

O OLHAR DO ENFERMEIRO SOBRE A CONTRIBUIÇÃO DO PSICÓLOGO HOSPITALAR FRENTE AOS CUIDADOS COM O PACIENTE

¹Índira Araújo de Almeida

²Fernando Cotta Trópia Dias

RESUMO

A intervenção no contexto hospitalar conta com diversos profissionais da área da saúde, que juntos constituem a equipe multidisciplinar, dentre os quais se encontram psicólogos e os enfermeiros responsáveis pela promoção e restabelecimento da saúde. Enquanto os psicólogos cuidam da saúde psíquica, os enfermeiros lidam diretamente com o sofrimento físico dos pacientes. Os profissionais de saúde referidos têm muito a incrementar na dinâmica e importância colaborativa das funções de cada prática profissional, ajudando numa melhor direção de tratamento e prognóstico dos pacientes. No caso do profissional enfermeiro, o estreitamento de diálogo com o psicólogo é de suma importância para um melhor acompanhamento de cada caso atendido. Pensando nisto levantou-se o seguinte questionamento: quais são as concepções dos profissionais de enfermagem sobre a função do psicólogo hospitalar? Para investigar tal objetivo, foi realizada uma pesquisa de caráter descritivo-exploratório, de abordagem qualitativa. A coleta de dados foi feita através de *Entrevista Semiestruturada* com enfermeiros atuantes na cidade de Sete Lagoas/MG. A partir dessas análises possibilitou-se criar as seguintes categorias de análise: *Percepções dos enfermeiros acerca das contribuições do psicólogo enquanto mediador entre paciente e equipe multidisciplinar; O diagnóstico como rótulo definidor? Benefícios e influências do acolhimento: a importância do processo de humanização na direção do tratamento* e, por fim; *As dificuldades da enfermagem em lidar com o sofrimento psíquico*. Os resultados revelaram que a equipe de enfermagem apresenta grande valorização da psicologia, salientando sua importância, e pontuam dificuldades apresentadas pelos enfermeiros na realização de uma atenção e acolhimento satisfatórios.

Palavras-chave: Psicólogo hospitalar; Enfermagem; Paciente.

ABSTRACT

Intervention in the hospital context counts on several health professionals, who together constitute the multidisciplinary team, among which are psychologists and the nurses responsible for the promotion and reestablishment of health. While psychologists care for psychic health, nurses deal directly with patients' physical suffering. The referred health professionals have a lot to increase in the dynamics and collaborative importance of the functions of each professional practice, helping in a better direction of treatment and prognosis of the patients. In the case of the professional nurse, closer dialogue with the psychologist is of paramount importance for a better monitoring of each case attended. With this in mind, the following question was raised: what are the nursing professionals' conceptions about the role of the hospital psychologist? To investigate this objective, a descriptive-exploratory, qualitative-based research was carried out. Data collection was done through a *Semi-structured Interview* with nurses working in the city of Sete Lagoas / MG. From these analyzes it was possible to create the following categories of analysis: *Nurses' perceptions about the contributions of the psychologist as mediator between patient and multidisciplinary team; The diagnosis as a definitive label?; Benefits and influences of the welcoming: The importance of the process of humanization in the direction of treatment* and, finally; *The difficulties of nursing in dealing with psychic suffering*. The results showed that the nursing team presents a great appreciation of psychology, and points out the difficulties presented by the nurses in the accomplishment of a satisfactory care and welcoming.

Keywords: Hospital psychologist; Nursing; Patient.

¹Graduanda em Psicologia na Faculdade Ciências da Vida – Sete Lagoas

E-mail: diraalmeida920@hotmail.com

²Orientador: Mestre em Psicologia- Processos Psicossociais e Socioeducativos- UFSJ/2014.

E-mail: fctropiadias@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

Quando pensamos em saúde a primeira ideia que temos é a de um corpo saudável e íntegro fisicamente, mas grande parte da saúde do indivíduo é reflexo de um bom funcionamento do organismo e, principalmente, da mente. Dentro do ambiente hospitalar temos profissionais que cuidam da saúde física e profissionais que cuidam da saúde psíquica dos enfermos, esta gama de profissionais recebe o nome de equipe multidisciplinar (LEME *et al.*, 2015). Os psicólogos da área hospitalar são profissionais da área da saúde que têm função importante na equipe multidisciplinar. Estes sempre visam à promoção e restabelecimento da saúde psíquica para uma boa recuperação dos enfermos. Os psicólogos começaram a ser mais participativos nas reuniões de equipe onde definiam junto aos demais profissionais quais as melhores condutas e estratégias diante do tratamento do paciente, isso contribuiu sobremaneira na qualidade do atendimento psicológico dentro do ambiente hospitalar (XAVIER *et al.*, 2016).

É importante que os profissionais da saúde também percebam a necessidade de uma interação, para que assim estejam tomando esclarecimento sobre o quadro psíquico do sujeito, pois o paciente quando internado pode vir a apresentar, não somente o sofrimento físico, mas também um sofrimento psíquico, existindo então a necessidade de entendê-lo na sua totalidade, num contexto que pode vir a causar mal-estar e sequelas diante do tratamento e sua hospitalização (LEME *et al.*, 2015).

Dentre os profissionais de saúde envolvidos, o enfermeiro é o que tem mais contato e por mais tempo com os pacientes. Podemos dizer que seu contato é direto com o paciente, e devido a este contato por um tempo mais prolongado, eles podem ter acesso aos aspectos emocionais atrelados à doença, ou até mesmo informações que possam ajudar a oferecer um devido acolhimento ao paciente e/ou familiares. Suas informações sobre os casos são de suma importância para a promoção da saúde dos pacientes. Além disto, este profissional se encontra em maior número dentro da área hospitalar quando comparados a outras profissões da equipe multidisciplinar (NETO *et al.*, 2015).

Pensando assim na importância da Enfermagem e da Psicologia enquanto duas profissões fundamentais no intercâmbio dos cuidados com os pacientes, o presente estudo teve como objetivo principal, analisar quais as percepções dos profissionais de enfermagem sobre a função e atuação do psicólogo hospitalar. Como objetivos específicos, visou-se explicar sobre a atuação do psicólogo no ambiente hospitalar, além de apresentar a atuação do enfermeiro no ambiente hospitalar e as articulações interventivas com a psicologia.

Buscando alcançar estes objetivos, foi realizada uma pesquisa de caráter descritivo e exploratório, de abordagem qualitativa. A coleta foi realizada através da aplicação de *Entrevistas Semiestruturadas* enquanto modalidade de intervenção psicossocial, em que participaram 8 enfermeiros que atuam a um tempo mínimo de 1 ano na profissão, na cidade de Sete Lagoas/ MG.

Os resultados como análises gerais, podem salientar o apreço e valorização que a equipe de enfermagem apresenta pela psicologia, frisando sua importância, onde o posicionamento deste profissional contribuí ao levar uma nova visão ao enfermeiro, possibilitando que este crie novas estratégias de tratamento para lidar com o paciente. Apresenta também questões sobre a rotulação que os pacientes recebem quando inseridos nesse ambiente, sendo um comportamento cultural e ainda presente por muitos profissionais da área da saúde, porém, que vem sendo extinto cada vez mais, devido ao olhar humanizado que os profissionais estão adotando ao perceber os benefícios trazidos quando ofertada atenção e acolhimento ao paciente, incidindo em sua aderência ao tratamento e recuperação, sendo benéfico também à equipe. Por fim, foram levantadas as dificuldades que os enfermeiros trazem ao lidar com os pacientes perante o sofrimento trazido no processo do adoecer, e quando a equipe entra em contato com a morte, deparando-se com a fragilidade da vida, colocando-os frente aos seus próprios limites.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NO AMBIENTE HOSPITALAR.

O adoecimento pode causar uma desorganização na vida do sujeito, acarretando mudanças na sua subjetividade. O psicólogo que atua na área hospitalar tem como função ofertar apoio aos indivíduos diante do seu adoecimento e internação, auxiliando durante este período de recuperação, contribuindo para a diminuição do sofrimento e potencializando sua resiliência para superar esta fase. Este campo de atuação lida com a singularidade do indivíduo e seu sofrimento e, por isso, o psicólogo não deve tornar o atendimento invasivo (MEIADO; FADINI, 2014).

O psicólogo é o profissional capacitado assim para amparar o sofrimento do sujeito diante das dificuldades encontradas no período de internação, possibilitando a promoção de mudanças e atividades de prevenção, oferecendo amparo ao indivíduo, seus familiares e à equipe de saúde. O profissional não deve ficar limitado às teorizações, devendo proporcionar

a humanização, contribuindo assim para uma transformação dentro do ambiente hospitalar (LEME *et al.*, 2015). É interessante buscar por novos métodos de cuidado para sua atuação no contexto hospitalar, pois diversas vezes os profissionais podem atuar em situações precárias, como exercer seu apoio emocional pelos corredores do hospital a pacientes em macas com mínimos recursos para seu tratamento. Isso se dá devido à precariedade no serviço público de saúde brasileiro, exigindo que o psicólogo revise seus valores morais e emocionais, pois um trabalho humanizado é fundamental diante da fragilidade em que os pacientes se encontram (MEIADO; FADINI, 2014).

Uma das dificuldades encontradas nesse contexto está relacionada à fala médica, em por vezes reduzir a visão da equipe sobre o paciente, fazendo com que o paciente seja percebido através de uma única “lente”, a sua doença. De acordo com Xavier *et al.*, (2016), os profissionais de saúde solicitam terapias psicológicas para os pacientes visando causar um ajustamento de comportamentos e emoções no sujeito, acreditando que assim este responderá da forma que os profissionais julgam como adequada ao tratamento médico. Observamos que a equipe considera o paciente como alienado, desprovido de conhecimentos sobre si próprio (VICTOR; AGUIAR, 2011). A valorização do paciente e sua subjetividade são importantes na humanização. O psicólogo deve ter um olhar que não transforme o ser doente em sua patologia, proporcionando um tratamento que o ampare e o apoie, com intuito de despertar um sentimento de incentivo no paciente, já que os demais profissionais da área da saúde não costumam adotar essa postura (SALMAN; PAULASKAS, 2013).

O psicólogo deve buscar conhecer a história do paciente, tentando compreender o indivíduo em sua integralidade e assim ofertar uma escuta, levando o sujeito a confrontar sua angústia diante da internação (MOTA *et al.*, 2006). Os psicólogos, tendo compreensão das características apresentadas durante o processo de adoecimento e das crenças apresentadas pelo paciente, ajudarão a minimizar suas angústias, levando a uma ressignificação quanto a sua necessidade de internação, fazendo o paciente perceber o hospital como o local que promoverá condições para a sua recuperação (XAVIER *et al.*, 2016).

O sujeito, muitas vezes, não dá credibilidade ao atendimento psicológico durante o período de internação, devido a preocupações em torno do corpo e da dor física. O psicólogo atua com o sofrimento físico e psíquico, entendendo os conflitos apresentados à situação de hospitalização. É importante levar em consideração as características de personalidade de cada paciente, devido às suas singularidades, maturidade interna, atitudes apresentadas diante a vida, perdas significativas, histórico e sinais de depressão e conhecimento referente à sua doença e tratamento (KERNKRAUT *et al.*, 2015; MEIADO; FADINI, 2014).

Também faz parte da prática do psicólogo compreender o vínculo que foi estabelecido entre profissionais da saúde com o paciente e/ou familiares, e quando necessário, atuar como um intermediador. A humanização dentro do ambiente hospitalar é um processo pelo qual os profissionais são educados e treinados para fazer da experiência de hospitalização um pouco menos desconfortável para o paciente, melhorando o atendimento e as condições do ambiente hospitalar (LEME *et al.*, 2015; XAVIER *et al.*, 2016).

A atuação do psicólogo pode também ser realizada através da psicoterapia breve, que é consistida em avaliar a aceitação e enfrentamento do paciente ou através da psicoterapia de emergência usada quando a demanda exige um cuidado mais rápido e assistido ao longo do tratamento. Ambas oferecem espaço para que o paciente sinta à vontade para expressar e externalizar seus sentimentos. Desta forma, a atuação do psicólogo é mais solicitada aos pacientes que passam por sobrecarga emocional ou apresentam emocional abalado, ajudando-os a atravessar e superar esta fase adocimento e internação, colaborando para a elaboração do medo e da negação. Neste quesito, o profissional pode contribuir para a adaptação diante da limitação física e psicológica, levando compreensão de sua doença e de como será conduzido o tratamento, favorecendo assim a percepção de novas formas de enfrentamento do paciente, resultando na promoção do estado emocional equilibrado e em uma aceitação diante hospitalização (LEME *et al.*, 2015; SALMAN; PAULASKAS, 2013).

2.2 ATUAÇÕES DO ENFERMEIRO NO CONTEXTO HOSPITALAR E ARTICULAÇÕES INTERVENTIVAS COM A PSICOLOGIA.

O trabalho no ambiente hospitalar exige uma comunicação entre seus profissionais, pois, para proporcionar um suporte de bom desenvolvimento durante condutas que são realizadas, faz-se necessário que toda equipe esteja inteirada sobre a evolução do paciente. A equipe multiprofissional é constituída pelos profissionais que lidam com os pacientes, sendo eles os médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicólogos, nutricionistas, assistentes sociais, dentistas, fisioterapeutas, farmacêuticos, setor administrativo, dentre outros. A equipe deve trabalhar dentro de sua atuação, sendo assim, respeitando e reconhecendo a necessidade das outras áreas de formação que ali atuam (SANTANA *et al.*, 2019).

Temos em vista que a maior parte dos profissionais que circulam no ambiente hospitalar é composta pelos enfermeiros, com isso, observa-se uma contribuição na forma como o processo de relacionamento entre esses profissionais e a equipe de psicologia pode ser benéfico quando estabelecida uma comunicação para favorecer o trabalho de ambos. A

enfermagem é fundamental na estrutura hospitalar, este profissional carrega preocupações por ser responsável pela equipe de técnicos de enfermagem, como também por resolver conflitos, e na tomada de decisões quanto a condutas com os pacientes (NETO *et al.*, 2015).

A humanização deve fazer parte dos princípios de um enfermeiro em seu cotidiano, pois, quando o paciente recebe um tratamento solidário e respeitoso, torna a realidade que vivencia menos agressiva e hostil, o que é fundamental na implantação da assistência humanizada e na educação da equipe de saúde. O acolhimento ao indivíduo e seus familiares é importante, podendo incidir na aderência ao tratamento e recuperação, com isso trazendo benefícios não só aos pacientes, mas também para a equipe (CARNIEL *et al.*, 2018; XAVIER *et al.*, 2016).

As condutas de atenção e acolhimento podem atuar minimizando os comportamentos negativos de ordem psicológica, como o medo e insegurança. O contrário deste também reflete no comportamento do paciente e/ou familiares, os quais podem vir a apresentar variedades de transtornos, como falta de aderência ao tratamento, resistência com a equipe, e tensão no período de internação. Com isso, a equipe de enfermagem solicita o serviço de psicologia para o paciente julgando que este não está bem emocionalmente, porém, estes profissionais nem sempre compreendem que tal situação é uma resposta ao tratamento que foi ofertado inicialmente (ESPINOLA, 2014).

Fatores do próprio ambiente também podem contribuir para gerar respostas estressoras ao paciente. O barulho causado pela equipe, como risadas e conversas paralelas em alto som, podem interferir na privacidade dos pacientes. A postura também influencia, quando os profissionais discutem casos nos corredores, expondo os pacientes. Estas situações, por exemplo, contribuem de forma negativa, interferindo diretamente na qualidade do acolhimento e transformando o ambiente em estressor, podendo causar o retardo da recuperação do paciente (PROCHNOW *et al.*, 2009).

É importante uma identificação dos fatores que têm influenciado na má qualidade do acolhimento dos profissionais perante o paciente. Para isso, se faz necessário compreender o que significa acolher: “*accolligere* (dar acolhida, hospedar, receber, atender, dar ouvidos, admitir, aceitar)”. De acordo com seus significados, “dar ouvidos”, demonstrando a necessidade de escuta (ESPINOLA, 2014).

Quando é solicitada a intervenção psicológica nesse contexto, este profissional deve ser capaz de compreender o estado emocional do paciente, atuando como intermediador entre paciente e equipe, proporcionando a dissolução de mal-entendidos e criando um vínculo entre a equipe de saúde e o paciente e/ou família, que possibilitará que seja estabelecida uma

relação de confiança. Um atendimento de qualidade depende muito da conduta da equipe ao realizar a intervenção de assistência, este pode trazer benefícios tanto da parte do paciente quanto da família, em colaborar e aderir ao tratamento, resultando em um menor período de internação. Em grande parte das situações, os profissionais do ambiente hospitalar não têm preparo para lidar com questões sociais e subjetivas do paciente, tendo como consequência a fragilidade de suas práticas de atenção. Tal despreparo da equipe de saúde compromete diretamente o serviço de enfermagem na sua assistência ao paciente, pois neste momento o paciente pode se encontrar resistente aos profissionais como um todo (ESPINOLA, 2014).

É necessária uma maior participação da psicologia para com as outras áreas de saber dentro do ambiente hospitalar, contribuindo de forma positiva para compreender o paciente e levar tal compreensão à equipe, fazendo com que o paciente tenha melhor aderência quanto aos procedimentos muitas vezes invasivos que a enfermagem precisa realizar. Em virtude das novas demandas pelo exercício de cuidar e das transformações que vêm exigindo dentro das organizações hospitalares, intensifica-se o debate quanto às mudanças na organização do trabalho em saúde, sendo importante a incorporação de novos conhecimentos e habilidades ao exercício assistencial da enfermagem, compreendendo sua percepção sobre o relacionamento interpessoal com a psicologia, devido às contribuições diretas que esta área pode trazer junto ao seu fazer (NETO *et al.*, 2015).

3 METODOLOGIA

O presente trabalho teve como objetivo geral investigar a percepção do enfermeiro frente à atuação do psicólogo hospitalar. A pesquisa é de caráter descritivo-exploratório, de natureza qualitativa. Este tipo de pesquisa visa à classificação, explicação e interpretação dos dados coletados de uma população ou fenômeno. (PRODANOV; FREITAS, 2003).

A coleta de dados foi realizada através da aplicação de um roteiro em *Entrevistas Semiestruturadas*, tomadas enquanto modalidade de intervenção psicossocial, com duração de um tempo médio de 35 minutos cada. A entrevista deve ser realizada de forma adequada e rigorosa para que assim forneça material empírico e rico o suficiente para ser utilizado na investigação. É necessário que o contato com o entrevistado seja formal e ao mesmo tempo informal, para que assim se alcance um discurso mais livre por parte deste, sem fugir dos objetivos da entrevista e sendo relevantes os relatos à pesquisa (DUARTE, 2004). A coleta foi realizada com 8 enfermeiros atuantes em ambientes de trabalho onde os profissionais de psicologia também atuam conjuntamente. Participaram enfermeiros de ambos os sexos e de

faixa etária variada, configurando uma amostra aleatória, desde que atuassem na profissão com tempo mínimo de 1 ano com experiência em equipe multiprofissional.

Antes da realização da pesquisa foi feito contato com os profissionais para explicar o motivo do projeto, posteriormente foi entregue um *Termo de Consentimento Livre e Esclarecido*, embasado nas prerrogativas contidas no *Código de Ética Profissional de Psicologia*, tal como normatizado. No presente termo foi salientado o objetivo da entrevista, o anonimato e a participação voluntária, sendo informado ainda a possibilidade do entrevistado se retirar a qualquer momento sem prejuízo ou constrangimento. O termo frisou que as respostas seriam transcritas, mas garantindo seu sigilo na confecção e tabulação dos dados. Nas falas dos entrevistados podem aparecer erros de português devido à fidedignidade mantida na hora da transcrição, para uma melhor compreensão do discurso feito pelo sujeito.

A coleta de dados aconteceu em locais que melhor atenderam os entrevistados, e somente após assinar o termo de consentimento deram-se início as entrevistas. As entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas. Os dados foram analisados através do próprio referencial teórico-metodológico contido na presente pesquisa. Consistiu em reuni-los e, posteriormente, formular eixos temáticos e categorias de análises mais proeminentes dentro dos objetivos aqui construídos. A vasta literatura disponível em sites acadêmicos possibilitou a seleção de bibliografias que permitiram aprofundar os conhecimentos sobre o assunto estudado, para que assim se pudesse explorar os resultados encontrados, dentro dos eixos principais expostos na colheita das falas, seus sentidos e significados mais contundentes.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 PERCEPÇÕES DOS ENFERMEIROS ACERCA DAS CONTRIBUIÇÕES DO PSICÓLOGO ENQUANTO MEDIADOR ENTRE PACIENTE E EQUIPE MULTIDISCIPLINAR.

Os autores Xavier *et al.*, (2016), trazem que os psicólogos, tendo compreensão das características apresentadas durante o processo de adoecimento e das crenças apresentadas pelo paciente, ajudarão a fazer com que o sujeito confronte sua angústia diante a internação, levando uma resignificação quanto a sua necessidade de internação, fazendo o paciente perceber o hospital sendo o local que promoverá condições para a sua recuperação, e para a minimização de seu sofrimento.

Com a atuação do psicólogo, os pacientes ficam mais tranquilos, e essa tranquilidade favorece no aceitação do tratamento, quando isso acontece o cuidar se torna mais prático e mais fácil (E2); Quando os pacientes apresentam dificuldade de aderir o tratamento é uma opção solicitar a psicóloga para participar do acompanhamento, na tentativa de melhorar esse aspecto (E3).

O psicólogo contribui na construção de uma ressignificação diante a situação de sofrimento, redirecionado o sentido onde ajudará ao paciente encontrar novas possibilidades (BRAGA *et al.*, 2019). *A psicologia ajuda no compreender, no entender e aceitar para poder tratar (E4); A psicologia ajuda a gente às vezes a conseguir continuar os cuidados com o paciente (E8).*

Dentro desse tema, os autores Leme *et al.*, (2015) e Xavier *et al.*, (2016) trouxeram sobre a prática do psicólogo, a importância em compreender o vínculo que foi estabelecido entre profissionais da saúde com o paciente e/ou familiares e, quando necessário, a atuação deste como um intermediador. Pode-se verificar esta afirmação nas seguintes falas dos entrevistados:

Às vezes o paciente tá incomodado e não fala com a gente, mas fala com a psicologia, a gente tem várias maneiras de trazer o conforto pro paciente, pra que ele fique calmo e tranquilo (E1); Dependendo do posicionamento do psicólogo, a gente tem uma nova visão e cria novas estratégias, novos mecanismos para lidar com aquele paciente e aquela situação. Às vezes o psicólogo chega pra gente e fazem pontuações, essas pontuações refletem no meu comportamento com o paciente, às vezes um certo atentamento, um ponto que eu não tinha observado (E2); A gente conversa com o psicólogo e ele muda as direções de como tratar, principalmente com a família que acho mais difícil, o psicólogo tem mais facilidade de conversar com a família do que outros profissionais (E6); A gente sente que o paciente é nosso, mas às vezes a psicologia conversa com eles e traz uma coisa que o paciente não trouxe pra mim, eu começo a observar que não to dando atenção devida (E8).

Durante o período de internação, o paciente pode apresentar resistências e recusa ao tratamento, dificultando a atuação da equipe, refletindo no tratamento e sua recuperação. Cabe ao psicólogo levar uma conscientização ao paciente sobre a necessidade do tratamento e procedimentos necessários para alcançar uma melhora em seu estado de saúde, colocando para o paciente os riscos que sua resistência poderá acarretar como possivelmente ter o tempo de internação prolongando, além de estar propenso a desencadear outros problemas de saúde, devido aos riscos de infecção que o ambiente hospitalar traz.

4.2 O DIAGNÓSTICO COMO RÓTULO DEFINIDOR?

Xavier *et al.*, (2016) trazem que a fala médica pode reduzir a visão da equipe sobre o paciente, fazendo com que o paciente seja percebido através de uma única “lente”, a sua doença. Salman, Paulaskas (2013) defendem que o psicólogo deve levar uma valorização ao

paciente e sua subjetividade, sendo importante nas condutas de humanização, despertando sentimentos de incentivo. O psicólogo deve ter um olhar que não transforme o ser doente em sua patologia.

De acordo com a pergunta feita aos entrevistados: existe um rótulo ao paciente após seu diagnóstico, pelos profissionais de saúde? A seguinte fala corrobora com o que os autores trouxeram:

Sim, essa rotulação é algo cultural, muitas vezes os profissionais ainda tem esse estigma com determinados tipos de doenças, principalmente quando se trata das infectocontagiosas, uma vez que a facilidade de transmissão se dá de uma maneira mais recorrente. O profissional cria uma resignação de tocar, de estar próximo, de examinar, pela deficiência (E2).

Os profissionais estão mais familiarizados com a própria doença do que com a saúde, e adotam posturas como colocar o sujeito que está doente em segundo momento, focando inicialmente na doença, transmitindo a falta de humanização em não notar o ser humano por trás da doença (MARQUES *et al.*, 2014).

Sim, principalmente doenças transmissíveis, as pessoas têm medo de lidar, devido à transmissão da doença. Lido com a orientação ou peço ajuda do psicólogo (E6); Existe, desde sinalizar no prontuário quando é HIV positivo com a justificativa que a equipe tem que se proteger, eu não concordo porque os EPI (Equipamento de Proteção Individual) a gente tem que usar com qualquer pessoa e o risco que corro com quem eu sei, é o mesmo risco com quem eu não sei (E7); Sim, depende da doença, quando é uma doença mais comum a gente sabe lidar, vejo que a equipe trata mais pelo nome, às vezes menciona a doença que ele tem. Quando é um paciente com doenças mais raras e não estamos mais acostumados à gente comenta mais um com o outro (E8).

Percebe-se que na atualidade ainda existe uma rotulação por grande parte dos profissionais, rotulação essa que influencia nas condutas e no tratamento ofertado ao paciente. É necessário implementar no treinamento dos profissionais da saúde a importância de um tratamento igualitário a todos os pacientes. Tais medidas beneficiariam um serviço que evite expor os pacientes a situações de constrangimento, onde as condutas de proteção são tomadas de forma padrão, sem distinção de paciente para paciente.

4.3 BENEFÍCIOS E INFLUÊNCIAS DO ACOLHIMENTO: A IMPORTÂNCIA DO PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO NA DIREÇÃO DO TRATAMENTO.

De acordo com os autores Carniel *et al.*, (2018) e Xavier *et al.*, (2016), os enfermeiros devem ter como princípio a humanização pois, quando o paciente recebe um tratamento de caridade, solidariedade e respeito, torna a realidade em que vivência menos agressiva e hostil. O enfermeiro tem papel na implantação da assistência humanizada e na

educação da equipe de saúde. O acolhimento ao indivíduo pode incidir na aderência ao tratamento e recuperação, trazendo benefícios não só aos pacientes, mas também para a equipe. Foram tiradas das entrevistas as seguintes falas sobre esse tema:

A gente tá vivendo uma época de humanização, todos os profissionais são cobrados, às vezes o familiar tá nervoso, no momento de dor, você tem que ter a calma de acolher e respeitar o momento dele, o seu momento é de profissional. O acolhimento e humanização são indispensáveis. Quando o paciente é tratado diferencial ele te elogia todos os dias (E1); Essas condutas de acolhimento vem sendo muito trabalhadas, acho que melhorou-se muito, mas no meu ver ainda precisa ter mais cuidado com esse acolhimento, ter um pouco mais de atenção, carinho, paciência, saber ouvir, escutar mais as demandas. Às vezes você chega para colher o exame do paciente, mas não se apresenta, não fala quem você é, o que você vai fazer quais os objetivos da coleta. Isso proporciona mais tensão para o paciente, quando você explica o que vai acontecer e o porquê de fazer aquilo, o paciente tende a contribuir mais, o comportamento do paciente vai ser a favor daquele tipo de procedimento, a sensação de segurança e conforto reflete no estado fisiológico do paciente (E2).

A humanização se faz necessária no processo de transformação da cultura institucional, sendo fundamental uma mudança coletiva que atinja questões éticas e métodos para alcançar um caráter humanizado do serviço de saúde como um todo (MARQUES *et al.*, 2014). As condutas de atenção e acolhimento podem atuar minimizando os comportamentos negativos de ordem psicológica, como o medo e insegurança. O contrário deste também reflete no comportamento do paciente e/ou familiares, os quais podem vir a apresentar variedades de transtornos, como falta de aderência ao tratamento, e tensão no período de internação. (ESPINOLA, 2014).

Aquele paciente que tem um diagnóstico ruim e você não acolher, mostrar que está do lado dele para o que ele precisar, lógico que ele vai ter uma dificuldade, é extremamente importante. O psicólogo faz um papel a mais que a enfermagem não faz, ele acolhe ele escuta o paciente. Pelo serviço e demanda assistencial o enfermeiro não tem tempo nem de ouvir o paciente, a psicologia está lá para ajudar nisso, o papel do psicólogo é primordial (E4).

Percebe-se que a falta de recursos e exaustão que os enfermeiros são submetidos pode levar a sofrer doenças e síndromes refletindo na falta de humanização ofertada em seu fazer. São necessárias condições adequadas para exercer seu papel, pois o profissional também está propenso a adoecer e transmitir os sintomas em formas de condutas não adequadas (NASCIMENTO, 2018) *Com certeza, quando cuidamos de forma humana e individual, reflete no paciente uma boa aceitação no tratamento, diagnóstico, prognóstico. Se tem ações que prejudicam o tempo de internação já de início, o reflexo é negativo durante toda sua permanência (E5).*

A ideia do autor Espinola (2014) contribui com o tema, onde traz que, em grande parte das situações, os profissionais do ambiente hospitalar não têm preparo para lidar com questões sociais e subjetivas do paciente, tendo como consequência a fragilidade de suas

práticas de atenção. Tal despreparo da equipe de saúde compromete diretamente o serviço de enfermagem na sua assistência ao paciente, pois, neste momento, o paciente pode se encontrar resistente aos profissionais como um todo.

Diante da pergunta acerca da atuação do psicólogo enquanto auxílio na comunicação entre paciente e equipe, as falas podem ser assim exemplificadas: *Ajuda demais, o psicólogo em algumas situações ele é a chave do que está acontecendo com o paciente. Já tivemos situações no hospital em que a intervenção do psicólogo foi o que resolveu a situação, sem a ajuda dele seria mais difícil* (E4); O psicólogo tem como ferramenta de atuação analisar as condições das relações interpessoais, e quando necessário proporcionar um trabalho integrado com a equipe, num redirecionamento diante de condutas ou estado emocional que o paciente apresenta (MARQUES *et al.*, 2014).

Sim, nós enquanto equipe ficamos muito pautados e entregues à técnica, à prática, muitas das vezes não temos experiência e capacidade técnica e teórica para poder conduzir o paciente diante suas necessidades, e o psicólogo com sua bagagem e formação conseguiu ter o tempo hábil para poder esclarecer e ter ações perante a necessidade daquela pessoa (E5); *O psicólogo consegue buscar algumas coisas com o paciente que a gente não consegue, até pela falta de tempo. É mais fácil a gente entender e saber como lidar, a gente fica mais sensibilizado quando fica sabendo que tem alguma questão. Facilita a comunicação da gente com o paciente* (E7).

Pode-se perceber que a atenção ofertada nesse ambiente tem grande peso. É importante que os profissionais da área da saúde tenham conhecimento dos benefícios que um serviço humanizado traz, só assim será alcançada uma conscientização da necessidade dessa oferta, onde é exigido um acolhimento e atenção de todos profissionais que ali se encontram, pois, quando o paciente sente-se acolhido, isso reflete também em sua aderência ao tratamento e aos procedimentos que precisará ser submetido, facilitando o trabalho da equipe. É importante também que a equipe compreenda a função do psicólogo, devido à grande contribuição que este profissional pode trazer junto ao seu fazer, principalmente quando se trata de um paciente mais resistente ou com pouca aceitação do seu estado de saúde.

4.4 A DIFICULDADE DA ENFERMAGEM EM LIDAR COM O SOFRIMENTO PSÍQUICO.

De acordo com os autores Victor e Aguiar (2011), os profissionais de saúde solicitam terapias psicológicas para os pacientes visando causar um ajustamento de comportamentos e emoções no sujeito, acreditando que assim este responderá da forma que estes profissionais julgam como adequada ao tratamento. Pode-se observar nas falas a seguir que, sempre quando

solicitado, diante de comportamentos e emoções em que a equipe não sabe como conduzir, temos as seguintes respostas:

Às vezes a gente tem dificuldade com a família, a família não aceita que o paciente está naquele quadro, às vezes no óbito tem problema, quando são pacientes jovens, a família não aceita. A psicologia chega para abordar a família e o contexto familiar e ajuda bastante, não temos o lado científico, nós temos o cuidado, mas o lado científico é mais difícil (E1); Lidar com os pacientes que estão muito temerosos, angustiados. Com a atuação do psicólogo, os pacientes ficam mais tranquilos, e essa tranquilidade favorece no aceite do tratamento, quando isso acontece o cuidar se torna mais prático, mais fácil (E2); É importante que os psicólogos tenham essa visão e consiga acolher os acompanhantes, mas às vezes percebo é que o acolher é como se o paciente tivesse sempre razão, a sensação que tenho é que a psicologia aborda sempre dando razão ao paciente, e às vezes a gente tem alguns conflitos entre equipe e paciente, porque algumas normas precisam ser respeitadas (E7).

Braga *et al.* (2019) pontuam que os profissionais encontram dificuldade em lidar com os pacientes perante o sofrimento trazido no processo do adoecer. Quando o paciente discorda do tratamento, contraria o modelo a ser seguido, tornando a prática da equipe mais difícil, há uma expectativa de que a psicologia resolva essa situação, para uma adequação do paciente à rotina institucional (BRAGA *et al.*, 2019).

Sim, no setor em que trabalho tem muitos pacientes em fase terminal de vida, a atuação do psicólogo ajuda a gente com o manejo da família e do paciente, porque muitas pessoas não aceitam a condição, e o conversar do psicólogo para tentar entender, fazem reunião com a família, com a equipe, e isso ajuda, porque se o paciente vir a falecer e não tiver nenhum psicólogo e se não tivesse essa conversa seria mais difícil para a gente lidar com o sofrimento da pessoa na hora, traz uma segurança para o nosso serviço (E8).

A equipe apresenta dificuldade no contato com a morte. Ao deparar com a fragilidade do outro faz com que reconheça a própria condição existencial, colocando-os frente a questionamentos e limites pessoais (BRAGA *et al.*, 2019).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a realização desse trabalho foi possível um contato direto com os profissionais enfermeiros, em que foi percebido o respeito destes profissionais pela independência de cada área de atuação no espaço hospitalar e como estes profissionais reconhecem o papel da equipe multidisciplinar, sendo fundamental dentro deste contexto. Pontuam também a necessidade e importância do psicólogo em inúmeras situações que enfrentam durante sua rotina de trabalho, ressaltando que se não fosse a atuação do psicólogo, não haveria outro profissional capacitado para resolver tais demandas, afirmação essa realizada por vários enfermeiros.

As entrevistas permitiram realizar um levantamento das principais queixas e dificuldades destes profissionais da enfermagem para a realização de um acolhimento e oferta

de atenção aos pacientes. Os enfermeiros apontaram como exemplo a falta de tempo, alguns profissionais pontuam que isso se dá devido à rotina intensa, rotina de tarefas que devem ser cumpridas e à quantidade de pacientes necessitando de atendimento. Foram apontadas também questões relacionadas à falta de experiência, capacidade técnica e teórica para conduzir o paciente diante de suas necessidades. O psicólogo com sua bagagem e atuação faz esse papel, onde esclarece e tem ações diante das demandas trazidas pelo paciente.

Alguns profissionais corroboraram quanto à questão da falta de humanização e acolhimento partindo da equipe que lida diariamente com os pacientes, suas justificativas foram que tais profissionais carregam para o ambiente de trabalho problemas pessoais onde acabam por descontar, seja nos colegas, ou nos pacientes, isso quando já não faz parte da própria personalidade do profissional. Os enfermeiros que levantaram esse tema trouxeram que está dentro do seu papel perceberem e agilizarem a questão de gestão desses colaboradores, afirmando também que seria muito benéfico às instituições hospitalares se ofertassem um serviço de psicologia aos funcionários, acreditando que, melhorando os aspectos emocionais dos trabalhadores, haveria um reflexo na humanização prestada aos pacientes.

Para pesquisas futuras nessa área, pensando nos resultados que foram coletados, diante da fragilidade do tratamento de humanização ofertado pelos profissionais da saúde, onde trouxeram como justificativa problemas pessoais que estes enfrentam, é importante pensar formas para diminuir o impacto emocional destes profissionais, talvez ampliando-se o serviço do psicólogo hospitalar também para equipe, acolhendo suas demandas e proporcionando bem-estar a estes profissionais, de forma que refletirá em sua qualidade de trabalho.

REFERÊNCIAS

BRAGA, T. B. M., Farinha, M. G., Souza Filho, C., & Oliveira, K. **Experiências de estagiários em plantão psicológico em hospitais: formação e ação clínica.** *Revista da SPAGESP*, v.20, n.1, p. 99-112, 2019. Disponível em:<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-29702019000100008> Acesso: 15 Mai. 2019.

CARNIEL, Francieli; MENDES, Grazielle Barbosa; DE SÁ, Nilda Rosa. **Humanização no Atendimento na Percepção dos Profissionais de Enfermagem.** *Revista Interdisciplinar*, v. 11, n. 1, p. 51-63, 2018. Disponível em: < <file:///C:/Users/Indi/Downloads/1278-3383-1-PB.pdf>. > Acesso: 07 Dez. 2018.

DE SANTANA, Aline Lopes; DE SOUZA BERNARDES, Jefferson. **As práticas e a formação profissional em psicologia pelo trabalho para a saúde - uma revisão dialógica da literatura.** *Laplage em Revista*, v. 5, n. 1, p. 44-57, 2019. Disponível em:< <http://www.laplageemrevista.ufscar.br/index.php/lpg/article/view/537> > Acesso: 15 Mai. 2019.

DUARTE; Rosália. **Entrevistas em pesquisas qualitativas.** *Educar*, Curitiba, n. 24, p. 213-225, 2004. Editora UFPR. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/er/n24/n24a11.pdf> > Acesso: 15 Abri. 2019

ESPINOLA, Henrique Lopes. **A Equipe de Enfermagem e o Acolhimento ao Paciente: Humanização Hospitalar.** Orientadora: Prof.^a Fabiana Marchetti Castro. Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Psicologia Hospitalar Centro Universitário de Araraquara – Uniara, 2014. Disponível em: < <https://psicologado.com.br/atuacao/psicologia-hospitalar/a-equipe-da-enfermagem-e-o-acolhimento-ao-paciente-humanizacao-hospitalar> >. Acesso em: 05 Dez. 2018.

FERREIRA, Buarque de Holanda. *Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa.* São Paulo: Nova Fronteira, 1988.

KERNKRAUT, Ana Merzel, *et al.* **Resultado de um estudo piloto e reflexões sobre aperfeiçoamentos necessários sobre o desenvolvimento de um indicador de qualidade do serviço de psicologia hospitalar utilizando a percepção do enfermeiro como mediador do processo.** *Revista da SBPH*, v. 18, n.2: p. 62-73, 2015. Disponível em: < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582015000200005 > Acesso em: 03 de Mar. 2019

LEME, Anna Elisa; CORREA,Cristiane; PIAI, Hevellin Nattany; ALMEIDA, Tamires Cristine; PEREIRA, Érica C. **Breve olhar sobre a história da psicologia na saúde no Brasil.** *Revista Terra e Cultura*, 2015, edição nº60 v. 31. pp, 233-240. Disponível em: < <https://www.unifil.br/portal/images/pdf/documentos/revistas/revista-terra-cultura/terra-e-cultura-60.pdf> > Acesso em: 05 de Mar. 2019

MARQUES, Ariene dos Santos; CERQUEIRA, Iradilma do Espírito Santo; MORAES, Irma Maria de. **Humanização no Contexto Hospitalar.** *Psicologado*. Edição 08/2014. Disponível em <<https://psicologado.com.br/atuacao/psicologia-hospitalar/humanizacao-no-contexto-hospitalar>>. Acesso em 25 Mai. 2019.

MEIADO, Adriana Campos; FADINI, João Paulo. **O papel do psicólogo hospitalar na atualidade:** um estudo investigativo. *RECIFIJA-Revista Científica das Faculdades Integradas*

de Jaú-Jaú/SP., v.11, n1, 2014. Disponível em: <
<http://www.fundacaojau.edu.br/revista11/artigos/7.pdf> > Acesso em: 04 Dez. 2018.

MOTA, Roberta Araújo; MARTINS, Cileide Guedes de Melo; VERAS, Renata Meira. **Papel dos profissionais de saúde na política de humanização hospitalar**. Psicologia em estudo, Maringá, v.11, n.2, p.323-330, mai./ago. 2006. Disponível em: <
<http://www.scielo.br/pdf/pe/v11n2/v11n2a10> > Acesso em: 05 Dez. 2018.

NASCIMENTO, Jandir Gomes do. **A Humanização: dos Pacientes aos Profissionais de Saúde**. Psicólogo. Edição 01/2018. Disponível em:
<<https://psicologado.com.br/atuacao/psicologia-hospitalar/a-humanizacao-dos-pacientes-aos-profissionais-de-saude> > Acesso em: 10 Maio 2019.

NETO, Alcides V. L.; FERNANDES, Rafaella Leite; BARBOSA, Ilcarla M. L.; CARVALHO, Gysella R. P.; NUNES, Vilani M. A. **Relacionamento interpessoal entre a equipe de uma emergência hospitalar: um estudo qualitativo sob o olhar de enfermeiro**. Rev. Enfermagem Revista, v.18, n.01, Jan/Abr. 2015. Disponível em: <
<file:///D:/FACULDADE/2018.2/TCC/J%C3%81%20LI/9371-47109-1-PB.pdf> > Acessos em: 04 Nov. 2018.

PROCHNOW, Adelina G.; SANTOS, José Luís G.; PRADEBON, Vania Marta; SCHIMITH, Maria D. **Acolhimento no âmbito hospitalar: perspectivas dos acompanhantes de pacientes hospitalizados**. Rev Gaúcha Enferm., Porto Alegre (RS) 2009 mar;30(1):11-18. Disponível em: <
<https://seer.ufrgs.br/index.php/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/5347/6555> > Acesso em: 07 Dez. 2018.

PRODANOV, C. C; FREITAS, E. C. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho de Campo**. 2ª Ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2003. Disponível em: <
<http://www.faatensino.com.br/wp-content/uploads/2014/11/2.1-E-book-Metodologia-do-Trabalho-Cientifico-2.pdf>> Acessos em: 10 Maio. 2019.

SALMAN, Laila Abdul Karim; PAULAUSKAS, Davi Oscar Cabral. **Humanização em Unidade de Terapia Intensiva**. Trabalho de Conclusão de Curso da 5ª Turma de Pós-Graduação em Medicina Intensiva Adulta, do Instituto Terzius e Faculdade Redentor, 2013. Disponível em: <
<https://docplayer.com.br/10705064-Humanizacao-em-unidade-de-terapia-intensiva-1.html>> Acessos em: 03 Nov. 2018.

VICTOR. R. M, AGUIAR. F.. **A Clínica Psicanalítica na Saúde Pública: Desafios e Possibilidades**. Psicol Ciênc Prof. 2011; VOL. 31, n.1, pp. 40-49. Disponível em: <
<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932011000100005> >. Acesso em: 03 Out. 2018.

XAVIER, Leandro de Paula; REIS, Priscila P. F.; FRASSÃO, Márcia C. G. O.. **O Trabalho do Psicólogo Junta à Equipe de Saúde**. Revista Ciências em Saúde v6, n1, Centro Universitário Salesiano de São Paulo – UNISAL Fev. 2016. Disponível em:
<file:///D:/FACULDADE/2018.2/TCC/J%C3%81%20LI/455-1639-1-PB.pdf>. Acesso 07 Dez. 2018.