

# Índice

## O TRABALHO EMOCIONAL DOS PRESTADORES DE CUIDADOS NO MEIO HOSPITALAR

Agradecimentos ix

Introdução 1

### Capítulo 1 - A EXPERIÊNCIA EMOCIONAL DOS PRESTADORES DE CUIDADOS 17

A percepção sensorial da interacção corporal pelo prestador de cuidados 18

O olhar 18

O ouvido 25

O tacto 29

O olfacto 33

O sensorio, as enfermeiras e a sociologia 39

A experiência emocional dos prestadores de cuidados no decurso da interacção com os doentes 43

O constrangimento 47

A cólera 61

O medo 64

A tristeza e as lágrimas 70

O prazer, a alegria, a satisfação 73

A exacerbação sensorial e emocional: a interacção violenta 77

A violência dos doentes 78

A violência dos prestadores de cuidados 82

O insuportável 100

### Capítulo 2 - O CORPO DOENTE: UM CORPO SIMBOLICAMENTE PERIGOSO 109

O hospital: um universo simbolicamente perigoso 110

O sagrado e o profano 114

O corpo secretor e excretor: as impurezas 116

O corpo doente 123

O corpo deformado 126

O corpo decomposto 128

O corpo em sofrimento 130

Uma forma extrema do corpo doente: o corpo moribundo 132

A morte no hospital: morte ou fim? 133

Morte e afectividade 140

A passagem 145

Acompanhar a morte? 149

O morto e os cuidados post mortem 153

O simbolismo dos cuidados post mortem e as práticas dos prestadores de cuidados 153

A perda de «humanidade» 163

«Ele já nem tinha cara de gente» 163

«É como um bicho» 167

O corpo nu: um corpo erótico? Um tabu ambivalente 169

A sexualidade interdita 173

A sexualidade regeneradora 183

Práticas e cuidados que revelam o risco de contaminação 189

O risco de contaminação simbólica 190

As medidas preventivas 192

### Capítulo 3 - O OLHAR DO PRESTADOR DE CUIDADOS SOBRE O CORPO DOENTE 197

Normas universais e intemporais do pudor 200

A revelação de regras emocionais no seio do hospital: o silêncio 203

A origem e o objecto do segredo 204

A significação sociológica do segredo 208

A atitude dos prestadores de cuidados: do silêncio absoluto à eufemização das emoções	210
A transgressão das regras revela o limite que não pode ser ultrapassado	214
Uma abordagem racional do corpo: a abordagem médica	219
A construção médica do corpo	220
A socialização profissional das enfermeiras	222
Quais os desafios da escrita dos enfermeiros?	233
Valorizar o estatuto social da enfermeira	234
A interiorização das regras de neutralidade emocional	241
As finalidades do controlo das emoções dos prestadores de cuidados	249
 Capítulo 4 - A GESTÃO DAS EMOÇÕES	253
O controlo das emoções no cerne da interacção	253
Particularidades com que se inicia e se termina a interacção	254
O afastamento sensorial	255
A delimitação de universos distintos como num teatro	271
Uma arquitectura teatral	272
O vestuário. Bata e pijama, uma prescrição determinada pelo papel	274
A distribuição dos papéis	280
Ser prestador de cuidados: um papel ou uma identidade?	13
Uma filosofia pessoal baseada no altruísmo: uma identidade de profissional que cuida	314
A afirmação ou mesmo a reivindicação de uma vida própria: cuidar, um papel entre muitos outros	316
A ineficácia das medidas preventivas	318
O mimetismo sintomatológico	320
 Conclusão	329
BIBLIOGRAFIA	333