um banco* [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Ciências Empresariais].

<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4173/1/Tese%20Bruno%20Santos%20-%20MGERH.pdf>

Santos, E., & Fontenelle, I. (2019). The construction of meaning for the emotional labor. *Revista de Administração Mackenzie*, 20(1). <https://doi.org/doi:10.1590/1678-6971/eRAMG190089>

- Santos, V. M. (2013). *Institucionalização na terceira idade: Escolha ou última alternativa?* [Dissertação de mestrado, Universidade da Beira Interior].
https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/2833/1/Dissertacao_Veronica_Santos.pdf
- Silva, A. S. (2021). *As consequências do trabalho emocional para o bem-estar dos profissionais de enfermagem* [Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa].
<https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/36790/1/202894185.pdf>
- Silva, C. A. F. (2021). *Relação entre cuidadores formais e informais de idosos dependentes* [Dissertação de mestrado, Universidade do Minho].
<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/76206/1/Claudia%20Alexandra%20Ferreira%20da%20Silva.pdf>
- Silva, L. B., & Gondim, S. M. G. (2019). Escala de trabalho emocional: Adaptação e evidências de validade. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 36, e170065.
<https://doi.org/10.1590/1982-0275201936e170065>
- Talerico, K., Evans, L., & Strumpf, N. (2002). Mental health correlates of aggression in nursing home residents with dementia. *The Gerontologist*, 42(2), 169–177.
<https://doi.org/10.1093/geront/42.2.169>
- Terassi, M., Bento, S. R., Rossetti, E. S., Pavarini, S. C. I., & Hortense, P. (2023). Influência da sobrecarga, estresse e sintomas depressivos na saúde de idosos cuidadores: Estudo longitudinal. *Escola Anna Nery*, 27. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2022-0437pt>
- Tessarolo, M. M. M., Dias, A. de S., Silva, J. E. F. da, Silva, J. A. da, Oliveira, A. L. de, & Dias, E. N. (2024). Síndrome de burnout em cuidadores formais de idosos: Uma

análise abrangente da literatura. *Revista Contemporânea*, 4(3).

<https://doi.org/10.56083/RCV4N3-141>

Viamonte, M. P. (2020). *Consequências do trabalho emocional em contexto de call center: Uma revisão sistemática de literatura* [Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa].

https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/32373/1/00771_31_margarida-paredes-viamonte-356318011-tfm-integral.pdf

Vicente, S. (2015). *Satisfação no trabalho e cidadania organizacional nas instituições particulares de solidariedade social* [Dissertação de mestrado, Universidade da Beira Interior].

https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/6039/1/4464_8868.pdf

Wobeto, M. I. (2021). *Saúde mental em profissionais de saúde de instituições de longa permanência para idosos: O papel da regulação emocional e do engagement* [Dissertação de mestrado, Universidade Autónoma de Lisboa].

<https://repositorio.ual.pt/server/api/core/bitstreams/0a5ac3f3-4a8c-42e2-9e3f-becbeac4a38c/content>

ANEXOS

Anexo A – Guião de Entrevista Semiestruturada

Guião de Entrevista Semiestruturada

Tema: Emoções, Sentimentos e Satisfação no Trabalho em Auxiliares de Lar

Entrevistador: Lara Mourão (estudante de Mestrado em Gerontologia Social)

Local:

Data:

Bloco 1: Apresentação

-Bom dia! O meu nome é Lara Mourão, sou aluna da ESEC e estou a frequentar o curso de Mestrado em Gerontologia Social. Esta entrevista tem como objetivo recolher informações para a realização da minha dissertação de mestrado, intitulada de “Emoções, Sentimentos e Satisfação no Trabalho em Auxiliares de Lar”. Quero agradecer-lhe, desde já, a sua disponibilidade e colaboração. Permite-me a gravação, em formato áudio, desta entrevista?

Bloco 2: Abordagem à Vida Profissional

1. Qual a sua categoria profissional?
2. Há quanto tempo trabalha em contexto de lar de idosos?
3. Quais as funções que exerce? Como é o seu dia-a-dia na instituição?

Bloco 3: Trabalho Emocional (Questões baseadas na Escala de Trabalho Emocional)

4. No seu trabalho, é-lhe pedido para expressar emoções intensas?
5. Sente que é esperado, no seu ambiente de trabalho, que expresse emoções específicas e necessárias ao seu trabalho?
6. Consegue demonstrar os seus sentimentos verdadeiros ou tende a escondê-los?

7. Finge ter emoções que de facto não tem?
8. Esforça-se para sentir, verdadeiramente, as emoções que deve demonstrar ao público?
9. Possui estratégias para lidar com as suas emoções e dos outros?
10. Sente que as emoções sentidas no trabalho a afetam a nível pessoal e familiar?

Bloco 4: Satisfação no Trabalho (Questões baseadas na Escala de Satisfação no Trabalho)

11. Sente-se satisfeito com a profissão que tem?
12. Quais considera ser os aspetos positivos e negativos da sua profissão?
13. Sente apoio, no trabalho, de colegas e de superiores?
- 13.1. *Em caso de resposta negativa*, o que considera que deveria melhorar?
14. Considera justo o horário de trabalho que cumpre e as tarefas que desenvolve?
15. Mediante as tarefas que desenvolve e o horário que realiza, considera a sua remuneração justa?
16. Sente que o seu trabalho é reconhecido, quer por utentes e superiores como pela sociedade em geral?
- 16.1. *Em caso de resposta negativa*, como lida com o facto de o seu trabalho não ser reconhecido?
17. O que considera que poderia ou deveria mudar no seu ambiente de trabalho para se sentir totalmente bem e realizado?

Bloco 5: Conclusão / Outros aspetos de relevância

18. Gostaria de acrescentar alguma coisa a esta conversa?
- Muito obrigada pelo seu testemunho e contributo.

Anexo B – Consentimento Informado



COMISSÃO DE ÉTICA
CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO

Mod. CEIPC_CILE

**APRESENTAÇÃO DO ESTUDO DE INVESTIGAÇÃO PARA OBTENÇÃO DO
CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO**

Título do Estudo:

Trabalho Emocional e Satisfação no Trabalho em Auxiliares de Lar

Este trabalho de investigação é realizado no âmbito da unidade curricular “Projeto de Intervenção ou de Investigação Aplicada” inserida no 2º ano do Mestrado em Gerontologia Social, da Escola Superior de Educação de Coimbra.

O seu objetivo fundamental é estudar as emoções e a satisfação no trabalho dos Auxiliares de Lar, de modo a expor as dificuldades com que estes profissionais se deparam diariamente, a forma como lidam com as adversidades e com o sofrimento do outro e averiguar as possíveis consequências destes aspetos.

O procedimento experimental será feito, previsivelmente, num único momento. Todos os métodos utilizados são seguros, não existindo qualquer risco ou experiência dolorosa da sua utilização.

A recolha de dados será realizada através de entrevista e a sua participação requer o consentimento da gravação da mesma em formato áudio.

A confidencialidade e anonimato dos dados serão garantidos. A identificação far-se-á por um código, não existindo em nenhum material de referência dados de identificação.

Após análise de toda a informação recolhida, os dados serão guardados numa base de dados protegida. Os dados recolhidos são para uso exclusivo do presente estudo, não existindo quaisquer interesses financeiros a motivá-lo.

A sua participação é voluntária, não existindo nenhuma contrapartida financeira ou de outra natureza, à sua participação. Em qualquer momento, poderá livremente recusar ou interromper a participação no estudo, sem qualquer tipo de penalização por este facto.

Este estudo não é financiado por qualquer bolsa ou fundo de investigação e mereceu a aprovação da Comissão de Ética do Politécnico de Coimbra.

Em nome da equipa de investigação do projeto, manifesto os nossos agradecimentos pela sua participação, e manifesto a nossa disponibilidade para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Investigador Principal do Projeto

Lara Sofia Manso Mourão

Estudante de Mestrado em Gerontologia Social

Escola Superior de Educação de Coimbra

Contacto: 927480154

Assinatura do Investigador :

Lara Sofia Manso Mourão

Data: 10/01/2024

CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO PARA PARTICIPAÇÃO EM ESTUDO DE INVESTIGAÇÃO

De acordo com a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, o RGPD e a Declaração de Helsínquia e a Convenção de Oviedo

Título do Estudo:

Trabalho Emocional e Satisfação no Trabalho em Auxiliares de Lar

Na qualidade de participante no estudo acima referido, declaro que compreendi todos os objetivos da minha participação no mesmo, pelas informações verbais e escritas que me foram fornecidas pela equipa de investigação. Foi garantida a confidencialidade e anonimização dos dados, e a possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar neste estudo sem qualquer tipo de consequências. Tive oportunidade de fazer perguntas e as minhas dúvidas foram esclarecidas. Desta forma, aceito de livre vontade a participação neste estudo e permito a gravação em formato áudio da entrevista e a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação, aceitando também a divulgação dos resultados obtidos no meio científico, garantindo o anonimato.

Nome Completo: _____

Assinatura: _____ ... Data: ____ / ____ / ____

SE NÃO FOR O PRÓPRIO A ASSINAR POR IDADE / INCAPACIDADE

(se o menor tiver discernimento deve também assinar em cima, se consentir)

NOME: _____

BI/CC Nº: _____ DATA OU VALIDADE ____ / ____ / ____

GRAU DE PARENTESCO OU TIPO DE REPRESENTAÇÃO: _____

ASSINATURA _____

ESTE DOCUMENTO É FEITO EM DUPLICADO:
UMA VIA PARA O INVESTIGADOR, OUTRA PARA QUEM CONSENTE

Anexo C – Grelha de Análise de Conteúdo

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
Ambiente de Trabalho	Tipos de tarefas que realizam	Auxílio direto e permanente aos idosos	“É tratar deles enquanto higiene pessoal e cuidados diários: deitar, levantar, dar de comer, preparar a alimentação e assim (...) tratar das loiças (...) tratar das roupas.” (E1) “Nós [auxiliares] chegamos lá, damos banho aos utentes, mudamos as fraldas, passamos para o lanche, passamos do lanche para a sala de convívio onde eles estão entre eles a conversar, também voltamos a levá-los à casa de banho se precisarem e é assim a rotina basicamente. Depois, deitar os que têm de se deitar à tarde, ver fraldas e dar jantares.” (E4) “É vestir, é lavar, é pentear, é dar de comer, é estar ali quando a pessoa precisa.” (E5) “Lá a gente tem de ser polivalente. Temos de fazer de tudo um pouco. Fazer tudo aquilo que for necessário (...) parte das limpezas e na parte dos levantes dos utentes, portanto higiene pessoal que faz parte dos levantes, a sua alimentação, tudo isso direto, portanto com eles.” (E6) “Meter roupas a lavar, arrumar a roupa, dar banhos, depois ajudar a servir o lanche, lavar a louça, ajudar a servir o jantar, ajudar a deitá-los...” (E7) “[Fazemos] Tudo. Tratar dos idosos, das roupas, dar de comer (...) limpar o lar (...) passar a ferro (...) é sempre aquela rotina.” (E10)
		Manutenção	

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
	Relacionamento com colegas	Cooperação	“Por norma temos sempre uma equipa, temos sempre de controlar todos em equipa como é obvio. Apesar de que toda a gente tem os seus problemas e às vezes não se consegue trabalhar mas por norma trabalhamos sempre em equipa.” (E3) “Quando se formam grupos numa equipa que devia ser só uma e por vezes divide-se em duas ou mais... A equipa de trabalho às vezes não sendo, portanto, compatível uns com os outros torna-se bastante difícil muitas vezes levar a cabo o seu dia de serviço (...) Consegue-se trabalhar em equipa, portanto, retirando um ou outro elemento que às vezes altera um pouco o sistema, portanto, mas do resto conseguimos trabalhar em equipa. Até somos uma equipa que, relativamente, se formos ver... damo-nos todas bem mas há sempre uma ou outra que... desmarca mais.” (E6) “Eu com os meus colegas de Ação Direta nós nos damos sempre muito bem, não tem problema exceto com um funcionário, ele é complicado.” (E8)

		Conflitos na equipa	“As colegas de trabalho mais velhas, tendem a cair um pouco em cima de nós (...) Há uma convivência mas não é uma convivência para formar ali uma união de parceria, que é mesmo assim. Sinceramente, eu sinto o clima sempre pesado porque por muito que a pessoa até dê o jeito e saiba fazer mas se calha com uma colega que tem um ritmo diferente já o é motivo para falatório. Pronto, já é motivo para falatório, já é motivo para dizer que a pessoa é fraca no serviço, que não pode ser assim e que tem de se mudar as coisas e, pronto, já metem a pessoa um pouco de ponta, pronto, é motivo para tudo, motivo para se falar logo.” (E1) “Quando o trabalho é pesado, a equipa também fica cansada. E depois há sempre quem puxe mais para um lado, quem puxe mais para o outro porque “tu não devias ter feito isto, devias ter feito aquilo” mas eu acho que é tudo por causa do stress de muito trabalho.” (E2) “Eu costumo dizer: quem trabalha com mulheres... é muito complicado! Nós somos muito complicadas e onde há um grupo que é só mulheres, são feitos muito diferentes e as mulheres são lixadas. Obviamente que temos pessoas com quem trabalhamos muito melhor e outras que nem vale a pena discutir, é para fazer o trabalho e acabou e deixares fazer o que elas querem. Nem sempre é bom mas pronto...” (E3) “Depois existem aquelas [funcionárias] com mais anos e que eu não concordo, apesar de estarem há mais anos e fazerem aquilo há mais anos, deviam respeitar um bocadinho as mais novas e não é por elas terem uma formação maior que nós, que são maior que nós, nós estamos exatamente no mesmo patamar.” (E3) “Entre colegas há sempre aquelas boas e aquelas más (...) mas nós tentamos sempre trabalhar em equipa, sim. Às vezes não conseguimos não, dependendo das pessoas, não conseguimos. Mas tentamos sempre. É ver o que é que vai resultar daquilo. Há dias em que não dá mesmo para trabalhar em equipa porque os feitos não coincidem”. (E4)
--	--	----------------------------	---

			“Nós temos uma superior, pronto, e algumas de nós ajudamos a superior. Não somos todas... E isso também acarreta muitas dificuldades a nível de trabalhar com as colegas em si, pronto. Porque nós somos um grupo só de mulheres, só atualmente é que temos um ajudante que entrou agora para fazer férias, é muito complicado. Muito complicado. Porque também acho que deveria ser tal e qual como no hospital, haver ali ajudantes femininos e masculinos.” (E5) “[O clima tenso entre funcionárias] pode influenciá-los porque eles [utentes] também têm as escolhas deles e isso muitas vezes também gera alguma, como é que eu hei-de dizer, não sei, ciúmes, discórdia. Eles começam também a ter as preferidas e uma tem uma maneira de falar, a outra tem outra maneira de falar mais áspero e eles não vão escolher a que tem a forma de falar mais áspera. Depois, lá está, essa [funcionária] vai já começar a pensar que a outra é escova, é assim, é assado... Pronto. Mas depois não querem fazer melhor. Ou seja, falam, criticam mas não fazem e é isso que faz falta. É menos língua e mais tato.” (E5) “Há dias piores, outros bons, mais ou menos. Há colegas que ajudam, há outras que falam muito e só estão bem a criticar, há de tudo. Os chefes não controlam isto e nós temos de aguentar.” (E7) “Quando nós estamos meio tensas numa correria de um lado para o outro, isso afeta-os, não é, eles ficam mais irritados connosco porque ao invés de levá-los com calma como de manhã, nós levamos-los mais depressa, não somos brutos mas somos rápidos e isso afeta um pouco o emocional deles, ficam um pouquinho mais agitados. Os independentes eles ficam um pouco irritados com a nossa pressa que eles veem que a gente está sempre correndo de um lado para o outro e também se irritam porque eles têm de fazer o serviço que alguns dos funcionários não fazem.” (E8) “Acho que o clima aqui é um bocadinho sempre complicado porque é muita mulher junta e acaba por haver muitos conflitos, muitos conflitos mesmo! Acho que sim, existem muitos conflitos apesar de haver sempre colegas muito boas, muita ajuda.” (E9)
--	--	--	---

			“As mais velhas acham que as mais novas não prestam e que não fazem nada de jeito, só elas é que fazem e depois muitas vezes são elas que erram e tentam pôr as culpas nas mais novas. Enquanto que, se calhar, as mais novas são as mais frontais e assumem que erram e elas não. Empurram umas para as outras.” (E10)
--	--	--	--

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
	Relacionamento com idosos	Relação agradável	“Não posso dizer que a nossa relação é às mil maravilhas, porque para já não tenho a mesma afinidade com todos (...) e depende do nosso estado de espírito e até do estado de espírito da pessoa idosa (...) Mas no geral até tenho uma relação boa [com os utentes]. ” (E1) “É Boa! Pelo menos pelo que eu tenho assistido é boa, eles gostam de mim e eu gosto deles.” (E4) “Durante o dia, se eu andar ali cabisbaixa eles vão sentir. Eles sentem. Sei que tenho uma boa relação com eles. Adoro mesmo.” (E5) “A minha relação com os idosos é muito boa, portanto, tenho um contacto muito bom com eles. Eu gosto muito deles e também acho que o retorno também é bom para mim, no mesmo sentido positivo.” (E6) “Normalmente eu acho que é uma relação muito boa, eles costumam gostar muito de mim. Acho que até hoje ainda não tive assim nenhum conflito sério com nenhum, às vezes uma coisinha ou outra mas no geral... ah... já houve pessoas que foram para outro lar e assim e ainda hoje perguntam por mim, por isso acho que no geral é boa.” (E9)
		Relação desagradável	“Depende do feitio de cada um. Não são fáceis de manejar mas vais percebendo a personalidade de cada um e conforme isso vais entrando. Apesar de que há momentos em que é difícil aguentar-se as faltas de respeito, que eles também têm.” (E3) “Podiam-nos tratar melhor. Há idosos que, lá está, não nos dão valor. Não dão valor àquilo que fazemos por eles e tratam-nos mal.” (E10)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
	Dificuldades gerais destacadas	Falta de recursos humanos	“Eu acho que devíamos de ter mais funcionárias a trabalhar. Somos poucas para tanto trabalho. E devíamos ter mais tempo para eles. Eles deviam ser mais acompanhados.” (E2) “Acho que deviam meter mais pessoal. Eu sei que é complicado, nem toda a gente quer claro, mas o lar precisa de muito mais pessoas. Somos completamente insuficientes! Porque há muitas de baixa, depois há pessoas que vão para lá e fartam-se daquilo, já sabem o que aquilo é...” (E3) “A falta de recursos humanos! Essa é a maior dificuldade. É assim, já tivemos um período mais critico nesse aspeto. Ah... ou seja, é muita gente para tão poucas funcionárias e depois é assim, o estado de dependência como é cada vez maior a segurança social acha que o mesmo número de colaboradores dá para o mesmo número de utentes mas não se lembram que a dependência é maior.” (E5) “Acaba por nunca haver funcionários para quando fazem recrutamento, quase ninguém quer trabalhar nesta área e as poucas que vão, vão lá uns dias e vêm embora.” (E9)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
		Esforço físico e psicológico	“Um pouco doloroso, nós tratarmos de certas pessoas por causa do estado delas, do estado físico e mental, porque muitas delas já vêm debilitadas e outras acabam por ficar... É uma das maiores dificuldades porque isto é assim, ao não terem mobilidade nenhuma logo são um peso morto. Então temos de os carregar mesmo em peso e isso, se não tivermos os posicionamentos corretos e tudo, porque isto às vezes nem é tanto com a força até é mais com a técnica.” (E1) “Massacram-nos a cabeça (...) Como fazem de nós, como é que eu hei-de dizer, fazem de nós, olhe, um saco de pancada basicamente. Alguns descarregam a frustração deles em nós. É chato.” (E1) “A dificuldade realmente é ver o degradar de cada um e a situação que alguns têm, os casos que nós lá temos é muito complicado olharmos para certas pessoas que temos lá e estar no ponto que está.” (E3) “A nível físico provocam-nos muita coisa, é normal e é perfeitamente razoável estar tanta gente que trabalha como Auxiliar, estar de baixa ou estar no Seguro porque nós fazemos trinta por uma linha, nós deslocamo-nos de qualquer maneira, ou a levantá-los ou a deitá-los. Mas o nosso esforço físico é muito grande e então o emocional... Ah e nós somos capazes de ser agredidas! Há pessoas que, independentemente de ser devido à doença delas, nós podemos levar ali um murro de muita gente, que é mesmo muito mais forte que nós e provocam-nos coisas muito graves.” (E3) “Com o passar dos anos acho que vamos criando também nós uma barreira, de forma a que não nos deixemos afetar tanto porque a nível psicológico isto é uma profissão que nos afeta bastante. Lá está, lidar com o sofrimento, lidar com o sentimento de inutilidade que eles sentem e que depois descarregam em cima de nós, com o sentimento de inutilidade que nós muitas vezes sentimos em determinada situação que não conseguimos dar um bom desfecho a determinada situação... isto é tudo um ciclo.” (E5)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
			“[Existem] algumas [dificuldades]. Ter de ter paciência para aturá-los [idosos]. Alguns são difíceis (...) porque são mal-educados para nós e porque custa pegar neles também sim. Para mim nem custa assim tanto mas as mulheres estão sempre a queixar-se.” (E7) “As nossas costas estão sempre doendo! E às vezes eles fazem muita força, e nós abrimos... eu já abri o pulso algumas vezes, a minha colega já se machucou... entende... além de ser uma responsabilidade, é levemente perigoso porque eles nos mordem!” (E8) “Esta profissão é um bocado difícil, em termos físicos e psicológicos. Não é qualquer pessoa que gosta porque isto é um trabalho muito complicado e uma pessoa para fazer isto tem de gostar minimamente.” (E9) “O Esforço físico e psicológico (...) uma pessoa chega ao final do dia e ficamos todas baralhadas.” (E10)
	Sugestões de melhoria	Equipamentos de auxílio na instituição	“Podia haver, como há, como existe, uma máquina em todas as instituições, nem que fosse a instituição mais pequenina, deveria ter nem que fosse uma máquina dessas para ajudar as funcionárias a deslocarem o utente de uma cadeira para outra ou da cama para a cadeira e vice-versa. Seria uma ajuda grande para as funcionárias e até mesmo poderia mudar o ambiente de trabalho porque aquele grupo que está a trabalhar, não é, às vezes não fazem o mesmo esforço. Seria uma solução porque a gente fica cansada e estourada e só nos apetece parar o serviço, por vezes, porque é um esforço muito grande.” (E1) “[Temos] Falta de meios para ajudar porque hoje em dia há meios que ajudam nos posicionamentos, em muitas coisas e nós às vezes temos falta disso.” (E9)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
		Compreensão	“Deviam pensar mais um bocado antes de dizer: “olha a partir de hoje tem de ser feito isto porque temos de mudar isto”, mas sem recursos para fazer as coisas a gente também não consegue. A direção e essas coisas deveriam mudar um bocado a mentalidade e a maneira de pensar sobre o nosso trabalho. Acho que deviam meter-se um bocado no lugar da gente e saber que o nosso trabalho também não é fácil (...) a nossa opinião para elas não vale nada.” (E4) “Acho que deveríamos ser mais ouvidas, acho que nos deveriam levar... Levar esta mensagem do que é ser cuidador a muitos lados, até mesmo a uma escola, às próprias escolas porque as mentalidades de agora são muito baixas nesse sentido do cuidar.” (E5)
		Formação em contexto institucional	“Formações é sempre bom. Manter formações e incentivar mais ao trabalho de grupo.” (E3) “[Deveria haver] Mais formação! Para mim podia ser sempre porque acho que nunca é demais e no dia-a-dia temos sempre situações novas a ocorrer.” (E5)
		Benefícios adicionais	“[Termos] Benefícios, se calhar poderiam ter outra empresa qualquer, nem que fosse um seguro de saúde ou pagar-nos subsídio de alimentação e uma vez que nós já não recebemos subsídio de alimentação (recebemos em género porque comemos na instituição) darem-nos até em cartão, era uma mais-valia, era um mimo digamos assim. São pequeninas coisas que para eles se calhar pode não ser grande coisa mas para nós é muito. Coisitas assim.” (E5) “Nós devíamos poder reformar-nos mais cedo, aos 60 anos, porque aos 60 anos uma pessoa já nem consegue pegar num idoso como deve ser porque eu vejo pelas minhas colegas.” (E10)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
		Apoio psicológico	“Acho que devia haver um psicólogo nos lares, nem que fosse 1 vez de 2 ou 2 meses ou uma coisa assim (...) Sinto falta desse tipo de apoio.” (E10)
		Atividades prazerosas em equipa	“Deveria haver mais convivência, deveria por exemplo... há sítios que fazem, antes do trabalho... um grupo que faz uma ginástica, que faz ali uma coisa qualquer, incentiva... um jantar de 2 em 2 meses, um jantar com a equipa, acho que era bom. Porque uníamo-nos mais, falávamos mais, acho eu. É o que eu acho.” (E2) “Acho que podíamos fazer mais... por exemplo, no meu trabalho recentemente tivemos uma coisa que nunca vi acontecer, aquelas atividades extra trabalho (Team Building), fomos para uma festinha, fizemos atividades extra foi muito bom! Deu para desanuviar e foi um dia diferente! E foi na hora de trabalho, acho que foi mesmo muito bom e foi a primeira vez que eu vi a acontecer nesta área. Por isso acho que deveria haver mais coisinhas deste género.” (E9)
Trabalho Emocional	Sentimentos e emoções relacionadas com os idosos	Satisfação	“Até tenho muitos dos idosos que gostam imenso de mim, fazem questão de dizer aos familiares e tudo, que gostam muito de mim! E eu até fico contente, fico contente com esses elogios.” (E1) “Às vezes eu estou entrando aqui, estou triste ou irritada ou acelerada mas quando eu entro aqui e vejo eles “então, boa tarde!” parece que as coisas vão amenizando, sabe, e eu vou ficando mais feliz.” (E8)
		Tristeza	“Fiquei chocada e não consegui assistir, não consegui lá ficar e doeu-me. Doeu-me porque, não é, depois uma pessoa começa a lembrar-se dos seus e sabe que isso vai ser o próximo passo, vá, para bem dizer.” (E1)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
			“Doa o que doer, porque vai doer sempre, é uma morte, uma pessoa que era especial mas nunca vou conseguir fazer esse desapego total (...) Há utentes que nos marcam mais, que a gente fica mais triste quando eles partem.” (E2) “Há momentos que nós temos a tristeza que vemos nos olhos de cada um, como há pessoas que são completamente difíceis de lidar mas temos de saber lidar (...) Custa demais ver os abandonos que fazem a tantos idosos (...) É uma dor imensa ver muitos que caminhavam e depois precisam de ajuda de outras pessoas.” (E3) “Eu tenho lá uma senhora (...) como se fosse uma avó para mim. Ela entrou lá a andar sozinha com o pé dela e agora está acamada e isso custa-me porque eu tenho pena... Porque uma coisa que ela queria era que as pernas não parassem e que continuasse a andar e a mim custa-me vê-la assim (...) Tem pessoas que tenho pena de ficarem assim. Tenho-lhes afeto. Custa-me muito quando falecem e tudo.” (E4) “A minha maior dificuldade é lidar com a morte quando estou apegada a algum deles. Custa-me muito (...) Sentia-me triste por saber que essa pessoa já não estava ali e já não ia falar com ela.” (E4) “Sinto-me um bocado triste. Estou a dar o meu melhor por eles e depois eles... Está bem que há alguns que já não têm muita cabecinha mas há outros que têm e que nós estamos a limpar e andam a pisar o chão, mandam-nos o lixo para o chão... Fazem de contas que ali somos as escravas deles... Andar ali a apanhar as coisas que eles mandam de propósito muitas vezes e isso é triste.” (E10) “Há uma senhora que faleceu há 2 meses e custou-me muito porque nós apegamo-nos a eles! Custou-me muito. É muito triste, sim. E mesmo quando eles ficam doentes, eu vou lá sempre tentar animar. Há alguns que não... que logo nos tratam mal! Mas a maioria deles... Ah... No final

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
			eles querem é carinho. Mas também têm de compreender a nossa parte, um pouco. Nós estamos lá para tratar deles, não é para eles nos estarem a tratar mal, porque eles chamam-nos de tudo e mais alguma coisa.” (E10)
		Aflição	“Tive uma situação há cerca de 2 anos mais ou menos, ou se calhar nem tanto, em que aconteceu um engasgamento seguido de uma PCR [paragem cardiorrespiratória], eu e outra colega estávamos a fazer manobras [de reanimação] o mais que nós podíamos e as lágrimas a escorrer-nos às duas pela cara abaixo porque era alguém que nós temos um apreço enorme, mas fosse quem fosse, só que aquela pessoa em si é ali muito ligada a nós e nós a vermo-nos aflitas de não estar a conseguir reverter tal situação, as lágrimas corriam-nos.” (E5)
		Exaustão emocional	“[É difícil] aturar os idosos mesmo. Sinto-me saturado. Há dias em que saio do trabalho mesmo “KO” da cabeça mas logo passa. Os idosos estarem sempre a reclamar com os serviços que fazemos, ou é pela hora do banho, ou é pela comida ou é pela nossa maneira de andar até.” (E7)
		Frustração	“Eu só fico um pouco chateada quando na hora, quando algum idoso está reclamando porque eu estou passando creminho no pé dele, estou fazendo massagem no pé dele, e fala “ah não estou bem” e eu “porquê não está bem?” e dou aquele tratamento psicológico rapidinho do tipo “porquê que não está bem”, aquela atencãozinha, sabe, e daqui a pouco passa 2 minutos e eles “ah sua put*” e eu fico tipo “olha...” aí fico um pouquinho chateada mas passa.” (E8)
	Sentimentos e emoções relacionadas com a organização	Revolta	“Sinto-me revoltada! Porque a gente faz de tudo para que esteja tudo bem, para que eles estejam bem, para que tudo se dê bem entre funcionárias e utentes e tudo e o nosso valor não é reconhecido nesse sentido.” (E1)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
			“Fico enervada porque certas pessoas pensam que isto é um trabalho fácil mas não é. Pensam que é só chegar à beira de um idoso e mudar-lhe uma fralda mas não é. Não é só mudar uma fralda. A gente tem de falar com eles, tem de lhes dar banho, tem de tirar a roupa, tem de fazer aquilo que eles não conseguem e tudo dá muito trabalho e cada utente tem o seu feitio e às vezes não é fácil.” (E4)
		Tristeza	“Quem está acima de nós muitas vezes, sem querer, descarrega em cima de nós. Nós sentimo-nos ali como inúteis, ou seja, fazemos tanto mas não fazemos nada e é isso que corrói, começa aqui a remoer e a doer. Mas porque será que eu trabalho tanto ou trabalhamos tanto e precisamos sempre de trabalhar ainda mais... Será que não percebem que há aqui falta de alguma coisa, que há aqui... parece que somos vistos sempre como números, é triste.” (E5) “Quando eles [idosos] nos tratam mal, quando a nossa chefe (Diretora Técnica) também é assim... Ela já me chegou a dizer que não temos de ter responsabilidades fora do trabalho porque temos de estar sempre prontas para ir trabalhar! Então e a minha vida pessoal onde é que fica? Eu tenho 3 filhas e sou solteira, onde é que fica (a vida pessoal)? É um bocadinho triste.” (E10) “No dia-a-dia, descarrego à noite, na almofada a chorar. É o que me acontece muitas vezes.” (E10)
	Expressar emoções	Fingir emoções	“Eu finjo emoções. É a cara que nós levamos para sorrir o dia todo.” (E2) “Eu mudo. A minha maneira de ser a trabalhar é completamente diferente do que atrás (...) Eu tento é animá-los.” (E3)
		Esconder emoções	“Se calhar o próximo a ir [morrer] são eles e então a gente tenta é apaziguar as emoções deles, camuflando as nossas e mostrando, dando o nosso melhor a eles, para nem sequer pensarem isso, que serão os próximos, não é. Eu acho que neste tipo de trabalho não se deve expor as nossas emoções.” (E1)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
			“É guardar para mim. Tentar não expor nem apegar demasiado, apesar de ser complicado (...) À frente deles eu não mostro qualquer tipo de coisas.” (E3). “Eu tento esconder! Mas eu sentia-me triste todas as vezes que lá ia e passava e olhava para aquela senhora que lá está e sabia que lá estava aquela que eu gostava, não é...” (E4) “Não podemos [deixar transparecer que sofremos]. Porque acho que não devo. Já basta a pessoa estar ali a sofrer, se eu ainda lhe vou mostrar o meu sofrimento... Eu tenho é de lhe dar alento, fazer o que eu puder para mantê-lo [utente] ali em condições, em cuidados paliativos ou fazer o melhor que eu puder.” (E5) “Tento guardar para mim [os sentimentos aquando de momentos difíceis] (...) é melhor. Eu acho que é melhor. Não quero mostrar as minhas coisas.” (E7) Ah não [não exponho os meus sentimentos aos idosos]! Até porque não faz sentido.” (E8) “Eu tento esconder. Principalmente em frente aos utentes, eu tento esconder porque eles também estão ali, não é... Depois eles acabam por ver... vêm preocupadas e saber que estão a um ano ou outro desse final claro que acho que tem de se esconder o máximo deles para eles também não ficarem a pensar naquilo constantemente e cada vez a ficar pior (...) Eu sempre tentei esconder porque acho que é o melhor.” (E9) “Eu tento esconder. Eles sofrem de estar longe da família, há muitos que nem os familiares os vêm ver e é triste, quanto mais estar ali a mostrar... Eu tento sempre alegrá-los.” (E10)
		Expressar verdadeiras emoções	“Dantes eu era mais caladinha. Agora não. Se eu ouvir alguém falar, algum comentário qualquer por outra equipa ou de lavandaria que eu ache que não faz sentido nenhum, aí falo, tenho de falar porque as pessoas falam sem viver a realidade. Não, agora não [não guardo para mim] (...)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
			Se eu tiver de chamar à atenção... é assim... de forma básica, assim mais soft, chamo... mas claro que fico triste e às vezes até comento “olhe, não diga isso porque você sabe que nós nos desdobramos muitas vezes para vos prestar cuidados” já aconteceu algumas vezes ter de dizer “você sabe que a gente anda aqui, corremos para vos ter prontos a horas.” (E5) “Transpareço sim. Guardo a maior parte mas há coisas da minha parte emocional, portanto, é logo ali exposta. A minha emoção, portanto, de lágrimas e assim, isso sai.” (E6)
		Estratégias Pessoais de Gestão de Emoções	“Abstraio-me da situação, abstraio-me porque também há outras pessoas que requerem os meus cuidados e então não posso estar lá apegada a uma pessoa que já partiu ou que está a partir. Por isso, nem que tenha que ir para uma casa de banho chorar um bocadinho mas depois temos que meter as emoções de lado e seguir em frente, continuar no nosso trabalho.” (E1) “É bom porque desabafamos, cada uma tem experiências diferentes, cada uma já viveu coisas diferentes e isso ajuda. Ajuda falar, ajuda desabafar fora.” (E3) “Eu sou muito de virar costas e não gosto de arranjar sarilhos e confusões até ao ponto que me tiram do limite e é preciso muito. Sou muito de virar costas.” (E3) “Com as situações do trabalho eu tento respirar fundo e me afastar daquela pessoa que me deixa irritada.” (E8) “O ouvir música, estar em contacto com a natureza, dar um passeio ou outro ajuda a aliviar um bocadinho e esquecer as coisas menos boas.” (E9)
	Relação das emoções com o trabalho	Indicação de superiores	“[Já foi dito a colegas] para tentarem deixar os problemas cá fora porque os utentes não têm culpa.” (E2)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
			“Disseram-me para ser totalmente imparcial, para não ter apego, quase ficarmos sem sentimentos.” (E3) “Já me pediram. Claro. Sempre disseram se tivermos revoltadas para nunca passar isso para eles, o que eu acho que também é normal, se tivermos chateadas ou zangadas para não passarmos para eles, sim, isso já pediram.” (E9)
	Relação Trabalho-Casa	Transferência de assuntos com utentes	“Eu gostava que ficasse [os sentimentos perante situações de morte] só no lar mas muitas vezes não consigo. Muitas vezes não consigo.” (E2) “Não me incomoda em contexto familiar porque eu não falo deles em casa (...) Eu chego a casa e quando eu recebo a notícia que eles acabaram por falecer ou que não me pude despedir deles ou que não fui eu que vi, não os encontrei, eu fico assim a pensar “e se eu estivesse lá?” e depois vou para casa e às vezes a dormir... Antes de adormecer, às vezes começo a pensar naquilo e surge... começo a sonhar com eles.” (E4) “Às vezes eu levo para casa [as emoções sentidas no lar]. O que eu levo sempre para casa é cansaço, não é, cansaço físico. Porque nós temos de levantá-los e isso dói a coluna.” (E8) “Quando, às vezes, são problemas mais sérios e mais graves uma pessoa chega a casa um bocadinho mais stressada, mais chateada e por mais que às vezes tente acaba por passar um bocadinho para a família. Acho que às vezes deixo passar um bocadinho mesmo para a família. Sei que não devia mas às vezes é complicado. Uma pessoa vem com a cabeça tão saturada, tão cheia, que é um bocado inevitável depois conseguir esconder isso em casa.” (E9) “Muitas vezes, sim, levo para casa [as emoções sentidas no lar]. Muitas vezes eu quase nem tenho paciência para estar com as minhas filhas (...) porque eu vou mesmo desanimada do trabalho.” (E10)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
		Transferência de divergências com colegas	“Às vezes é complicado deixarmos o trabalho lá e seguirmos para nossa casa, para a nossa vida diária mas tive de o fazer porque em casa não havia... pronto, eu moro com o meu companheiro e também não havia esse... perguntar “então como correu o teu dia lá com os velhinhos e etc”, ou seja, sempre que eu falava alguma coisa ele dizia “para quê que trabalhas aí e isto e aquilo, sai daí, não vês que te faz mal” e então deixei. Foi mesmo por iniciativa minha, deixei de falar seja o que for. Atritos entre colegas já é mais difícil deixar lá só no trabalho.” (E5) “Muitas vezes não se consegue que tudo fique no lar, não se consegue. Quando é coisas com colegas e assim a gente fica cá com elas e às vezes a gente descarrega um bocadinho, assim cá em casa para aliviar.” (E6)
		Transferência de assuntos com superiores	“Ah, não levo nada para casa. Era o que mais faltava. Só levo para casa algum recado que as chefes me possam dar. Aí é diferente. Posso ficar a pensar nisso sim (...) Alguma coisa que não tenha ficado bem feita, às vezes acontece com as pressas.” (E7)
Satisfação no Trabalho	Remuneração	Injusta	“O nosso serviço é muito mal pago porque nós fazemos de tudo (...) desde limpezas, tratamentos de roupas, higiene pessoais, cuidados de enfermagem (...) fazemos de familiares, de enfermeiras (...) o nosso salário não coincide com as nossas funções (...) damos cabo da nossa saúde, da nossa coluna.” (E1) “Devíamos ganhar um bocadinho mais porque fazemos o trabalho de uma enfermeira, muitas vezes fazemos pensos, fazemos tudo quanto há, damos sondas, fazemos tudo e não somos reconhecidas por isso.” (E2) “Eu acho que o ordenado mínimo não é justo para ninguém que trabalhe lá, para ninguém. Não ter aumentos...” (E3)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
			“O ordenado é que é péssimo (...) Devia ser um trabalho mais reconhecido.” (E4) “Horrrível! Muito injusta. É uma profissão que é vista como lixo. Ou seja, estamos a fazer isto porque não temos aptidão para fazermos nada... e não! Isto é uma profissão que requer aptidão mas aptidão! As pessoas é que pensam o contrário, porque se as pessoas comessem a pensar que poderiam ter alguém daquele lado a precisar de apoio, queriam alguém que tivesse conhecimentos, que tivesse um bom coração e isso não se paga claro mas que soubesse aquilo que está a fazer. Não é só limpar o rabo e até limpar o rabo é preciso saber fazer. Há formas corretas de o fazer. Mas é uma profissão muito mal paga, muito mal paga mesmo.” (E5) “Seria preciso termos um vencimento um bocadinho maior. Um ordenado maior. [Devido] Ao esforço, à ocupação, à dedicação, porque nós é praticamente o dia todo lá, é como tudo... são 8 horas de trabalho. O psicológico e o físico. O psicológico também mexe muito connosco. Temos de ter um psicológico muito bem arrumadinho para conseguirmos enfrentar muitas coisas neste nível, neste tipo de serviço.” (E6) “Devia ser mais, devia ser mais para aquilo que fazemos porque quase vivemos aqui [no lar] e para aquilo que fazemos ainda é pouco. Por causa do esforço também claro. Puxamos bem. Puxamos fisicamente e temos muita responsabilidade.” (E7) “Eu acho que não [não é compatível com as funções que desenvolve] mas é bom. É um bom salário porque é o salário mínimo e depois nós temos algumas regalias como o almoço, o lanche e coisas assim. Eu acho que sim, mas devido ao trabalho que nós temos eu acho que poderia ser um pouco mais porque nós estamos lidando com pessoas que são extremamente sensíveis não só no corpo, porque os ossos deles qualquer coisinha já quebra, qualquer coisinha já dói...” (E8) “É o mínimo dos mínimos que a lei permite em Portugal, acho que é muito má para esta profissão.” (E9)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
			“Ganhamos pouco e não nos dão valor! Há pessoas que estão sentadas e ganham muito mais e nós ali a esforçarmo-nos, a dar cabo de nós, da nossa coluna, da nossa saúde...” (E10)
	Horário	Satisfatório	“Eu gosto do meu horário porque dá-me de manhã a liberdade de eu fazer o que quero e de tarde vou trabalhar (...) se tivéssemos um fim-de-semana a trabalhar e outro de descanso era ótimo, era o ideal.” (E2) “É sempre o mesmo. É das 14h30 às 22h30. Eu não acho mau. Há outros piores mas sim, vou conseguindo conciliar as duas coisas. Eu até estou satisfeita com o horário, estou.” (E4)
		Cansativo	“Por vezes temos de fazer turnos e, é assim, se tivermos um turno fixo, uma pessoa ainda se vai habituando àquela rotina, pronto, o nosso cérebro está habituado naquilo e ainda dá para conciliar algumas coisas, ainda dá para aguentar um pouco, mas se tivermos constantemente a mudar de turnos e, volta e meia, termos de fazer noites, é muito complicado. Eu acho que é a parte, uma das partes, mais complicadas. Eu não faço noites com regularidade, mas o resto dos turnos faz-se com bastante regularidade, estamos sempre a trocar de turnos. Por acaso não é que seja assim uns horários que se possam dizer muito maus, não é. Tirando o da manhã que se entra relativamente cedo, muito cedo até, que eu até acho isso um pecado.” (E1) “Os turnos num lar, são um bocadinho, portanto, puxadinhos. É o dia todo, não é. É de manhã das 7h até às 16h praticamente ou então das 8h até às 17h ou então o da tarde que é das 15h ou das 15h30 até às 23h30/ meia noite ou então o da noite que se entra à meia noite até às 7h da manhã. Portanto são turnos... (...) Não é muito fácil [conciliar com a vida privada]” (E6)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
			“É chato. Agora entramos às 15h20, saímos à meia noite, é um bocadinho chato e cansativo. O horário durante o dia aguenta-se melhor. Este horário é mau. Devíamos sair mais cedo ou entrar mais cedo pelo menos.” (E7) “É certo que quando é... Por exemplo, como eu disse, é um mês à tarde, um mês de manhã, se eu quiser um mês à noite e isso perfeitamente dá para eu conciliar, porque eu tenho o meu horário (...) Só que quando é... há meses que é muito complicado porque um ficou de baixa, o outro teve um imprevisto, aí nós trocamos nosso horário e fica um dia à tarde, um dia à noite, um dia às vezes raramente não é sempre um de manhã e isso é complicado, não dá para conciliar! Como eu, por exemplo, nesse mês agora vai ser um pouco complicado porque eu estou três dias à noite, dois dias à tarde, aí eu fico assim... é complicado! É muita troca de sonos.” (E8)
		Desajustado	“É sempre trabalhar os fins-de-semana, feriados, natais, tudo o que é datas importantes às vezes estão comprometidas por causa do trabalho principalmente quando são turnos de tarde compromete muito depois a nossa vida pessoal.” (E9)
	Reconhecimento	Falta de valorização profissional	“Penso que não é reconhecido perante, por exemplo, direções e familiares de utentes (...) não nos dão incentivo para continuar, não nos dão apoio, não nos dão uma palavra amiga”. (E1) “Não te dão valorização! Dão-te o salário mínimo, acabou! (...) Não há progressão na carreira! Só há pouco tempo com a atualização dos contratos coletivos de trabalho é que começaram a fazer a diferença pelos anos de trabalho mas mesmo assim não são corretas. Não são. As pessoas não têm noção da carga de trabalho que é isto. Não têm mesmo. Sinto [que o trabalho não é reconhecido] por parte da direção e sociedade em geral. (...) Às vezes bastava uma palavra de apreço, ou seja, o obrigado vem sempre só quando é para a fotografia (...) Quem mantém a casa de pé são os utentes mas para os utentes estarem ali é preciso ali um grupo de funcionárias

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
			sempre a trabalhar (...) Um funcionário reconhecido é meio caminhado andado para fazer o seu dia-a-dia também um bocadinho melhor, mais animado, motivado.” (E5) “Penso que [este trabalho] não é reconhecido (...) Os utentes também não reconhecem muitas vezes. Vê-se pela forma que nos tratam, às vezes bem mal. Ninguém [reconhece].” (E7) “Não é reconhecido pela parte dos utentes, da parte da direção eles acho que nem ligam, mas por parte da chefe. É: tu estás aqui para trabalhar, é limpas, fazes e pronto!” (E10)
	Aspetos positivos do trabalho	Gratificação	“A parte boa é que, vá lá, a gente está a fazer um bem, não é, estamos a fazer um bem à sociedade e um bem a eles próprios até, porque pronto, estamos ali a dar todo o nosso amor e carinho e fazer com que o resto da vida deles corra bem e que tenham as melhores condições possíveis (...) Até é uma área gratificante, é bonita.” (E1) “É gratificante saber que tem alguém que faça por eles porque eu quando for idosa eu quero que alguém faça por mim (...) às vezes eles dão uns conselhos que a gente até fica assim “olha...” sabe, é sempre uma coisa nova, a gente dá risada porque eles são meio malucos às vezes, eles fazem umas coisas inesperadas, comentam coisas assim que você fala “meu deus, se eu fosse mais nova eu não teria dito isso” então a gente dá risada e daqui a pouco... é um mix de emoções aqui! Então, é divertido! Eu gosto!” (E8)
		Carinho recebido	“Eles também nos dão carinho. É o carinho deles e a sabedoria. Transmitem-nos muita sabedoria e se formos a ver, hoje em dia, os idosos muitos deles estão a falecer cada vez mais tarde, não é, e trabalhavam o dobro de nós, e agora chegam-me aos 100 anos (...)Eles têm muito ainda para nos ensinar. Alguns ainda têm muito para nos ensinar, essa é a parte boa deste tipo de serviços.” (E1)

Dimensão	Categoria	Subcategoria	Unidades de registo
			“Aspetos positivos há muitos, há o carinho, há o conforto que eles nos dão, há os abraços que eles nos dão que nos enchem o coração, isso há sempre. Muitas vezes até das pessoas que têm mais demência que sentem que nós estamos ali e eles, pronto, eles dão-nos afeto e sabem dar.” (E2)

