

Psicologia organizacional e do trabalho e a humanização no contexto hospitalar

Work/organizational psychology and humanization in the hospital context

Kareem Tathyany Teixeira Santucci

Psicóloga Organizacional e do Trabalho, Professora Universitária Centro Universitário FAG, Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas PUCPR

Amanda Herman Miranda

Acadêmica Psicologia 9º Período – Centro Universitário FAG

Adina Joceli Rodrigues Oliveira

Acadêmica Psicologia 9º Período – Centro Universitário FAG

Ana Flávia de Barros Vieira

Acadêmica Psicologia 9º Período – Centro Universitário FAG

DOI: 10.47573/aya.5379.2.95.15

RESUMO

A Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) é uma área da Psicologia cujo termo propõe unir os eixos das organizações e do trabalho, enquanto ciência. Para tanto, ao entender-se que o objetivo principal da própria Psicologia é a garantia da saúde e do bem-estar dos indivíduos, fica clara a percepção de que tal objetivo também se encontra no contexto hospitalar, onde se faz importante promover uma assistência humanizada. Neste sentido, o problema de pesquisa do presente artigo busca elucidar o seguinte questionamento: Qual a importância da humanização no contexto hospitalar? A pesquisa se dará através de um estudo bibliográfico, tendo como objetivo geral delinear a importância de se oferecer um cuidado humanizado no contexto hospitalar, evidenciando o papel da Psicologia Organizacional e do Trabalho, através dos seguintes objetivos específicos: descrever a história da humanização e apresentar como a POT ocupa um importante espaço neste contexto, através de trabalhos e ações que visam um olhar integrado com as organizações, com a gestão e com os trabalhadores de uma forma dinâmica e simultânea, o que acaba por atingir de forma direta e indireta os pacientes e seus familiares. Sendo assim, se resolve o problema de pesquisa evidenciando a importância do papel do psicólogo na atuação em conjunto com profissionais da área da saúde, levando em consideração que a Psicologia Organizacional e do Trabalho tem a ferramenta necessária para trabalhar tais questões.

Palavras-chave: psicologia organizacional e do trabalho. humanização. ambiente hospitalar.

ABSTRACT

Work and Organizational Psychology (WO) is an area of Psychology whose purpose proposes to unite the axes of organizations and workspaces, as a science. Therefore, when it is understood that the main goal of Psychology itself is to guarantee the health and well-being of individuals, it is clear the perception that this purpose is also found in the hospital context, where it is important to promote a humanized assistance. For this reason, the research proposition of this article seeks to elucidate the following question: What is the importance of humanization in the hospital context? The research will be carried out through a bibliographic study, with a general intention to outline the importance of offering humanized care in the hospital context, highlighting the role of Work and Organizational Psychology, through the following specific objectives: to describe the history of humanization and to present how WO Psychology occupies an important space in this context, through works and actions that aim at an integrated whole with organizations, management and workers, in a dynamic and simultaneous way, which ends up directly and indirectly reaching the patients and their families. Thus, the research problem is solved by highlighting the importance of the psychologist's role in working together with health professionals, considering that Work and Organizational Psychology has the necessary resources to work on such issues.

Keywords: work and organizational psychology (WO). humanization. hospital space.

INTRODUÇÃO

Falar sobre humanização diante do contexto hospitalar é também falar sobre empatia, cuidado e respeito tanto para com os colaboradores e a equipe multidisciplinar, quanto para os pacientes e seus familiares, que encontram-se diante de um ambiente considerado muitas vezes

aversivo, uma vez que saem de seus lares para lidar com algo novo, doloroso, desconhecido e incerto.

Dessa forma faz-se necessário que este momento tão delicado para o paciente e seus familiares seja humanizado. A humanização inicia-se pelo clima organizacional e por seus colaboradores, em que a Psicologia Organizacional e do Trabalho possui um papel muito importante, possuindo um olhar diante dos seguintes pilares: o funcionamento, a visão, a missão e os valores da organização e o bem estar do indivíduo, respeitando assim, suas subjetividades.

O objetivo geral do artigo foi delinear a respeito da importância do cuidado humanizado no contexto hospitalar, realizado pela Psicologia Organizacional e do Trabalho, evidenciando assim sua atuação, tendo por objetivos específicos: descrever a história da humanização e apresentar como a Psicologia Organizacional do Trabalho ocupa um importante espaço neste contexto, através de trabalhos e ações que visam um olhar integrado com as organizações, com a gestão e com os trabalhadores de uma forma dinâmica e simultânea, o que acaba por atingir de forma direta e indireta os pacientes e seus familiares.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

História da humanização

O termo “humanismo” tem sua derivação vinda do latim *humanus*, podendo-se definir humanista como aquele que em sua forma de ver o mundo atribui valor significativo aos valores humanos e a vida. Tendo marcado diversos períodos históricos, o humanismo teve suas premissas na Grécia Antiga, alguns estudiosos outorgam à Sócrates seus primórdios, sendo este sentenciado à morte em 399 a.C., justamente por refletir a respeito dos problemas relacionados ao ser humano, colocando em questão a existência dos deuses da época e trazendo a responsabilidade do homem pela vida social (DESLANDES, 2006).

O estoicismo por meio de seus princípios morais de justiça e solidariedade, cooperou também com a construção das ideias humanistas. Seus adeptos eram cosmopolitas, ocupavam-se do bem comum e criaram as primeiras instituições de caridade voltada para os necessitados e enfermos (DESLANDES, 2006).

Na era Renascentista houve um entusiasmo intelectual, o surgimento do método científico e um crescimento do humanismo, destacando o valor de se admirar o belo, trazendo a sensibilidade e a beleza do humano, como reproduzido nas obras de Leonardo da Vinci. Durante o período Iluminista, através da Revolução Francesa na Europa, se originou a Declaração Universal dos Direitos Humanos, que se fortaleceu na modernidade e que trouxe como ideais da sociedade a igualdade, fraternidade e liberdade. Em contrapartida, o iluminismo trouxe o poder absoluto da ciência e o ser humano como sendo o centro do universo, deixando de lado as emoções e as subjetividades (DESLANDES, 2006).

Segundo Rabahi (2018), a maneira como os médicos de família trabalhavam, buscando olhar de forma holística seus pacientes e ter uma assistência centrada nestes foi sendo deixada de lado com o decorrer dos anos, dando lugar a uma visão centrada na doença.

Assim, ulteriormente a revolução industrial, mediante a evolução das tecnologias e das

transformações do conhecimento contribuiu para uma mudança na forma de pensamento. O humanismo almejado era o que trazia o equilíbrio entre os sentimentos e a racionalidade, onde foi necessário trazer a humanização também para a ciência. Atualmente o humanismo tem sido utilizado como forma de roteiro para guiar discussões na área da saúde, trazendo a importância das intersubjetividades e da atenção humanizada (DESLANDES, 2006).

De acordo com Machado e Sabetzki (2017), o percurso da história da humanização na atenção à saúde foi longo, sendo uma prática inserida neste contexto desde a antiguidade, passando por regressões por volta do século XVII e XX e sofrendo alterações técnico-científicas positivas em aspectos como tratamento e diagnóstico das enfermidades, trazendo descobertas importantes, e negativas ao tornar o profissional da saúde voltado primeiramente ao diagnóstico, distanciando-se do paciente. No Brasil as discussões a respeito do tema surgiram mais recentemente, tendo seu marco em 2001 com políticas públicas.

Não há unanimidade entre especialistas quanto ao conceito de humanização, o que dificulta sua inserção no contexto da saúde. Porém, os debates contemporâneos vão para além do ato humanitário, não sendo suficiente apenas sensibilizar os profissionais no cuidado com o enfermo, pois estes muitas vezes se encontram condições precárias para o labor, ocasionando esgotamento psíquico e físico e concomitantemente terem dificuldade no trato humanizado, sendo importante o acolhimento da família do paciente e o bem-estar dos colaboradores. (MACHADO E SABETZKI, 2017).

A partir dessas análises iniciais, pode-se definir, então, a humanização ou o cuidado humanizado como a condição da manifestação assistencial empática, acolhedora e sensibilizada à singularidade de cada paciente visando o respeito e a dignidade do indivíduo, priorizando todos os meios éticos necessários para se atingir seu conforto físico, psíquico, social e espiritual (consciencial) de maneira integral (MACHADO e SABETZKI, 2017, p. 31).

A preocupação com a frequente falta de humanização do sistema de saúde é vista no público e também nos trabalhadores da área da saúde, atingindo negativamente a todos os envolvidos (RABAHI, 2018).

Dessa forma a humanização depende de uma mudança de comportamento em relação ao usuário, aos familiares e à equipe, trazendo um cuidado integral, visando as necessidades biopsicossocioespiritual. Para isso, é também necessário autoconhecimento por parte dos funcionários, que devem entender quais são as suas capacidades, dificuldades e necessidades, aprimorando assim suas habilidades na convivência e nas relações (MACHADO e SABETZKI, 2017).

Humanização no ambiente hospitalar

A humanização em ambientes hospitalares não deve ter somente como objetivo a cura do paciente, mas também incluir a promoção, a prevenção e a reabilitação deste, trazendo uma visão de cuidado integral, facilitando assim, o acesso a todos os serviços de saúde necessários e considerando os aspectos sociais, físicos e emocionais que o envolvem. Nesta perspectiva, a pessoa passa a ser vista não como uma unidade individual, mas como alguém que está inserido em uma família, comunidade e contexto (CAMPOS *et al.*, 2021).

A preocupação com o cuidado e atenção aos pacientes hospitalizados levou o Ministério

da Saúde (MS) a criar no ano de 2000 o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), com o objetivo de disseminar a idéia de humanização nas práticas de saúde (MACHADO e SOARES, 2016).

Diante do entendimento da necessidade dessa demanda, no ano de 2003, foi lançada a Política Nacional de Humanização (PNH), criada pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Essa política tem como objetivo a valorização do bem estar e dignidade do paciente, além de pôr em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, melhorando a qualidade e a eficácia dos serviços prestados por toda a rede pública (CAMPOS *et al.*, 2021).

Para que haja sucesso na implementação desta política nas instituições de saúde, a PNH buscou fazer da humanização uma política transversal, definindo algumas diretrizes como sendo fundamentais nesse processo, como por exemplo: a criação de Grupos de Trabalho em Humanização, criação de mecanismos para ampliar o diálogo entre usuários-profissionais-gestores, garantia da visita aberta, implantação do acolhimento com classificação de risco aos usuários nas áreas de acesso (pronto-socorro, ambulatório) entre outras ações. Essas diretrizes servem como guia para ações nos diversos serviços de saúde, visando a efetiva participação do tripé: gestão, usuários e profissionais (MACHADO e SOARES, 2016).

Para Rabahi (2018), a humanização não pode ficar limitada à relação dos profissionais da saúde com os pacientes e seus familiares, o que vale tanto para as instituições públicas quanto para as privadas. Para que se promova um ambiente humanizado é necessário que todos os colaboradores estejam implicados, ou seja, os participantes de todos os ambientes das instituições que cuidam de pacientes devem ser protagonistas.

Para ocorrer a promoção de um ambiente humanizado é necessário buscar uma unidade de conduta, desde a chegada até a alta do paciente, observando a relevância do papel de todos os colaboradores neste processo. Saber receber bem um paciente é tão necessário quanto saber comunicar de forma respeitosa e adequada uma notícia ruim à pessoa doente e aos seus familiares (RABAHI, 2018).

Porém, mesmo a humanização estando presente através da PNH, ainda é um tema que precisa ser muito discutido e também mais praticado. Segundo um estudo de Sprander e Vagheti (2012), o que ainda se observa em diversas instituições voltadas a área da saúde é que infelizmente existe uma desvalorização desses trabalhadores, tendo como fator importante neste contexto a pouca participação na gestão dos serviços, promovendo assim, uma des (humanização) dos processos de trabalho dos profissionais de saúde.

Neste sentido, vale pontuar que, as condições ambientais, em seu amplo sentido, compõem o cenário adequado para que as ações atinjam o objetivo final, que é prestar bons cuidados aos pacientes, sendo neste contexto muito importante a influência de um gestor que observe a importância desse trabalho e que busque constantemente desenvolver um olhar humanizado. O principal ensinamento é que a humanização precisa envolver todos os que trabalham em uma instituição que tem como objetivo cuidar de pessoas em vulnerabilidade por vezes física e mental (RABAHI, 2018).

Para que haja uma eficácia nessas políticas de humanização é importante observar a relação do ambiente com esses profissionais da saúde, entendo que a qualidade dos serviços prestados estão diretamente ligadas ao atendimento das necessidades desses profissionais,

que também precisam ser assistidos, entendendo que cada um entrega o que tem disponível. Neste sentido, torna-se de fundamental importância que os gestores dos serviços de saúde diminuam fatores que afetam negativamente a qualidade do trabalho e que invistam na qualificação profissional, permitindo assim que os trabalhadores conheçam novas formas e estratégias de trabalho e de relacionamento interpessoal, criando, dessa forma, uma cultura de humanização efetiva (MACHADO e SOARES, 2016).

O papel da psicologia organizacional e do trabalho

A Psicologia Organizacional e do Trabalho ou P.O.T, como também é conhecida, vem se destacando nas últimas décadas sendo uma das áreas que mais empregam psicólogos no Brasil, evidenciando com isso a importância do trabalho deste profissional para a sociedade. Segundo Zanelli *et al.* (2014), esta é uma área multiprofissional, pois há uma diversidade de campos e contextos que faz o psicólogo organizacional se aproximar do trabalho de outros profissionais, como administradores e advogados, por exemplo.

De acordo com Bastos (2003), o objetivo da Psicologia Organizacional e do Trabalho é investigar as diversidades existentes dentro do campo. O autor ainda cita dois aspectos psicossociais que envolvem esse campo, que são: as organizações, enquanto ferramenta social formadora de coletivos humanos, e o trabalho enquanto atividade básica do ser humano reprodutora de sua própria existência e da sociedade. Neste sentido verifica-se que esta é uma área que estuda a relação tríade entre homem, trabalho e sociedade.

Nesse viés, o autor Fiorelli (2010), traz que a relação entre a organização e o indivíduo é recíproca: o indivíduo afeta a organização assim como recebe sua influência mutuamente. Assim, entende-se que a Psicologia se faz importante também na área empresarial visto a vida dos indivíduos ser afetada com a presença e existência das organizações. Portanto, se faz necessário uma boa atuação dos psicólogos inseridos nessas empresas e organizações para se ter uma troca mais positiva entre organização e colaborador.

Para conhecimentos de todos, o psicólogo organizacional possui um leque de áreas na qual possa atuar, entretanto, segundo as autoras Santos e Caldeira (2014), o profissional qualificado dentro deste contexto é aquele que faz dos ideais da empresa os seus propósitos. E portanto, somente com qualificação e dedicação será possível alinhar seus propósitos com os objetivos da organização. Sendo assim, as autoras continuam dizendo que para dar conta desta demanda, estudos sobre a psicologia inserida nas organizações do trabalho revelam que movimentos inovadores têm incentivado mudanças nas práticas tradicionais e incorporando novas propostas de intervenção. Tais práticas visam diminuir a incidência de adoecimento dos trabalhadores.

No que diz respeito à saúde mental dos colaboradores, o psicólogo possui um papel fundamental nesse quesito, portanto, os autores Bastos, Yamamoto e Rodrigues (2013), trazem sobre o compromisso ético e social sobre o trabalho do psicólogo organizacional, onde o mesmo divide seu papel/compromisso entre a organização em si e ações voltadas à saúde mental dos colaboradores, ou seja, satisfação, ambiente de trabalho, atividades para lidar com o sofrimento psíquico, workshops, falas que promovem conscientização etc. Trazendo uma reflexão do papel do psicólogo como agente promovedor da saúde.

Contudo, as autoras Santos e Caldeira (2014) trazem que fica evidente a importância

dessa intervenção dentro das organizações, pois quando a mesma é manejada de forma adequada, promove o auxílio que levam as pessoas a pensarem no que estão vivenciando tornando-se conscientes de suas ações e sujeitos ativos da sua própria história, mostrando que o indivíduo possui habilidades que muitas vezes é preciso resgatar para a contribuição do grupo ao qual pertence.

METODOLOGIA

A presente pesquisa de natureza básica, fundamentou-se em conteúdos já publicados sobre o tema em dissertações, teses, monografias, livros, revistas, periódicos científicos, artigos científicos e entre outros.

Para tal finalidade, foram usadas plataformas de busca on-line com as seguintes palavras-chave: humanização, psicologia organizacional e do trabalho, cuidado humanizado e contexto hospitalar. Assim, foi utilizado o método dedutivo com o raciocínio descendente, objetivando a identificação das diversas contribuições científicas que encontram-se à disposição sobre a temática.

Com o propósito de elaborar conhecimentos para a área da Psicologia, assim como para as demais áreas da saúde, baseou-se na seleção de leitura analítica. Dessa forma, a pesquisa objetiva fornecer conhecimentos, a fim de colaborar para a evolução da ciência, abordando o problema de pesquisa de forma qualitativa.

ANÁLISE E DISCUSSÃO

Por via de regra, um hospital cuida da doença física, aquela que é mensurada e tratada por meio de diagnósticos exatos visíveis aos olhos. Neste trabalho buscou-se observar aspectos que vão além desses diagnósticos, com um olhar voltado para a humanização em ambiente hospitalar. Esta foi a problemática que deu solo e direção ao estudo.

As instituições hospitalares são sistemas complexos compostos por diversos departamentos e profissões, tornando-as sobretudo uma organização de pessoas confrontadas com situações emocionalmente intensas, tais como vida, doença e morte, as quais causam ansiedade e tensão física e mental (MARTINS, 2003).

Neste contexto, a humanização hospitalar tem como objetivo primordial a qualidade de serviços prestados a quem procura e necessita de cuidados hospitalares, bem como um atendimento respeitoso que busca observar a singularidade dos pacientes. No entanto, uma humanização para ser eficaz precisa ir além do atendimento ao paciente, precisa fazer parte da cultura organizacional da instituição, promovendo um clima organizacional que vise o benefício não somente dos pacientes, mas também de seus colaboradores.

Um clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais e eleva a autoestima, e é desfavorável quando proporciona a frustração daquelas necessidades. Além disso, o clima organizacional influencia o estado motivacional dos indivíduos e é por ele influenciado (CHIAVENATO, 1995).

No entanto, segundo Martins (2003), as condições de trabalho, a motivação e, em consequência, o bem-estar dos profissionais de saúde tem sido negligenciado e deixado para segundo plano nessas instituições.

É importante pontuar a importância que a cultura organizacional desempenha para assegurar um ambiente de trabalho humanizado. Entendo que, uma cultura organizacional é o modo de vida dentro das organizações, sendo o conjunto de valores e de crenças que orienta a interação e o relacionamento das pessoas dentro da organização, e que só tem verdadeiramente interesse na medida em que corresponde à expectativa dos indivíduos e contribui para a resolução de problemas da organização. Sendo esses fatores importantíssimos para reter colaboradores e evitar o excesso de rotatividade (FACHADA, 1991).

Desta forma, observa-se que um ambiente que promova a valorização não somente do paciente mas também do colaborador, respeitando suas singularidades e particularidades, reconhecendo e acolhendo esses trabalhadores, são fatores que contribuem para a humanização no ambiente organizacional em todos os seus âmbitos. Uma cultura organizacional que estimula o bom desempenho dos profissionais e a humanização das suas práticas, corrobora para a permanência desse profissional na instituição. Acredita-se que este também seja um dos papéis da Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT), promover ações que contribuam para um entendimento da importância de um ambiente humanizado de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da observação realizada até o presente momento é possível considerar o quanto a humanização e o papel do psicólogo organizacional dentro de uma instituição, sobretudo hospitalar, é empático e respeitoso. Onde essas duas vertentes, juntamente com a equipe, perante os valores da instituição, trabalham juntos proporcionando um ambiente acolhedor para todos.

Como dito anteriormente no decorrer deste trabalho, um ambiente que considera a subjetividade, particularidades, reconhecendo e acolhendo não somente o paciente mas o colaborador também, são pontos que contribuem significativamente para que a humanização esteja sendo realizada no ambiente organizacional. Além disso, pontuando novamente o autor Campos *et al.* (2021), na qual informa sobre a importância do olhar integrado ao paciente, considerando seus aspectos sociais, físicos e emocionais, onde a pessoa passa a ser vista não como uma unidade individual, mas como alguém que está inserido em uma família, em uma comunidade e em um contexto.

Para concluir esse artigo, é preciso observar a importância do trabalho da Psicologia Organizacional no que tange a problemática deste estudo, a humanização no ambiente hospitalar. Somente será possível estabelecer um ambiente hospitalar humanizado se em sua cultura organizacional forem estabelecidos critérios que visem não somente o bem estar de pacientes e familiares, mas também de seus colaboradores, o que acredita-se ser um grande desafio para os psicólogos organizacionais e do trabalho. Visto isso, conclui-se o presente artigo com o seguinte pensamento de Carl Gustav Jung: “conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana”, a qual nos proporciona uma bela reflexão sobre humanização e cuidado empático.

REFERÊNCIAS

- BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt. Psicologia organizacional e do trabalho: Que respostas estamos dando aos desafios contemporâneos da sociedade brasileira?. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.
- BASTOS, A. V. B.; YAMAMOTO, O. H.; RODRIGUES, A. C. A. Compromisso Social e Ético: desafios para a atuação em psicologia Organizacional e do Trabalho. SBPOT. Porto Alegre: Artmed, 2013.
- CAMPOS, M. A. *et al.* Humanização: Uma reflexão sobre a importância do cuidado na enfermagem. São Paulo: Revista transformar, 2021. Disponível em: <<http://www.fsj.edu.br/transformar/index.php/transformar/article/view/508>> Acesso em 14.06.2022.
- CHIAVENATO, I. (1995). Recursos Humanos. S. Paulo: Editora Atlas SA.
- DESLANDES S. F. Humanização dos Cuidados em Saúde: conceitos, dilemas e práticas. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2006.
- FACHADA, O.M. Psicologia das Relações Interpessoais. Lisboa: ED. RUMO, 1991.
- FIORELLI, José Osmir. Psicologia para administradores: integrando teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.
- MACHADO, E. R.; SOARES, N. V. HUMANIZAÇÃO EM UTI: SENTIDOS E SIGNIFICADOS SOB A ÓTICA DA EQUIPE DE SAÚDE. Minas Gerais: Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro, 2016. Disponível em: <<http://seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/1011/1167>> Consultado em: 16/04/2022.
- MACHADO, C.; SABETZKI, S. Humanização Parapsíquica na UTI: Assistência Integral ao Paciente Crítico. Foz do Iguaçu: Editares, 2017.
- MARTINS, M. da C. de A. Situações indutoras de stress no trabalho dos enfermeiros em ambiente hospitalar. Instituto Politécnico de Viseu. Revista Millenium 28, 2003. Acesso em: 10 de maio de 2022. Disponível em: <<https://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/602/1/SITUA%c3%87%c3%95ES%20INDUTORAS%20DE%20STRESS%20NO.pdf>> Consultado em: 05/04/2022.
- RABAHI, M. F. A meta da humanização: do atendimento à gestão na saúde. Rio de Janeiro: DOC Content, 2018.
- SANTOS, F. C. O; CALDEIRA, P. A psicologia organizacional e do trabalho na contemporaneidade: as novas atuações do psicólogo organizacional. 2014.
- SPRANDEL. I. S; VAGHETTI. H. H. Valorização e motivação dos enfermeiros na perspectiva da humanização do trabalho nos hospitais. Revista Eletrônica de Enfermagem. Pelotas/RS, 2012. Disponível em: <<https://revistas.ufg.br/fen/article/view/16100>> Consultado em: 10/04/2022.
- ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE. J. E; BASTOS, A. V. B. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.