

# Estudos Interdisciplinares em Ciências da Saúde

Volume 18



Periodicojs  
EDITORA ACADÊMICA

### **Equipe Editorial**

Abas Rezaey

Izabel Ferreira de Miranda

Ana Maria Brandão

Leides Barroso Azevedo Moura

Fernado Ribeiro Bessa

Luiz Fernando Bessa

Filipe Lins dos Santos

Manuel Carlos Silva

Flor de María Sánchez Aguirre

Renísia Cristina Garcia Filice

Isabel Menacho Vargas

Rosana Boullosa

### **Projeto Gráfico, editoração e capa**

Editora Acadêmica Periodicojs

### **Idioma**

Português

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Estudos interdisciplinares em ciências da saúde  
[livro eletrônico] : volume 18. -- 1. ed. --  
João Pessoa, PB : Periodicojs, 2024.  
PDF

Vários autores.

Bibliografia.

ISBN 978-65-6010-062-6

1. Ciências da saúde 2. Interdisciplinaridade  
na saúde 3. Saúde pública 4. Saúde - Pesquisa.

24-197085

CDD-610.3

Índices para catálogo sistemático:

1. Ciências da saúde 610.3

Aline Grazielle Benitez - Bibliotecária - CRB-1/3129

**Obra sem financiamento de órgão público ou privado**

**Os trabalhos publicados foram submetidos a revisão e avaliação por pares (duplo cego), com respectivas cartas de aceite no sistema da editora.**

**A obra é fruto de estudos e pesquisas da seção de Estudos Interdisciplinares em Ciências das Saúde da Coleção de livros Estudos Avançados em Saúde e Natureza**



**Filipe Lins dos Santos  
Presidente e Editor Sênior da Periodicojs**

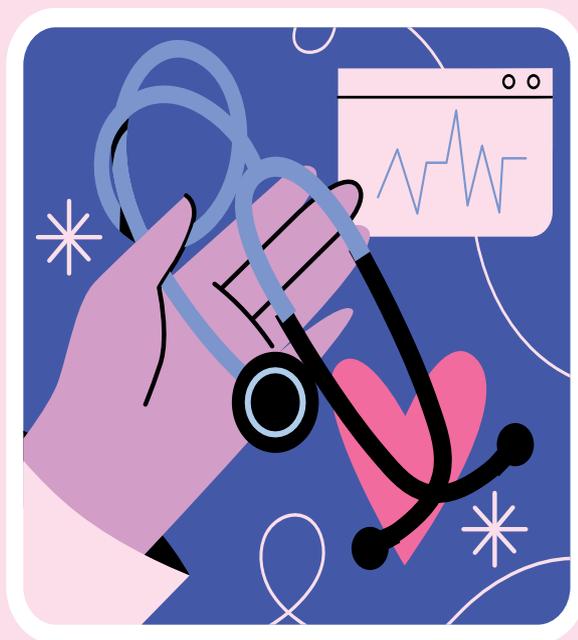
CNPJ: 39.865.437/0001-23

Rua Josias Lopes Braga, n. 437, Bancários, João Pessoa - PB - Brasil  
website: [www.periodicojs.com.br](http://www.periodicojs.com.br)  
instagram: @periodicojs



# Capítulo 5

## AS RELAÇÕES HUMANAS NO ATENDIMENTO HUMANIZADO



# AS RELAÇÕES HUMANAS NO ATENDIMENTO HUMANIZADO

## HUMAN RELATIONS IN HUMANIZED SERVICE

Gabrielly Liz Farias da Silva<sup>1</sup>

Rosangela Thomé da Silva<sup>2</sup>

Alessandro Temóteo Galhardo<sup>3</sup>

**Resumo:** A dignidade humana é o direito do ser humano de exercer a sua função de liberdade, que é um direito de todos os que, segundo as civilizações, se descobriram e se enquadraram nas suas culturas. Os direitos humanos são um direito que garantem a liberdade de se encontrar e viver a sua vida conforme você se identifica. O que une essas questões à área da saúde é a bioética, que é o ato de cuidar e não negar o cuidado de acordo com o seu conhecimento a qualquer pessoa independente de sua origem e características. A importância da humanização também influencia nessas questões, pois vivemos em um país com grande diversidade cultural e que influencia nas diferenças individuais, o que se tornou uma questão social porque, devido ao preconceito, muitas pessoas e profissionais enfrentam essa realidade em sua rotina de trabalho. A importância das relações humanas e da comunicação entre si é exercitar o autocuidado e a empatia para que se tenha uma ideia de como lidar com essas questões sociais que podem influenciar no diagnóstico e no cuidado das patologias do paciente

**Palavras-Chave:** Dignidade; Direito; Humanização; Preconceito.

**Abstract:** Human dignity is the right of human beings to exercise their function of freedom, which is

---

1 Técnico em Radiologia pelo Instituto de Educação Profissional

2 Professor do curso Técnico em Radiologia pelo Instituto de Educação Profissional

3 Professor do curso Técnico em Radiologia pelo Instituto de Educação Profissional



a right of everyone who, according to civilizations, discovered themselves and fit into their cultures, Human rights is a right that guarantees the freedom to find yourself and live your life as you identify. What unites these issues with the health area is bioethics, which is the act of caring and not denying care according to your knowledge to anyone regardless of their origin and characteristics. The importance of humanization also influences these issues as we live in a country with great cultural diversity and which influences individual differences, which has become a social issue because, due to prejudice, many people and professionals face this reality in their work routine. The importance of human relationships and communication between each other is to exercise self-care and empathy so that one has an idea of how to deal with these social issues that can influence the diagnosis and care of the patient's pathologies.

**Keywords:** Dignity; Right; Humanization; Prejudice

## INTRODUÇÃO

No contexto de um país marcado por profundas diversidades culturais e étnicas, é inegável que se depara com um paradoxo: apesar da riqueza dessa pluralidade, persistem atitudes de intolerância e preconceito, enraizadas em ensinamentos históricos que permeiam a civilização humana. Nesse cenário, emerge a relevância de explorar a interseção entre as relações humanas e o atendimento médico, tema central deste trabalho de conclusão de curso.

O presente estudo propõe investigar a importância das boas relações interpessoais no contexto do atendimento médico, destacando a influência dessas relações na qualidade do diagnóstico médico e no bem-estar dos pacientes. Compreender como somos tratados no ambiente hospitalar ou clínico pode impactar diretamente na eficácia dos cuidados oferecidos e na experiência do paciente durante o processo de tratamento.



Para tanto, são abordadas questões que permeiam tanto o profissional de saúde quanto o paciente, visando à compreensão dos desafios enfrentados e a necessidade de promover um ambiente de respeito mútuo e acolhimento, independentemente das diferenças culturais e sociais existentes. Além disso, este estudo visa destacar a importância de lidar com situações de preconceito, seja como testemunha ou vítima, e como isso pode afetar tanto a saúde física quanto emocional dos envolvidos.

A pesquisa foi embasada em uma revisão bibliográfica de livros disponíveis na biblioteca do curso profissionalizante IEP em Águas Lindas-Go, bem como em artigos científicos encontrados no Google Acadêmico. Adicionalmente, foi conduzida uma pesquisa de campo envolvendo profissionais da área da saúde, por meio de questionários elaborados utilizando o Google Forms.

Este trabalho está dividido em três capítulos. O primeiro aborda a importância da humanização no atendimento médico, destacando suas implicações na qualidade dos cuidados oferecidos. O segundo capítulo discute as questões socioculturais que podem interferir nas relações interpessoais no ambiente de saúde. Por fim, o terceiro capítulo explora estratégias para promover relações humanas mais saudáveis e seu impacto na saúde física e mental dos envolvidos, enfatizando a relevância do cuidado não apenas físico, mas também emocional, para o exercício pleno das profissões relacionadas à saúde.

## **DIGNIDADE HUMANA**

De acordo com Viana, Leão e Figueiredo (2012), quando falamos sobre dignidade humana logo podemos relacioná-la com a liberdade, pois só é possível existirem se ambas caminharem e trabalharem juntas diante do ser humano. E na área da saúde é importante deixarmos claro e evidente que a dignidade humana é um direito que deve ser estabelecido para todos independente de suas classes sociais, racial, etnia e gênero e que cada indivíduo tem como dever básico respeitar as diferenças e vivências do ser humano.

Destaca o direito moral e universal onde todos que existem não devem ser privados de seus



direitos e seria uma grave ofensa quando esses direitos são restringidos, podendo ser crime caso aconteça. Pois é lei e direito a liberdade e a dignidade humana de cada indivíduo, a liberdade e a dignidade devem ser garantidas para um cidadão a partir de seus direitos humanos (DH) onde devemos receber ensinamentos e educação que sejam fundamentais para que ocorra a liberdade e dignidade humana (VIANA; LEÃO; FIGUEIREDO, 2012).



Figura 1 - A Ilusão das aparências (COTRIM, 2006)

No conceito de Barchifontaine (2006), a dignidade humana é a base quando falamos sobre direitos humanos, pois é através dela que surgem as ideias do certo e errado sobre a integridade física e moral de um ser humano. É através da dignidade humana que irá implicar nos conceitos econômicos, sociais e culturais que conseqüentemente devida as necessidades humanas tem influência na concretização da democracia de um país o que a torna como uma herança histórica que pode ser levada como grandes conquistas quando falamos sobre civilização.

## **DIREITOS HUMANOS (DH)**

Castilho (2015), diz que na antropologia a capacidade de seguir regras no coletivo é o que



caracteriza a civilização. Primeiro, o que nos leva a seguir regras é aquilo que é imposto na vida do ser humano, ou seja, é necessário ter uma autoridade para impor essas regras e em seguida é com o poder que essa autoridade se mantém, podendo assim ser ditada e imposta diante da sociedade, e o que sustenta essa autoridade que é exercida é a legitimação que determinado grupo da sobre essa autoridade. Nas civilizações a autoridade acontece através das políticas, estados, juízes etc. E em sociedades primitivas quem dita essas autoridades são caciques, pajé, sacerdotes etc. Através de estudos da antropologia nota-se as diferenças culturais de cada seres humanos e de suas capacidades de agirem em coletivos devido a sua cultura e a forma como foram criados. O que se pode dizer é que sem os direitos humanos as civilizações seriam desorganizadas, causando assim a separação do elo das pessoas conviverem.

Um dos primeiros registros que podem ser relacionados aos direitos humanos (DH) na história da civilização foi através do cristianismo, que foram os 10 mandamentos da igreja (1250 a.c) pois são um dos primeiros relatos de algo que é ditado como lei e que conseqüentemente. Outras pessoas seguiriam essas regras. Com o passar dos anos as necessidades humanas foram mudando e os direitos humanos foram acrescentados e melhorando conforme a evolução humana para que seres humanos pudessem ter uma vida digna. Para ser mais exato os direitos humanos estão presentes contribuindo com grandes avanços na humanidade como por exemplo na abolição da escravatura (1888) no direito de liberdade de expressão de mulheres e pessoas LGBTQIA+. São a partir dessas pautas sociais que os direitos humanos podem trabalhar atribuindo leis para que as civilizações evoluam de forma organizada e pacífica (CASTILHO, 2015).

Segundo Ramos (2020), pode se dizer que os direitos humanos são a base para que os seres humanos tenham sua dignidade, liberdade, igualdade e limites pautados e respeitados durante sua vida, as necessidades humanas vão surgindo de acordo com a evolução das civilizações históricas sendo assim de grande importância, o papel dos direitos humanos: é a lista de direitos se modificando conforme as necessidades e surgindo novas leis e direitos sociais e básicos.

Também defende a ideia de que no Brasil uma de suas grandes características de direitos



humanos e que cada cidadão tem o direito de ter o direito perante a lei onde cada ser humano possam viver sua vida de forma digna e íntegra desde que sua liberdade não possa ferir, denegrir ou acabar com a vida de uma outra pessoa mesmo que na pratica o Brasil continua sendo um país onde a violência é gerada de formas irrelevantes e de que esse direito não chega propriamente até todos os seres humanos são essas leis que torna o Brasil um país com divergências, pluralidades culturais mais afloradas, grupos que se seguem e lutam pelas causas e conseqüentemente tornando o país um lugar mais incluso e respeitoso para as pessoas (RAMOS,2020).

Nos anos sessenta e setenta, a violência arbitrária do estado e o desrespeito às garantias fundamentais fizeram com que indivíduos e grupos se voltassem contra o regime autoritário em nome da defesa dos direitos humanos. As primeiras comissões de direitos humanos foram fundadas a partir dos anos de 1970 e chamaram a atenção para tortura e assassinatos de dissidentes e presos políticos, fazendo revelar as condições gritantes das prisões brasileiras. (COSTA, p,264, 2016)

## PSICOLOGIA

Psicologia é a ciência que estuda as questões emocionais, sociais e afetivas do ser humano. O estudo dessa matéria para os profissionais na área da saúde é muito importante para compreender formas mais claras do paciente as suas emoções e seu comportamento, os profissionais da saúde deverão ter uma relação de confiança e respeito com as famílias e com o paciente assim o tratamento fica menos perturbador e mais acolhedor, os profissionais da saúde não está ajudando apenas na parte física mas também na questão emocional, sobre cultivar os pacientes por meio da troca amizade, e ter uma postura ética adequada (BOCK; FURTADO; TEIXEIRA, 2001).

Nóbrega (2010), chama a atenção dos profissionais de saúde ao escrever sobre a importância da psicologia na promoção e prevenção da saúde do profissional e do cliente. Tal ciência atua como um recurso conscientizador e facilitador do papel dos vários grupos e equipes que compõem uma instituição hospitalar. Inúmeras situações adversas podem ser encontradas durante o atendimento mé-



dico e a contínua revisão de valores, crenças e concepções, precisam estar presentes para que assim aprimorem a comunicação e a relação interpessoal.

## BIOÉTICA

Goldman e Schafer (2014), explica que existem princípios fundamentais da bioética que são elas:

- Autonomia;
- Não maleficência;
- Beneficência;
- Justiça.

Ainda segundo Goldman e Schafer (2014) a filosofia de Hipócrates 400 a.C sobre a autonomia é o conceito de que seu paciente tenha seu direito e liberdade de decidir como e qual será seu destino de vida, e que o paciente em questão deve ser responsável por seus atos e decisões. Em contrapartida um outro princípio fundamental diz sobre o médico não ferir ou lesionar o paciente de forma intencional que ainda na filosofia de Hipócrates 400 a.C diz em qualquer hipótese não se deve fazer o mal ao paciente em questão, apesar das diferenças entre os princípios citados destaca-se um outro que também possui uma grande importância: a Justiça, onde todos e qualquer ser humano deve receber de forma igualitária o direito de acompanhamento médico, distribuição de benefícios e ônus. Além desses princípios citados, outros princípios que também são fundamentais para a bioética, como: a solidariedade comunitária, obrigações com futuras gerações, confiança e integridade pessoal na bioética.

Para Bolf (1999, p.33); “Cuidar é mais que um ato, é uma atitude [...] um momento de zelo e desvelo. Em outras palavras, uma atitude de ocupação e preocupação de envolvimento afetivo, que se encontra na raiz do ser humano, por ser ele o próprio cuidado singular e na sua essência.” (VIANA; LEÃO; FIGUEREIDO, 2012).



De acordo com Rego, Palácios e Siqueira-Batista (2009) podemos definir a bioética sendo como uma ação que busca a melhoria na qualidade médica. É essa ação que define as questões morais do ser humano, sejam elas a favor ou contra, tais práticas.

A importância da bioética na área da saúde humana é que ela irá definir se tais práticas irão contribuir ou prejudicar a vida de um paciente em questão. A bioética pode ser definida por dois sentidos: senso comum e técnico. Pois assim teremos respeitos as divergências que existem na sociedade e que são bastante comuns no nosso dia a dia com o senso comum e o técnico irá ter uma excelência nas investigações e cuidado de patologias do ser humano para que assim se torne um bom profissional na área da saúde.

## **POLÍTICAS NACIONAIS DE HUMANIZAÇÃO DA ATENÇÃO E GESTÃO – PNH**

Não existe tecnologia como o toque humano, nada que ações humanas (sentir calor, afagar, confortar, cheirar, olhar, ouvir, sentir, perceber reações e gestos e como um paciente está se sentindo) possam ser substituídos por máquinas ou seja, mesmo com grandes avanços tecnológicos que visivelmente mudam a forma de ver o mundo não substitui os cuidados que um profissional da saúde poderá fornecer a um paciente. Precisamos reforçar que o paciente deve se sentir que seja especial para alguém e que é amado, e que fora dos lugares clínicos existe um lugar e alguém que o ame e que devemos lembrá-los disso (VIANA; LEÃO; FIGUEREIDO, 2012).

Kawamoto e Fortes (2012), diz que, as necessidades humanas são o básico para que qualquer ser humano possa se sentir vivo, pois é a partir delas que o ser humano terá vontade de concluir um próximo passo (ex: após comer algo que irá me sustentar para ter forças qual será meu próximo passo?). São essas necessidades que mantêm nosso equilíbrio necessidade psicossociais e necessidades psicobiologias destacando as necessidades psicossociais uma de suas bases é a segurança, amor, liberdade, comunicação e individualidade. A individualidade e amor são duas coisas das quais podemos unir, pois a individualidade reforça nossa vontade de ser aceito e respeitado pelo próximo da forma



como somos e o amor é querer que o próximo seja feliz, mesmo que isso não acrescente nada na vida de quem deseja isso ao próximo desde que ele esteja preenchido disso.

Diante disso, segundo o autor Viana (2010), defini a dor como "sensorial e emocional" que de certa forma se torna desagradável. E para que possamos cuidar de um paciente precisamos acreditar na dor que ele sente, seja ela emocional ou física. Pois dessa forma, teremos um contato maior e mais amplo com o paciente e para que assim a dor seja localizada e tratada. Devemos avaliar as queixas e dores de um paciente pois é um direito de cada um que ela seja investigada e tratada e lembrar da individualidade de cada paciente e que de certa forma suas dores serão diferentes das demais pessoas. Os fatores que podem auxiliar na avaliação das dores são: observação, expressão facial, fatores socioculturais, reações psicológicas e fisiológica, reações comportamentais, autoavaliação, idade e a forma como expressam suas falas.

De acordo com Viana, Leão e Figueiredo (2012), devemos manter relações de sensibilidade e afeto entre pacientes e funcionários, pois dessa forma teremos um cuidado a mais entre os dois lados e uma atenção maior antes, durante e depois o atendimento. Para que a humanização em hospitais, SUS e clínicas ocorra devemos praticar a empatia entre os gestores, pacientes e funcionários já que todos seres humanos possuem sentimentos, lembrarmos também de que cada pessoa deve e tem o direito de cuidar da sua saúde mental e física em primeiro lugar. Repensar nossas atitudes sobre como tratar o próximo e como ser tratado sem nos ferirmos ou ferir fisicamente e integralmente alguém também é uma forma de humanização. Devemos valorizar a vida de quem necessita de cuidados e o trabalho de quem está cuidando.

## **CULTURA**

Aranha e Martins (2005), descreve que a natureza e a cultura mantêm um íntimo conceito ao se relacionar e definem natureza como tudo que existe no universo sem qualquer intervenção do homem, como por exemplo: montanhas, rios, planetas, vulcões e outros, ou seja a natureza em si. Já o



ser humano faz parte do mundo cultural. Os filósofos se preocuparam em estabelecer uma diferença entre natureza e cultura a partir do século XVIII. A natureza é regida por leis como a causa e efeito. A cultura é dotada de liberdade e razão, pois o ser humano faz escolhas racionais e voluntários.



**Figura 2- Eugene Delacroix, A Liberdade Guiando o Povo. Marcado no tempo do modernismo, o que revolucionou grandes lutas sociais (COTRIM, 2006)**

O ponto de vista biológico e a característica humana de aprender, perceber, inventar, comunicar e interpretar que leva a transformação de si mesmo por meio da ligação do sistema nervoso central e o principal órgão: o cérebro. O que diferencia o ser humano dos demais animais é o desenvolvimento dos psiquismos que o tornou biológico e cultural ao mesmo tempo (COTRIM, 2006).



## PLURALIDADE CULTURAL

Pluralidade cultural é a diferença cultural de cada ser humano que devido a sua criação, ensinamentos e desejos cria a partir disso sua própria identidade e é o que pode levá-lo a determinados grupos culturais. Diferente da natureza que não pode ser modificada por ações humanas e sim obter resultados através das ações humanas. A pluralidade cultural é regida por diversas diferenças no quesito humano, vivemos e existem países com bastantes diversidades sejam por estéticas, religiões, danças e até mesmo comidas típicas do lugar em questão que é o que causa exatamente essa pluralidade cultural e conseqüentemente criam grupos de pessoas onde se identificam e defendem suas causas. São essas atitudes que nos causam a sensação de pertencer a determinado local, e diretamente fará desse local uma grade diversidade cultural, e por gerações essas culturas vão se modificando, tornando-as mais abrangentes e onde pessoas possam se identificar e pertencer a esses grupos (ARANHA; MARTINS, 2005).

No Brasil apesar de ser um país onde a pluralidade cultural é abrangente e de grandes culturas não podemos levar ao pé da letra de que o país seja esse mar de rosas onde na teoria parece ser perfeito, pois durante muitos anos vários grupos de diferentes culturas sofreram e sofrem com a violência gerada pelo preconceito contra essas culturas, tendo como exemplo a escravidão que durou 300 anos no Brasil e o país foi um dos últimos a abolir essa prática cruel, os indígenas que sofreram com grandes repressões, e conforme os anos foram se passando existiu muita violência para que as minorias pudessem conquistar seus espaços e terem o direito de viverem uma vida digna e liberta apesar de ainda, atualmente, sofrem com preconceitos enraizados pela sociedade. As autoridades do Brasil como o poder político talvez não se importam de forma ampliada com a violência que essas minorias sofrem, nas lutas de determinado grupo de pessoas é o que vem gerando espaços e sendo pautas de grandes avanços (PITROU,2015).

O que constrói essa pluralidade cultural de determinados ambientes é a identidade pessoal e a cultura mesmo que esses dois termos se unificam e tem conceitos um pouco diferentes. A identidade



pessoal é a forma como o indivíduo se identifica através de seus desejos e gostos pessoais e a cultura é a forma como a pessoa certamente foi criada, dos ensinamentos que ela recebeu, dos ambientes que conviveu e que certamente foi introduzido na vida desse indivíduo. O que unifica esses dois termos é o desejo que o indivíduo em se relacionar com algo que vá satisfazê-lo e são nessas ações que o indivíduo irá encontrar culturas onde esses desejos e gostos serão aceitos e amados de certa forma. Sendo assim criando futuras gerações com culturas diferentes, pois é do intuito do ser humano sempre buscar por evoluções (VARGENS; FREITAS,2009).

## MINORIAS

Segundo Fonseca e Cobucci (2019), com os grandes avanços da globalização nota-se as mudanças pessoais, o que gera grande diferenças entre as pessoas e as vezes padrões robotizados. Nos dias atuais percebe-se que as minorias destacam grandes mudanças na realidade atual comparado ao que era imposto nas sociedades antigamente e o que na mente de algumas pessoas isso deveria prevalecer atualmente, porém não é bem assim. Devido o que não é mais comum hoje em dia do que foi imposto décadas atrás, as minorias que decidem se expressar ou aceitar a forma como nasceu e lutam para que tem o direito de ser assim, acabam sofrendo com a repressão e o preconceito da sociedade. Foram necessários grandes acontecimentos negativos para que a minoria ganhasse visibilidade atualmente. Entre as minorias acontece uma grande exclusão social o que origina grandes grupos de pessoas excluídas pelas sociedades. É dessa forma que muitas vezes a minoria pode se tornar grande parte da população, como exemplo os negros quando foram escravizados e sofrem com o racismo estrutural até os dias atuais, ou as vezes essas minorias podem se tornar um grupo coletivo em que mesmo com diferenças pessoas lutam pelo mesmo direito: o amor. A grande questão das minorias é reafirmarem suas identidades e buscar por seus direitos de serem livres.

É preciso saber reconhecer quem pertence a esses grupos para que tenhamos uma definição precisa sobre minorias. Vale ressaltar que não é possível a existência de dois contextos idênticos, en-



volvendo minorias que pertence a determinados ambientes, sendo que cada minoria, da mesma forma que a situação em que se encontra, tem suas próprias características, diferenciando-se, com efeito, em graus diferentes, mas a questão é sempre a respeito dos grupos minoritários. A questão é que definir as minorias será sempre um processo cauteloso pois as diversidades são muitas e vem surgindo a cada geração ou carregando o fardo de ultrapassar gerações devido ao preconceito de cada ser humano (MORENO, 2009).

## **ETNOCENTRISMO**

Rocha (1994), afirma que o etnocentrismo é a ignorância de pensar que apenas determinado grupo é o que deve prevalecer e merecer respeito, definir a palavra etnocentrismo é falar sobre o egoísmo do “EU”, viver em uma cultura onde tudo pode ser concordado até o momento que surge um “OUTRO” totalmente diferente daquilo de quem pratica o etnocentrismo é contra por não estar de acordo com o que condiz na vida dela. Defende o etnocentrismo como egoísmo pois é a incapacidade de conviver com aquilo que é diferente da sua vivência e o fato de não do individuo não souber respeitar isso, defende ainda mais essa ideia. Esse ato de etnocentrismo é ameaçador pois fere a dignidade de liberdade de um próximo ser humano que não siga essa cultura que de acordo com etnocentrismo não deve prevalecer.

O etnocentrismo é uma das grandes causas do preconceito. Pois é um ato onde o ser humano se sente superior a alguém ou algo, dessa forma oprimindo aquele que a partir dele seria algo inferior, fazendo assim que grupos se sintam rejeitados e sofrem de formas severas e violentas as causas desse etnocentrismo imposto a tal cultura (MENESES, 2020).

## **PRECONCEITO**

Silva (2003) diz que atualmente está se tornando cada vez mais difícil a aceitação de dife-



rentes culturas, pois as diferenças humanas ainda são alvos de preconceito por parte de alguns, então pertencer a tal grupo que não é aceito tem seu risco de ser discriminado e como vem ocorrendo desde os princípios podendo sofrer ações violentas por parte de terceiros.

Produzir discursos de aceitação, falar sobre as questões que causam discriminações e lutar por direitos de igualdades sobre essas minorias quem sofrem com o preconceito é uma forma de ampliar, igualar e tolerar as diferenças, para que assim possamos viver em um mundo mais ético e respeitoso (SILVA, 2003).

Para Romanelli e Boechat (2018) discriminar significa diferenciar e separar algo do que é diferente de tal cultura, o que acaba causando a exclusão de alguém e o que o torna parte de uma minoria que certamente não receberá as mesmas oportunidades perante a sociedade e sofrerá com a discriminação, o preconceito trata-se de atitudes negativas sobre alguém ou algo daquilo que é diferente, normalmente influenciado por crenças estereotipadas devido a sua cultura, que historicamente acredita que algo ou alguém seja inferior a ele ou não merece seu respeito por ser diferente, e que não se encaixe em suas percepções de vida.

## **PERCEPÇÕES NAS RELAÇÕES HUMANAS**

Para Nóbrega (2010), as relações humanas são consideradas complexas, pois as pessoas não têm clareza de todas as fontes de seu próprio comportamento. O processo de percepção foi demonstrado pela janela de Johari que analisa o indivíduo em si e aos outros com isso explana em quatro quadrantes que são:

- I (eu aberto): comportamento reconhecido pelo indivíduo ou a quem o observe;
- II (eu cego): comportamento conhecido dos outros mas não do próprio indivíduo;
- III (eu secreto): representa o comportamento reconhecido do próprio indivíduo e não de quem o observa;
- IV (eu desconhecido): é chamado “inconsciente humano” reações que passam despercebi-



das.



Figura 3 – Atenção do médico ao paciente (FRANÇA, 2017)

É importante valorizar as relações interpessoais humanas no ambiente de trabalho, pois não possível viver em sociedade sem ter contato com outras pessoas. Vale ressaltar que é importante a preocupação com a saúde mental e física de quem está no mesmo ambiente de trabalho, já que certamente enfrentam as mesmas situações no cotidiano tendo contato com várias pessoas e pacientes na área da saúde. O déficit de comunicação gerado no ambiente de trabalho também pode influenciar no conceito de "cuidar de si e cuidar do próximo" pois a falta de comunicação e empatia na área da saúde pode afetar nas relações e na saúde de quem está cuidando e de quem está sendo cuidado. O contato e comunicação entre profissionais é crucial ser estimulado para que futuramente recebam benefícios no conceito de cuidar e ter um ambiente de trabalho ético fazendo assim um bom exercício de sua profissão (BAGGIO, 2007).



## O CUIDADOR CUIDANDO DE SI

O profissional da saúde possui muitas responsabilidades, e existem muitas obrigações relacionadas aos “cuidadores”, porém, não são muitas as preocupações com a condição geral dos cuidadores. Os profissionais da saúde são os que se dispõem a se colocar entre o equipamento tecnológico e o humano, priorizando a otimização do tempo e a qualidade do atendimento (NÓBREGA, 2017).



Figura 4 – Relação entre profissionais da saúde (FRANÇA, 2017)

O autocuidado é de cunho terapêutico, quando o cuidador sofre ele pode buscar alívio em si mesmo, o que ajuda a compreender o sofrimento, afinal, ninguém melhor para compreender sua dor. Quando se fala sobre o autocuidado é sobre a necessidade que temos em cuidar do nosso corpo e da nossa higiene, alimentação, pela forma como nos vestimos etc. Cuidar-se é equilibrar o espiritual, o social, a saúde mental e física (NÓBREGA, 2017).

A noção de self, vem sendo um assunto bastante estudado e ganhado destaque na área da



medicina, é um assunto que se tornou de grande importância quando os seres humanos começaram a se preocupar com nossas questões filosóficas e antropológicas. Trata-se da importância do cuidador de cuidar de si, pois é bastante importante que antes que se preocupe em cuidar de uma outra pessoa é necessário estar bem fisicamente e emocionalmente para que assim o cuidador não tenha risco de acometer doenças físicas e mentais devido ao desgaste na sua carga horária. Florence Nightingale demonstrou como o ato de cuidar é uma arte, pois assim como todo artista a área médica necessita de dedicação, amor e paciência assim como qualquer outro artista. E para que isso ocorra de forma ética e profissional o profissional da saúde necessita estar bem com sua própria saúde e o auto cuidado é um grande passo para que isso ocorra (VIEIRA; ALVES; KAMADA, 2007).

## **PESQUISA DE CAMPO**

Baseado nos estudos desse trabalho onde minorias e comunidades excluídas da sociedade sofrem com a discriminação por partes de pessoas que se sentem superiores devido a suas culturas e crenças impostas, foi elaborado um questionário para uma pesquisa de campo entre profissionais da saúde onde tem como intuito mostrar o que profissionais/colegas da área da saúde sabem e/ou passaram por situações de preconceito devido a suas diferenças pelo fato de terem contato com diferentes pessoas durante sua carga horária de trabalho e ter uma noção de como se sentem em relação a esse tema.



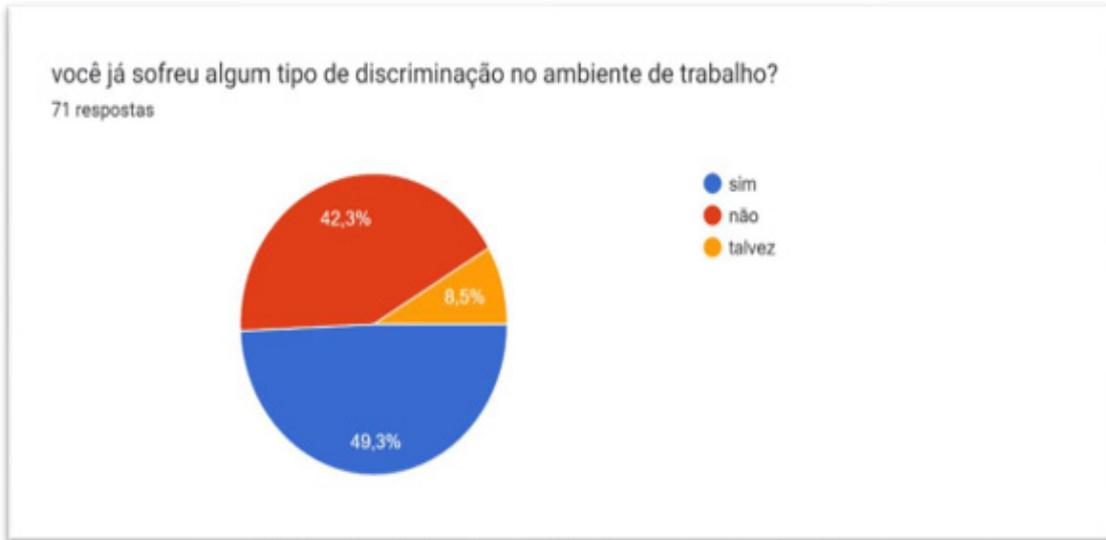


Figura 5 – Dados da pesquisa (Fonte: Arquivo próprio)

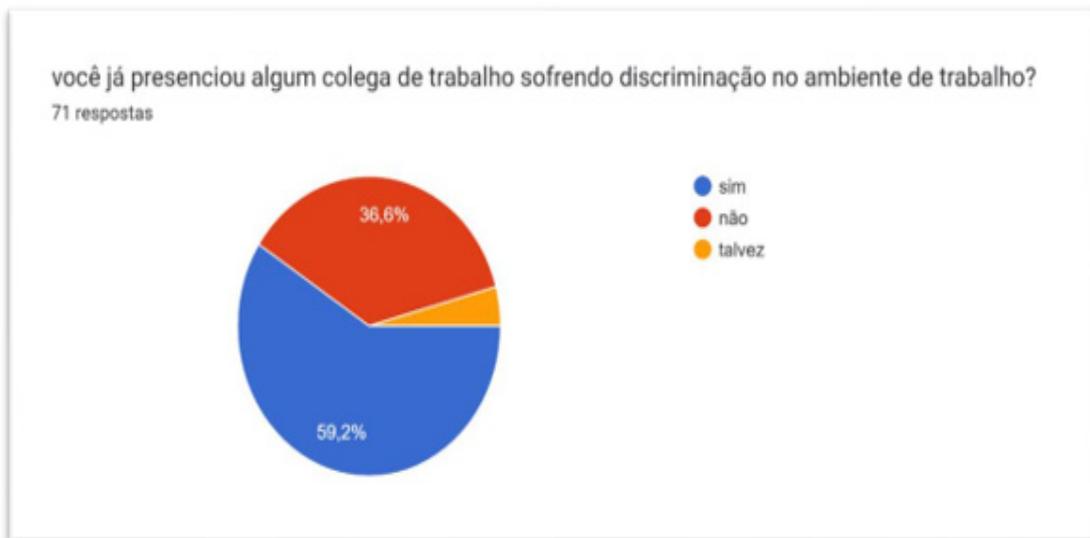


Figura 6 - Dados da pesquisa (Fonte: Arquivo próprio)



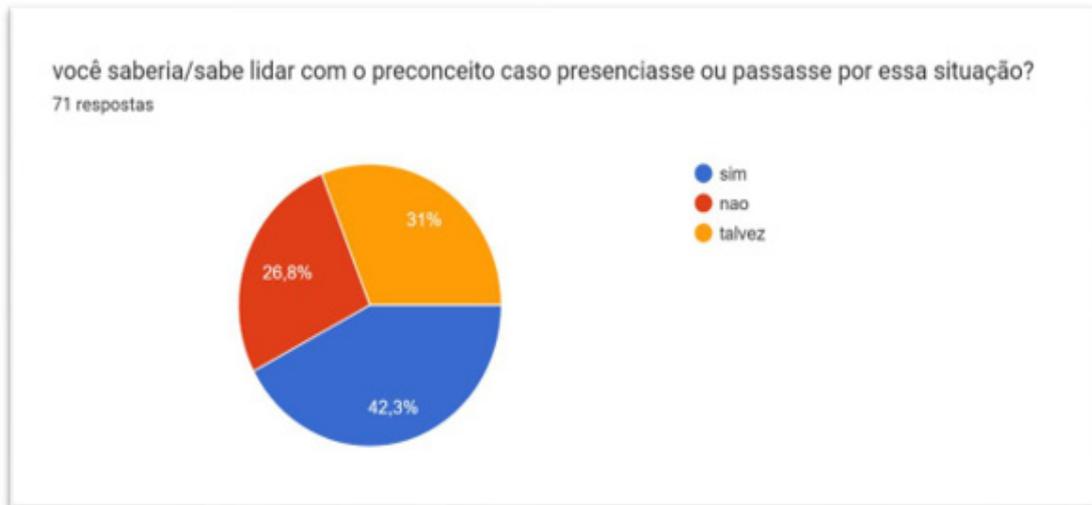


Figura 7 - Dados da pesquisa (Fonte: Arquivo próprio)

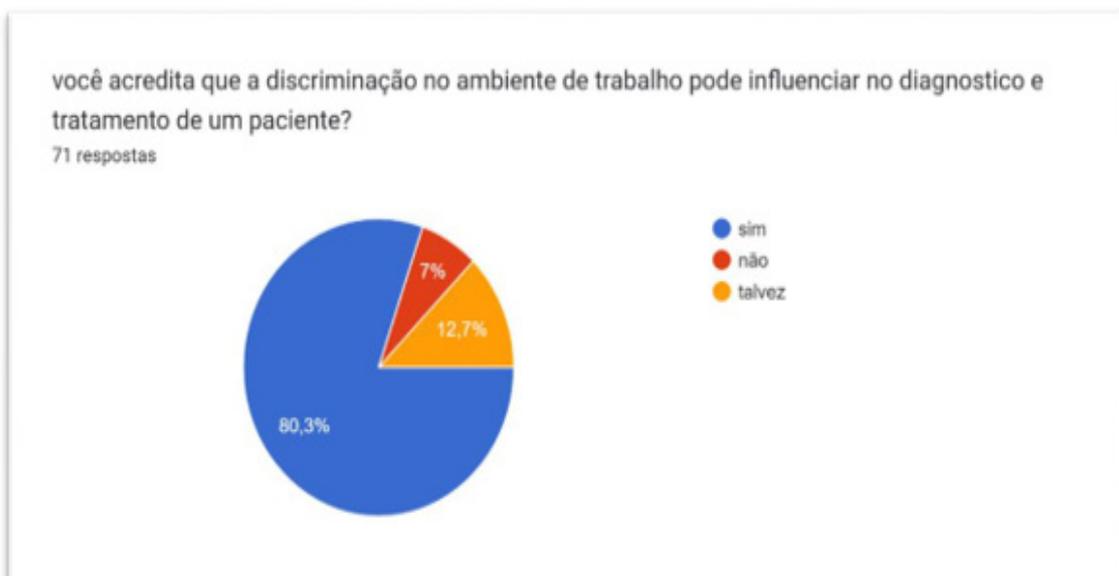


Figura 8 - Dados da pesquisa (Fonte: Arquivo próprio)





Figura 9 - Dados da pesquisa (Fonte: Arquivo próprio)



Figura 10 - Dados da pesquisa (Fonte: Arquivo próprio)



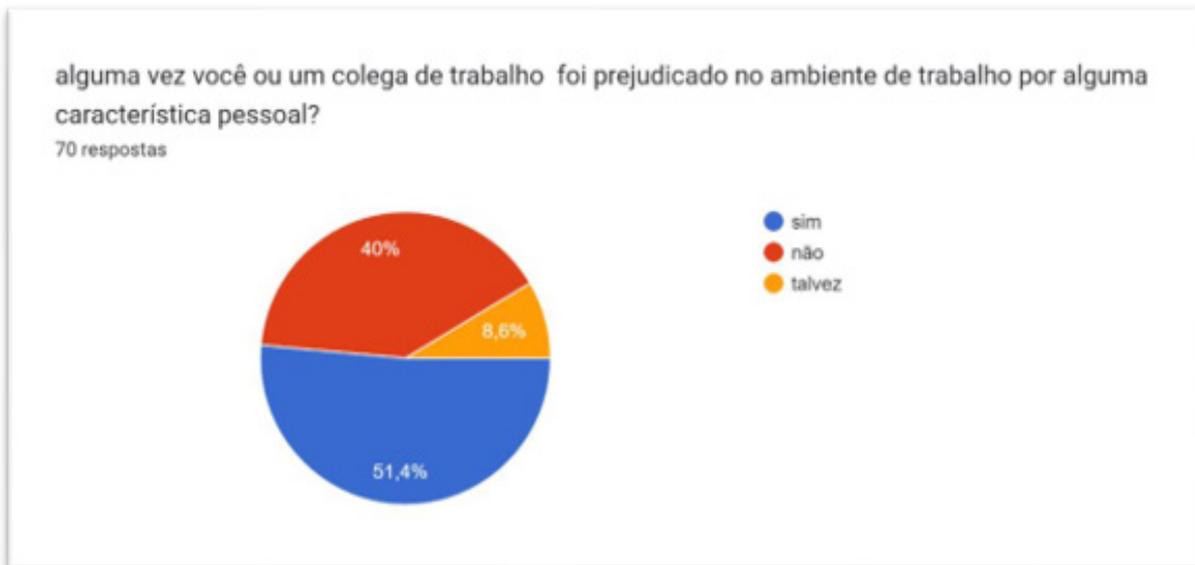


Figura 11 - Dados da pesquisa (Fonte: Arquivo próprio)

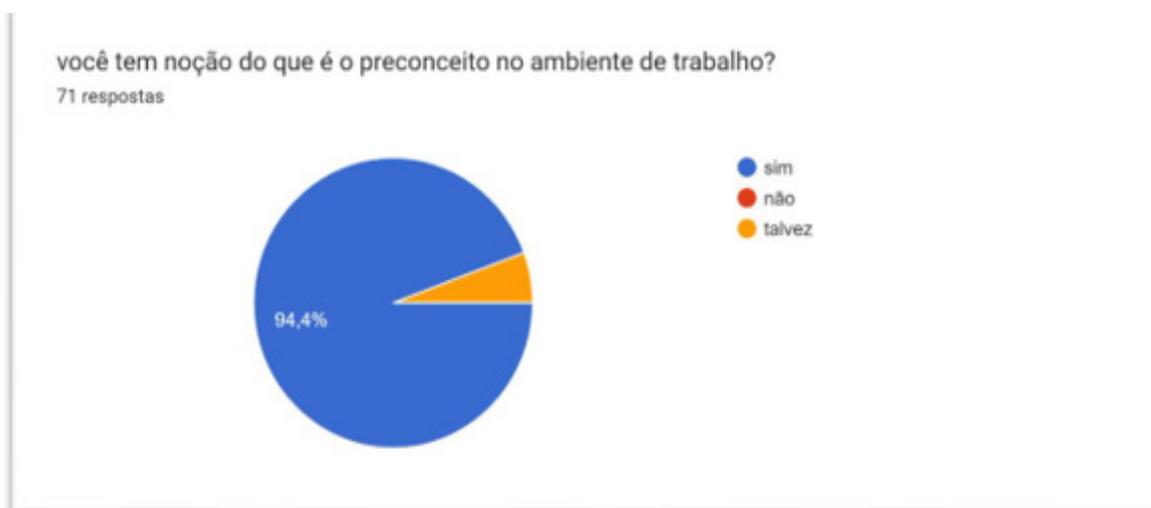


Figura 12 - Dados da pesquisa (Fonte: Arquivo próprio)

## EMPATIA

Segundo Ranieri e Barreira (2012), frequentemente a palavra empatia é relacionada a simpatia, diferente disso a empatia é um ato que dá o poder a determinado indivíduo de se colocar no lugar



de um outro ser humano, o que é de extrema importância na história das civilizações humanas, pois é esse ato que nos torna mais íntimos e respeitosos. Esse tema vem sendo bastante estudado principalmente na área da saúde das relações de atendimento entre profissionais e pacientes pois mostra a importância de um profissional entender o que levou esse paciente até ele e que o paciente tenha noção de que o profissional merece respeito por estar ali.

A palavra empatia vem do grego “*empathia*” que tem como significado a palavra paixão, é defendido de acordo com estudos anteriores que a empatia já foi definida como sendo um processo de “imitação interna” e através desse termo pessoas poderiam sentir como deve ter sido a vivência do outro sendo totalmente diferente, assim podendo sentir e se colocar no lugar do próximo indivíduo, é a capacidade de conhecer a vivência do próximo através do sentimento. Através de pesquisas pode-se notar a capacidade que a empatia tem quando relacionado a reconhecer a vivência do outro ser humano e levar isso em consideração respeitando-as e mesmo que o indivíduo não tenha vivido tal experiência ele possa sentir e se colocar no lugar do outro indivíduo e mesmo que não tenha passado pelo mesmo torne essa empatia real sem diminuir ou menosprezar o sentimento do próximo e que sim o acolha e entenda seu lugar. É considerado que a empatia é uma experiência humana que teria bases nas questões evolutivas dos seres humanos e suas civilizações (SAMPAIO; CAMINO; ROAZZI, 2009).

## LEGISLAÇÃO

A Constituição Federal, no seu artigo 196, determina que a saúde é um direito de todos e um dever do Estado, assegurando ações e serviços públicos voltados para a promoção, proteção e recuperação da saúde. Esse dispositivo é essencial para a saúde, pois reconhece a saúde como um direito fundamental de todos os cidadãos, sem exceção, e estabelece a responsabilidade do Estado em fornecer políticas públicas que garantam esse direito (BRASIL, 1988).



Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. Brasília, DF: Presidência da República (BRASIL, TÍTULO VIII, CAP. II, SEÇÃO II, 1988)

Além disso, a Constituição Federal, em sua totalidade, veda qualquer forma de discriminação, incluindo o preconceito racial e quaisquer outros preconceitos. Por exemplo, o artigo 3º define como um dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil a promoção do bem de todos, sem qualquer forma de discriminação. Isso implica que o Estado brasileiro deve atuar para eliminar o preconceito e a discriminação em todas as áreas, incluindo a saúde (BRASIL, 1988).

A liberdade de expressão, assegurada pela Constituição e por legislações como a Lei 5.250, desempenha um papel essencial no contexto do atendimento humanizado na área da saúde. Ao possibilitar que profissionais de saúde, pacientes e familiares expressem suas opiniões, sentimentos e necessidades, a liberdade de expressão facilita a comunicação efetiva, a construção de relações de confiança e a tomada de decisões compartilhadas. Ademais, a liberdade de expressão viabiliza a disseminação de informações relevantes sobre saúde, prevenção de doenças e cuidados, promovendo a educação e o empoderamento dos pacientes para que possam participar ativamente de seu próprio cuidado. Desta maneira, a liberdade de expressão contribui de maneira significativa para um atendimento humanizado, que valoriza a individualidade, a autonomia e o respeito às necessidades e desejos de cada pessoa (TÔRRES, 2013).

Art. 1º. É livre a manifestação do pensamento e a procura, o recebimento e a difusão de informações ou ideias, por qualquer meio, e sem dependência de censura, respondendo cada um, nos termos da lei, pelos abusos que cometer (BRASIL, 1967).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com esse artigo científico ressaltamos a importância do conhecimento sobre as rela-



ções humanas e o preconceito, pois infelizmente de forma diária pessoas que pertencem a minorias são excluídas da sociedade e diante disso não recebem a oportunidade de ser cuidado ou de cuidar de alguém. O preconceito segura barreiras que se forem sustentadas viveremos em um mundo hostil e cruel, é de muita importância que pessoas nesse ambiente da área da saúde tenham noção de como esse ato prejudica não só o diagnóstico mas também a saúde mental, física e a integridade do próximo. Que futuros profissionais e pacientes tenham noção que o ato de cuidar vai muito além de apenas curar a patologia é algo mental e que deve receber atenção para que assim, fora de hospitais e clínicas possamos reconhecer a dor do próximo independente de quem seja.

A seguinte crítica é voltada para o tempo que recebemos para o trabalho de conclusão do curso, foram curtas aulas e um período muito rápido para realizar as pesquisas de artigos. Acredito que um tempo prolongado para o artigo científico teria sido uma forma mais útil de encontrar e aproveitar outras pesquisas que foram disponibilizadas. E, esse artigo foi elaborado em um período de final de curso onde outras responsabilidades obrigatórias impossibilitou um estudo mais cauteloso e prolongado considerando que o horário de aula foi curto, num período de duas vezes por semana.

No futuro sugiro que estudantes que estejam elaborando artigo científico um tempo mais adequado e artigos disponíveis tanto na biblioteca quanto em sites. Que recebam apoio e sugestões nas ideias propostas e que sejam realizados estudos de campo, pois é de suma importância entender o que uma outra pessoa imagina e/ou tem conhecimento sobre o assunto proposto. E que todos que frequentam o ambiente de estudo tenham noção do que está sendo pesquisado, sugiro que ocorram rodas de conversas em que possam falar sobre seus assuntos e diante disso passar e receber conhecimentos entre os grupos.

## REFERÊNCIAS

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda; MARTINS, Maria Helena Pires. Temas de filosofia / Maria Lúcia de Arruda Aranha, Maria Helena Pires Martins. -3. ed, rev. -São Paulo: Moderna, 2005.



BAGGIO MA. Relações humanas no ambiente de trabalho: o (des)cuidado de si do Profissional de enfermagem. Revista Gaúcha de Enfermagem 2007;28(3):409-15.

BARCHIFONTAINE, Christian de Paul de. Vulnerabilidade e dignidade humana. O Mundo da Saúde, v. 30, n. 3, p. 434-440, 2006.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei no 5.250, de 9 de fevereiro de 1967. Regula a liberdade de manifestação do pensamento e de informação. Diário Oficial da União, Brasília, 10 fev. 1967.

BOCK, Ana Mercés Bahia; FURTADO , Odair ;TEIXEIRA, Maria de Lourdes trassi. Psicologias. Uma introdução ao estudo de psicologia. 13ª edição reformulada e ampliada- 1999 3ª tiragem. Editora Saraiva,2001

CASTILHO, Ricardo Direitos humanos / Ricardo Castilho. 3. Ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

COSTA, Cristina. Sociologia: introdução à ciência da sociedade. 5. ed. - São Paulo: Moderna, 2016.

COTRIM, Gilberto. Fundamentos da filosofia: história e grandes temas / Gilberto Cotrim.16. ed. reform. e ampl. - São Paulo: Saraiva, 2006.

FRANÇA, Camila Estevão de. Didático de enfermagem: teoria e prática. v. 1 – 2.ed.- SãoPaulo: Eureka,2017.

FONSECA, Ana Laura Orneles; COBUCCI, Marina Dornelas Leite. Desvio e Minorias: A herança que perpetua da era medieval a era moderna. Jornal Eletrônico Faculdades Integradas Vianna Júnior, v. 11, n. 1, p. 15-15, 2019.

GOLDMAN, I.; SCHAFFER, A. I. Cecil Medicina. 24 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

KAWAMOTO, Emília Emi; FORTES, Julia Ikeda. Fundamentos de Enfermagem. Enfermagem Essencial – 3.ed. – Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2016.



MENESES, Paulo. Etnocentrismo e Relativismo Cultural: algumas reflexões. *Revista Gestão & Políticas Públicas* .10(1): 1-10, 2020.

MORENO, Jamile Coelho. Conceito de minorias e discriminação. *Revista USCS – Direito – ano X – n. 17 – jul./dez. 2009*

NÓBREGA, Almir Inácio da. *Tecnologia Radiológica e Diagnóstico por imagem, volume 4: saúde e formação profissional*. 6. Edição. São Caetano do Sul/SP. Editora Difusão, 2017

NÓBREGA, Almir Inácio da. *Tecnologia Radiológica e Diagnóstico por imagem, volume 4: saúde e formação profissional*. 4. Edição. São Caetano do Sul/SP. Editora Difusão, 2010.

PITROU, Perig. Uma Antropologia além de Natureza e cultura?. *Mana* [online]. [Acessado 10 fevereiro 2024]. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-93132015v21n1p181> . 2015, v. 21, n.

RAMOS, André de Carvalho. *Curso de Direitos Humanos / André de Carvalho Ramos*. 7. Ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

RANIERI, Leandro Penna; BARREIRA, Cristiano Roque Antunes. A empatia como vivência. *Memoradum*, Belo Horizonte, v. 23, p. 12-31, 2012.

REGO, S.; PALÁCIOS, M.; SIQUEIRA-BATISTA, R. *Bioética para profissionais da saúde* [online]. Rio De Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2009. *Temas em Saúde collection*, 159 p. ISBN: 978-85-7541-390-6. Disponível em: <https://doi.org/10.7476/9788575413906>.

ROCHA, Everardo P. Guimarães. *O que é etnocentrismo*. 11. Ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

ROMANELLI, Renata Caetano. BOECHAT, Wagner Saraiva Ferreira Lamgruber. O preconceito e a discriminação da sociedade ante os estereótipos dos Criminosos. Edição n.10. *Revista direito em foco -*, 2018.

SAMPAIO, Leonardo Rodrigues; CAMINO, Cleonice Pereira dos Santos; ROAZZI, Antônio. Revisão de aspectos conceituais, teóricos e metodológicos da empatia. *Psicologia: Ciência e Profissão* [online]. 2009, v. 29, n. 2 [Acessado 10 fevereiro 2024], pp. 212-227. Disponível em: <https://doi.org/10.1191/psic.2009.29.2.212>



org/10.1590/S1414-98932009000200002

SILVA, Sérgio Gomes da. Preconceito no Brasil contemporâneo: as pequenas diferenças na constituição das subjetividades. *Psicol. Cienc. Prof.*, Brasília, v. 23, n. 2, p. 2-5, jun. 2003. Disponível em [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932003000200002&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932003000200002&lng=pt&nrm=iso). Acessos em 10 fev. 2024.

TÔRRES, Fernanda Carolina. O Direito fundamental a liberdade de expressão e sua extensão. *Revista de Informação Legislativa*, v. 50, n. 200, out./dez. 2013.

VARGENS, Dayala Paiva de Medeiros; FREITAS, Luciana Maria Almeida de. Pluralidade cultural nos parâmetros curriculares Nacionais: uma diversidade de vozes. *Universidade Federal Fluminense. Linguagem & Ensino*, Pelotas, v.12, n.2, p.373-391, jul./dez. 2009

VIANA, Dirce Laplaca; LEÃO, Eliseth Ribeiro; FIGUEIREDO, Nébia Maria Almeida de. *Especialização em Enfermagem: Atuação, Intervenção e cuidados de Enfermagem Vol II*. 2.ed. Yendis Editora, 2012.

VIANA, Dirce Laplaca. *Boas práticas de enfermagem/ (org.)*. - São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora, 2010

VIEIRA, Ana Beatriz Duarte; ALVES, Elíoenai Dornelles; KAMADA, Ivone. Cuidando do cuidador: percepções e concepções de auxiliares de enfermagem acerca do cuidado de si. *Texto & Contexto-Enfermagem*, v. 16, p. 17-25, 2007.



