

1

Introdução

O presente estudo representa um esforço no sentido de produzir uma reflexão crítica sobre o tema da humanização nas suas inter-relações com a prática do assistente social no âmbito da assistência hospitalar. A humanização das ações dos assistentes sociais é, deste modo, o nosso objeto de estudo.

Em parte toda proposta de pesquisa tem a ver com a biografia do pesquisador. Conforme diz Goldenberg (2004), a escolha de um tema de pesquisa não surge espontaneamente, mas ao contrário, é decorrente de determinada inserção do pesquisador na realidade. Noutras palavras: a opção do pesquisador por uma determinada questão de estudo é motivada, entre outras coisas, pelo questionamento acerca da própria realidade social na qual e com a qual se encontra envolvido. Neste sentido, podemos dizer que a opção pelo tema aqui tratado foi motivada, inicialmente, pela nossa experiência vivenciada, enquanto estagiário de Serviço Social, no campo da saúde. Assim, as reflexões que propomos, encontram-se profundamente enraizadas no nosso processo de formação profissional¹. Uma formação que nos marcou pela rica experiência de aprendizagem no lidar com a concretude da realidade hospitalar e com as relações que nela são construídas. Os estágios realizados na graduação² nos despertaram para a premente necessidade de reflexão ética sobre a dimensão relacional da prática profissional do assistente social na assistência hospitalar. Pensamos que a condição do assistente social como um profissional que atua na relação direta com os sujeitos, geralmente em situações de fragilidade e sofrimento, exige deste a

¹ Realizamos a Graduação em Serviço Social pela Universidade Federal Fluminense (UFF) no ano de 2004.

² Realizamos estágio nas seguintes instituições de saúde:
Estágios curriculares:
Hospital Municipal Souza Aguiar – setor: Grande Emergência (2º semestre de 2002).
Policlínica de Especialidades Centro Previdenciário de Niterói – setores: SIDA infantil e adolescente (1º semestre de 2003).
Estágio extra curricular (voluntário):
Policlínica de Especialidades Centro Previdenciário de Niterói – setor: SIDA adulto/ ambulatório e enfermarias (2º semestre de 2003 e 1º semestre de 2004).

abertura a um horizonte ético que possibilite problematizar tais relações, tendo em vista a qualificação de sua prática como uma prática ética justa e solidária. Como pensar a qualidade ética da prática profissional se esta não tiver como referência a relação com o Outro? Esta foi a principal questão que norteou o estudo.

Esforçamo-nos para aprofundar esta reflexão no decorrer do curso de Mestrado. A experiência como estagiário de docência na disciplina de Metodologia do Serviço Social II³ - ministrada pela professora Ilda Lopes Rodrigues da Silva no curso de graduação de Serviço Social da PUC-Rio - nos auxiliou, pelo seu conteúdo teórico compreensivo e pela possibilidade de diálogo com alunos que realizam estágio no campo da saúde, a reafirmar o tema da humanização da prática do assistente social na assistência hospitalar como proposta de pesquisa. A realização desta atividade acadêmica durante o curso de Mestrado foi essencial para o amadurecimento do estudo proposto, na medida em que contribuiu para a aproximação com o pensamento de autores que privilegiam a reflexão ética sobre a relação Eu-Outro (Martin Buber, Martin Heidegger, Alfred Schutz, Hannah Arendt, Anna Augusta de Almeida, Olinto Pegoraro, Creusa Capalbo, Anésia de Souza Carvalho, entre outros).

Através de uma cuidadosa revisão bibliográfica acerca da literatura que trata do tema da humanização no campo da saúde, descobrimos que o tema vem constituindo-se atualmente como importante objeto de reflexão das práticas de saúde, indicando a relevância da produção de reflexões sobre as relações entre profissionais de saúde e sujeitos que demandam cuidados de saúde, como dimensão essencial da qualidade das práticas profissionais na assistência hospitalar. Contudo, a mesma revisão bibliográfica revelou também que há atualmente uma significativa escassez de trabalhos sobre a humanização no âmbito da literatura especializada do Serviço Social. Esta questão causou-nos grande preocupação, mas, ao mesmo tempo, evidenciou a necessidade de investimento no estudo do tema.

Na atualidade a humanização das práticas de saúde desponta como um tema de interesse público. Assim como corrobora Ayres (2005), estudioso da temática no âmbito da saúde coletiva, o conceito de humanização ocupa um lugar central

³ A atividade acadêmica de Estágio de Docência foi realizada durante o 2º semestre de 2005.

na reflexão sobre as práticas de saúde no Brasil, no sentido de sua maior qualificação. Deslandes (2004), outra importante autora estudiosa do tema da humanização, o situa como uma exigência ética para a promoção de cuidados em saúde, reforçando a idéia de humanização como antítese da violência e da incomunicabilidade características da cultura institucional hospitalar. Ambos os autores têm apontado em seus recentes estudos a necessidade de estabelecer a efetividade e a legitimidade da relação Eu-Outro, como forma de garantir o respeito aos sujeitos no cotidiano dos serviços de saúde.

A efetividade e a legitimidade da relação Eu-Outro como fundamento da humanização, exige dos profissionais de saúde um voltar-se reflexivo sobre a qualidade das relações que constroem no dia-a-dia das práticas no cenário da assistência hospitalar. Esta reflexão situa a humanização como uma questão eminentemente ética, entendendo-se que o direito humano fundamental à saúde depende do reconhecimento da dignidade do outro. Nesta direção, pensamos que o reconhecimento da existência do outro só pode se efetivar através do diálogo, da valorização do estatuto ético da palavra.

É preciso estar atento para o fato de que na contemporaneidade, acompanhamos cada vez mais a banalização da ética e, conseqüentemente, a alarmante conformação dos seres humanos à condição de supérfluos (Arendt, 2001) e descartáveis (Bauman, 1999). Observa-se, neste contexto, a cruel difusão de valores individualistas e egoístas em detrimento de valores fraternos e solidários. Vivemos o paradoxo representado pelo avanço tecnológico e a fragilidade das relações humanas trincadas pelo alheamento e o isolamento. Neste sentido, as palavras de Hanan (1994: 02) são contundentes:

O que se mostra claramente é que, em pleno século XXI, com toda a tecnologia voltada para a comunicação, permitindo-nos alcançar outros continentes em fração de segundos, o Outro torna-se para o Eu cada vez mais estranho, embora possa ser ele um vizinho. Tornamo-nos tão estranhos que às vezes custa-nos crer que possuímos a mesma natureza.

Foi com base na reflexão sobre estes aspectos, que dizem respeito à ética que se constrói na relação consigo, com os outros e com o mundo, que se justifica o estudo do tema ora proposto. Nesta perspectiva, o que buscaremos neste trabalho é provocar uma reflexão sobre a dimensão relacional da prática do assistente social na assistência hospitalar, entendendo-a como algo que não está

dado na realidade e, portanto, exige um renovado esforço do profissional para a construção de relações éticas justas e solidárias. Assim, a humanização da prática do assistente social é percebida na perspectiva da valorização de um horizonte ético situado historicamente na relação do ser-no-mundo-com-os-outros.

O estudo foi estruturado da seguinte forma: no primeiro capítulo privilegamos o tratamento do tema da humanização como uma questão de relevância ética. Desenvolvemos, desta forma, uma abordagem sobre a humanização percebendo-a como uma questão que suscita uma reflexão sobre as formas de relações que vêm sendo engendradas no atual contexto social e político. A esta reflexão acrescenta-se a dimensão ética como um horizonte a ser construído na prática profissional do assistente social na saúde, vislumbrando-se a humanização como uma tarefa que requer a efetivação de relações recíprocas, justas e solidárias. No contexto desta reflexão ética, consideramos ainda importante desenvolver uma reflexão sobre os principais significados históricos que constituem a instituição hospitalar e os seus principais impactos nos sujeitos que a vivenciam. Terminamos este capítulo apresentando uma breve discussão sobre a Política Nacional de Humanização dos Serviços de Saúde, compreendendo-a como uma iniciativa de significativa importância, a nível nacional, para a visibilidade e legitimidade da proposta de humanização como uma questão pública.

No segundo capítulo dedicamo-nos ao aprofundamento da fundamentação da humanização da prática do assistente social na assistência hospitalar. Para tanto, buscamos inspiração na visão compreensiva. Esta abordagem nos possibilitou perceber que, sendo o homem um ser inacabado (Freire, 2004), que está permanentemente construindo as suas relações e ao mesmo tempo se construindo, a humanização demanda a capacidade de aprimoramento das relações democráticas, justas e solidárias. Abrimos este capítulo realizando uma revisão sobre a forma como a prática do assistente social encontra-se historicamente conformada no campo da assistência hospitalar. Há que se ressaltar que esta revisão não foi tarefa fácil, em face da significativa escassez de bibliografia sobre a prática do Serviço Social, no momento atual, no âmbito da assistência hospitalar. Em seguida, apresentamos uma reflexão que situa a prática do assistente social na assistência hospitalar como uma prática que assume o significado da humanização ao transcender a rotina institucional, revelando-se no

seu compromisso ético-político-pedagógico na relação com os sujeitos, através da essencial capacidade crítica e criativa, condição de ser inacabado. Esta reflexão resultou na construção de quatro categorias que expressam a humanização da prática do assistente social na assistência hospitalar numa perspectiva ética relacional. As categorias problematizadas são as seguintes: Diálogo, Acolhimento, Encontro e Cuidado.

No terceiro capítulo, descrevemos o caminho metodológico empregado para o desenvolvimento da pesquisa realizada com o objetivo de compreender o modo como os assistentes sociais concebem a humanização de sua ação profissional no âmbito da assistência hospitalar. A pesquisa foi realizada nos meses de setembro e outubro de 2006 no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF), onde entrevistamos sete assistentes sociais que atuam cotidianamente junto aos sujeitos demandantes dos cuidados de saúde. Para a análise do conteúdo descritivo das entrevistas, lançamos mão do referencial teórico-metodológico de Alfred Schutz (1970). O referencial deste autor - orientado pela valorização da esfera das experiências cotidianas, presentes nas relações face a face - possibilitou-nos desvelar algumas das motivações que orientam as ações dos assistentes sociais quando da relação com o tema da humanização. A escolha por este referencial reiterou-se pela concepção do homem como um ser situado, capaz de atribuir significados ao mundo e as coisas por meio das suas ações intersubjetivas.

No quarto e último capítulo, procedemos à análise compreensiva das categorias significativas que emergiram do conteúdo da fala dos assistentes sociais. Tais categorias mostraram a tipicidade da prática do assistente social no cotidiano da assistência hospitalar, indicando a necessidade de reflexão sobre as relações intersubjetivas que o profissional constrói com os sujeitos, seus familiares, e os demais profissionais de saúde.

Por fim, tecemos algumas reflexões finais - apoiados no estudo e nos resultados da pesquisa realizada - sobre as principais relações entre o tema da humanização e as possibilidades de ser refletido pelo assistente social. Nesta perspectiva, tendo por base as questões que foram evidenciadas na pesquisa, buscamos indicar algumas atitudes necessárias à humanização da prática do assistente social no campo da assistência hospitalar.

Vale a pena ressaltar que as dificuldades na realização deste trabalho foram inúmeras, quer em relação à complexidade do próprio tema tratado, quer por limitações pessoais nossas. Contudo, temos plena consciência de que o exercício do conhecimento crítico e compreensivo é enriquecido por um movimento sempre aproximado e nunca acabado. É no debate plural e democrático de idéias, sempre renovado, que cresce no conhecimento o ser humano e o mundo. Assim, deve ficar claro que, não temos a pretensão de chegar aqui a conclusões definitivas, mas apenas contribuir para fomentar a reflexão e o interesse pelo tema da humanização da prática do assistente social no campo da assistência hospitalar.