

## A IMPORTÂNCIA DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL EM LAR PARA IDOSOS

Dannielly Aparecida Bernardes, Jéssica Gabriela da Silva, Angela Maria Bavaresco

### Resumo

Para garantir uma condição de vida mais saudável a pessoas idosas, seus responsáveis acabam por achar mais conveniente direcioná-los às entidades especializadas que possuam cuidadores capacitados e dispostos a cuidar destes idosos como se fossem sua própria família. Diante desta realidade, uma pesquisa de campo foi realizada em um lar de idosos e buscou-se verificar a organização do ambiente de trabalho, as tarefas e procedimentos realizados, qual é a forma de trabalho adotada para que haja um pleno entendimento entre a equipe e os clientes, com o intuito de identificar se há demanda para um psicólogo direcionado aos colaboradores do local. Observou-se que para um ambiente mais saudável de trabalho há necessidade de um profissional de psicologia para trabalhar exclusivamente a parte organizacional do local. O psicólogo deve identificar o que cada funcionário sente mais prazer em fazer dentro do ambiente de trabalho e poder trabalhar as desmotivações ao executar alguma tarefa necessária para o cargo, mudando seu conceito para algo menos penoso de ser realizado. O psicólogo organizacional consegue alinhar os objetivos da empresa e dos funcionários, propiciando melhor qualidade de vida.

Palavras-chave: Lar de Idosos. Psicólogo Organizacional. Conflitos .

### 1 INTRODUÇÃO

A situação de um idoso que necessita de cuidados especiais ou simplesmente envelheceu é um contexto delicado para diversos familiares, uma vez que necessitam organizar suas rotinas e em alguns casos, adequar o imóvel tornando-o acessível para o ente querido, que possivelmente passará o resto de sua vida neste local.

Camarano e Kanso (2010) acreditam que haverá um aumento considerável na população de idosos em um futuro próximo. Isso devido ao elevado número de nascimentos ocorridos em um passado recente e também, pela longevidade apresentada por esta atual geração de idosos. Papalia e Olds (2000) corroboram ao citarem que o acréscimo ocorrido neste grupo de idosos foi proporcionado – além da alta taxa de natalidade ocorrido anos atrás – pelo grande avanço sofrido pela área da medicina e pelo fato de este nicho da população adotar hábitos de vida mais saudáveis. Todavia, esta melhora nas condições de vida e o aumento da longevidade não significam que estas pessoas terão um envelhecimento assistido por excelentes situações de cuidado. (CAMARANO; KANSO, 2010).

Para garantir uma condição de vida mais saudável a essas pessoas que atingiram a idade avançada ou estão com alguma limitação, ou simplesmente pelo fato dos familiares não conseguirem cuidá-las, seus responsáveis acabam por achar mais conveniente direcioná-los às instituições especializadas que possuam cuidadores capacitados e dispostos a cuidar destes idosos como se fosse sua própria família. Segundo Cardozo (2009), a família é o melhor local para que estas pessoas idosas possam viver até o fim de suas vidas. Entretanto, alterações culturais e socioeconômicas vêm ocorrendo na forma destas famílias se estabelecerem, ou seja, nos dias de hoje, é comum a família ser constituída apenas por pai, mãe e filhos, restando cada vez menos espaço para os idosos. Estas mudanças sofridas pelos núcleos familiares acabam por afastar os idosos de seus parentes, sendo que em muitos casos, a ruptura é tamanha que a única solução encontrada para que esta pessoa usufrua de cuidados necessários para alguém da sua idade, é colocá-la em uma instituição de longa permanência para idosos.

No presente trabalho, desenvolvido para a disciplina de Estágio Básico III, com a pesquisa de campo realizada em um lar de idosos, buscou-se verificar a organização do ambiente de trabalho, as tarefas e procedimentos realizados, qual é a forma de trabalho adotada para que haja um pleno entendimento entre a equipe e os clientes, com o intui

## 2 DESENVOLVIMENTO

A instituição escolhida para a elaboração deste trabalho foi um Lar para Idosos, localizado em uma cidade do extremo oeste catarinense em funcionamento a cerca de um ano. Trata-se de uma entidade particular, que acolhe idosos cujas famílias não possuem tempo ou ainda, em muitos casos não querem cuidar dos pais, devido aos problemas de convivência ocorridos no passado. Estes acolhidos permanecem nesta casa durante 24 horas por dia, sendo que, alguns saem para passar o dia ou o final de semana com suas famílias.

Atualmente a casa possui 20 acolhidos e conta com uma equipe de 14 colaboradores (dentre eles há dois técnicos em enfermagem, seis cuidadores e uma enfermeira); um gerente; um psicólogo que trabalha 20 horas semanais com a dinâmica do trabalho voltada para os idosos; duas cozinheiras; e uma faxineira.

Segundo Cardozo, (2009), tais instituições devem conceder atendimento integral aos seus internos (pessoas com 60 anos ou mais), que não estão aptos para permanecer junto a sua família. Estes estabelecimentos devem oferecer serviços nas áreas médicas, social, psicológica, odontológica, enfermagem, fisioterapia, terapia ocupacional e entre outras. Todavia, são poucos os lares para idosos que podem contar com essa gama de profissionais para atender seu público-alvo.

A estrutura física do ambiente é composta por amplos espaços externos. Nos fundos da casa existe uma horta e um jardim que os idosos ajudam a cuidar, as árvores frutíferas que foram plantadas por eles próprios. Há um pátio que é utilizado para os banhos de sol durante o inverno, pois no verão este ambiente é muito quente, o que impede sua utilização para este fim. Já o ambiente interno é formado por dormitórios femininos e masculinos, onde cada um possui sua cama com devida identificação, uma pequena enfermaria onde ficam separados as medicações de cada cliente, uma cozinha, um amplo refeitório, banheiros, uma sala de estar espaçosa, uma sala de TV com tamanho suficiente para acomodar todos os clientes e por

fim, há uma varanda com um pequeno gramado na frente da casa, onde ocorrem os banhos de sol durante o verão.

As acadêmicas entraram em contato com o gerente da entidade, a qual nos relatou que existe um psicólogo na casa, porém, este atende os idosos que estão ali acolhidos e eventualmente trabalha o grupo de colaboradores. Diante disso, questionou-se a necessidade de um profissional que atendesse exclusivamente os funcionários da instituição e o gerente, diante da possibilidade de falar sobre este assunto, aceitou prontamente que o trabalho de estágio em questão fosse feito no local. Foram realizadas duas visitas e entrevistados os colaboradores que estavam disponíveis e quiseram participar da entrevista, bem como o gerente e o psicólogo.

#### Relato dos encontros

A visita ocorreu em dois momentos, num primeiro momento estavam presentes o gerente e o psicólogo do local em um espaço localizado separadamente ao fundo da casa, onde seria a recepção da entidade. O psicólogo trabalha apenas meio período e conforme citado anteriormente, está direcionado somente para o atendimento aos clientes.

Tanto o gerente quanto o psicólogo afirmaram que seria de extrema importância a presença de um profissional de psicologia no recinto que tivesse a sua atenção voltada exclusivamente para os funcionários. Ao falarem sobre este assunto, ambos apresentavam uma postura relaxada e não se mostraram reticentes ao mencionar os problemas por eles enfrentados. Entretanto, percebeu-se certa ansiedade quando foi falado a respeito de se introduzir um psicólogo unicamente para trabalhar as dificuldades mencionadas, pois eles acreditavam que as alunas estavam ali para ajudá-los a resolver estas divergências o quanto antes. A decepção também se fez presente ao saberem que a finalidade do trabalho era apenas observar e relatar, que a prática não faria parte deste estudo.

Num segundo momento, foi conversado em particular com três funcionários que estavam trabalhando no turno da manhã e todos foram

assertivos ao falarem que a participação de um psicólogo no ambiente de trabalho seria muito importante. Todos falaram em forma de desabafo, sendo que um deles foi um pouco mais adiante, levando as queixas para além do trabalho exaustivo com os idosos, porém, todos pareciam tranquilos ao falarem a respeito dos problemas enfrentados. Ao contrário do psicólogo e do gerente, não se mostraram decepcionados ao saber que o trabalho se tratava apenas de visita.

#### Aspectos relevantes da visita

Foram abordados temas como as tarefas desempenhadas do dia a dia, tanto pelo psicólogo quanto pelos cuidadores. Segundo o psicólogo, as tarefas são cansativas, pois os cuidadores devem interagir com os idosos, fazer a parte de higiene, controlar as doses e horários de medicamentos de cada idoso, além disso, tentar entretê-los.

Alguns pacientes, devido à idade e também por apresentarem doenças neurológicas, tornam ainda mais difíceis estas tarefas e alguns funcionários não sabem lidar com esta situação, o que por fim, lhes acarreta uma sobrecarga emocional. Tal fato contribui para que os servidores não desenvolvam afeição pelas pessoas que estão aos seus cuidados, o que é pior, acreditam que os idosos agem desta maneira para desafiá-los. Essa falta de empatia e afeto pelos clientes acaba tornando a equipe desestimulada e como consequência, a inércia se faz presente entre os funcionários.

Durante conversa com psicólogo e gerente, relatam enfrentar certas dificuldades com os funcionários pelo fato de alguns possuírem apenas o curso de cuidadores e estes não sentirem muito afeto e paciência com os idosos, trabalhando a parte prática como sendo o essencial e deixando de lado a afetividade e acolhimento que muitos também necessitam. Revelam que entendem o fato de ser um trabalho cansativo, porém acreditam que há necessidade de existir mais empatia com os clientes, afinal, estão ali por já terem sido, de certa forma, rejeitados ou serem um peso para a própria família.

Deixaram claro, a importância de intervenção com todos os colaboradores, pois como já dito, sabem tamanha carga que cada um possui ao trabalhar na casa enfrentando o dia a dia de cada cliente em sua unicidade. Afirmam saber ser inevitável que os funcionários não tragam seus problemas pessoais para o trabalho, porém algumas vezes acaba interferindo no desempenho com os clientes.

Gerente e psicólogo alegam que encontros mensais são feitos com equipe, a fim de transmitir esclarecimento sobre a forma de atuação de cada cuidador junto aos clientes, todavia, não há efetividade nas respostas. Ocorrem mudanças nos dias posteriores ao encontro, mas logo, a rotina se instala e tudo volta a ser como antes.

Outra questão mencionada pelos funcionários foram as constantes desavenças que ocorrem entre os servidores através de livro registro que deveria ser utilizado apenas para apontar informações dos clientes, de como passaram o dia, qual a medicação aplicada e informações que ajudassem a quem entrasse no próximo turno, porém funcionários informaram que acaba sendo registradas coisas desnecessárias como, por exemplo, acusando tal colega da falta de algum trabalho realizado com o cliente. Afirmam possuir um grupo de whatsapp no qual deveria ter o intuito de serem repassadas informações a respeito dos clientes e trocas de ideias, o que não é o caso, dizem ser apenas de confusão e brigas, salientando o fato de que por mensagem falam o que querem, mas quando estão frente a frente, não tem coragem. A equipe não é coesa e há presença constante de intrigas, por assuntos insignificantes. Segundo Alexandre et al. (2014), no âmbito profissional tem se buscado compreender como o sofrimento psíquico afeta o desempenho dos profissionais, uma vez que este é o responsável por tornar as atividades exercidas em fontes de prazer ou não. Logo, se faz necessário que as empresas, independente do seu tamanho, fiquem atentas a este fato e busquem trabalhar este sofrimento, a fim de transformá-lo em motivação e satisfação para seus funcionários.

Os cuidadores foram todos categóricos ao relatarem o trabalho exaustivo que é cuidar de uma pessoa idosa. Uma das funcionárias

questionadas foi a enfermeira e esta se queixou da falta de empatia que os demais cuidadores têm para com os clientes. Afirma que a figura do psicólogo é essencial para mudar este quadro e também, amenizar ou eliminar as brigas frequentes que ocorrem entre os membros da equipe.

O cuidador entrevistado já mostrou outra realidade a respeito da situação. Ele alega que todas as discussões ocorridas são iniciadas pelo gerente, que não sabe tratar os funcionários e fica colocando um contra o outro. É efusivo ao dizer que o psicólogo deve começar a tratar o gerente por primeiro, pois o restante mudará quando esta mudar suas atitudes. Apesar deste ambiente pouco saudável, gosta do que faz.

De acordo com os autores Alexandre et al. (2014), neste contexto, a função do psicólogo organizacional é promover tanto para a empresa quanto para o trabalhador, a satisfação nas distintas interações que acontecem entre ambos e também, do colaborador com a tarefa a ser executada. Sendo assim, grande parte das organizações vem operando lado a lado com seus funcionários, não pretendendo apenas rendimento. Tal mudança tem ocorrido devido ao fato destas empresas possuírem um psicólogo organizacional, que consegue alinhar os objetivos da empresa e dos funcionários, deixando assim, todos realizados.

Por fim, a última cuidadora colaborou ao exprimir que a figura do psicólogo na casa seria benéfica para todos, pois existe uma necessidade muito grande por parte dos funcionários em desabafar, mas nem sempre é possível, uma vez que não existe uma pessoa que esteja ao alcance e facilite este diálogo. Ao conversar, mencionou que está trabalhando no local há três meses e desde então, nunca houve uma reunião com a equipe e o psicólogo da entidade.

Aspectos relevantes: pelos estagiários

Pode-se perceber uma emergência de atendimento psicológico para os funcionários do local visitado. Existe uma necessidade por parte destes cuidadores de serem ouvidos para que o trabalho dentro da casa seja de maior organização, prazer e dedicação para com os idosos. Muitos dos problemas enfrentados são de pequena valia se comparados ao tamanho

da desavença que ocorre entre os colaboradores, porém, a falta de tato para lidar com a situação é atribuída desde a gerência até aos cuidadores.

Observou-se que um dos colaboradores queixou-se fortemente quanto à gerência do local, salientando que os conflitos são todos devido o gerente do Lar de Idosos. Porém, durante a fala ele se mostrava calmo e tranquilo.

Conforme mencionado pelos colaboradores entrevistados, todos afirmam gostar de trabalhar em tal ambiente, contudo, o que sentem é falta de alguém para ouvi-los quando necessário, sendo para tratar de assuntos relacionados ao trabalho, como para poder desabafar sobre problemas externos, que alegam não conseguirem separar.

Constatou-se que para um ambiente mais saudável de trabalho há necessidade de um profissional de psicologia para trabalhar exclusivamente a parte organizacional do local. Este que deve formar desde a seleção e contratação de um empregado, analisando além da capacidade de exercer o trabalho designado, observar dados psicológicos necessários para um bom desenvolvimento na relação com colegas e superiores.

Após a contratação deste profissional, é indispensável a realização de um treinamento para que cada profissional desempenhe suas funções de forma assertiva e em comunicação com os seus colegas, uma vez que notou-se não haver clara conversação entre os colaboradores do local visitado.

Lemos et al. (2007) definem que o trabalho em equipe ocorre quando há uma participação efetiva de todos os colaboradores na realização da tarefa esperada. Diante disso, eles afirmam que: "numa equipe de trabalho, cada membro tem suas aptidões e opiniões próprias, e, quando colocadas junto à equipe, tende a uma somatória nos valores do conhecimento, fazendo com que o trabalho final tenha uma excelente qualidade. A mesma deve estar em concordância com as necessidades dos indivíduos que a compõem, com a estrutura da organização". (LEMOS et al., 2007, p. 46).

Além de um recrutamento eficiente, o psicólogo organizacional poderá estar presente no dia a dia dos colaboradores, criando estratégias e

dinâmicas para um desenvolvimento individual mais saudável, observando suas qualidades e competências. O psicólogo deve buscar o que cada funcionário sente mais prazer em fazer dentro do ambiente de trabalho e para poder trabalhar as desmotivações dele em executar alguma tarefa necessária para o cargo, mudando seu conceito para algo menos penoso de ser realizado. Praticar atividades de integração com toda a equipe, apresentando meios de descontração nas horas de maiores dificuldades, sendo elas com os clientes ou com os próprios colegas, para que o ambiente se torne prazeroso de se conviver.

### 3 CONCLUSÃO

A experiência foi de grande valia para um melhor entendimento de como funciona um lar de idosos. O que engloba o atendimento com pessoas que passaram uma vida cuidando de seus filhos ou entes queridos e que, muitas vezes por falta de tempo, frente a um mundo tão corrido, ou até mesmo por desavenças passadas, estes não possam ficar sob suas responsabilidades.

As entrevistas realizadas com os colaboradores do lar visitado trouxeram a importância de um psicólogo em todas as áreas e a visão de que muitas vezes apenas um único profissional não dará conta de atender a demanda existente.

Em tal ambiente, os clientes têm seus atendimentos psicológicos grupais ou individuais. Entretanto, os colaboradores que estão cuidando do seu bem-estar, controlando seus medicamentos, compreendendo a unicidade de cada idoso, não possuem nenhum tipo de acompanhamento, a não ser, como citado pelo psicólogo do local, em reuniões que acontecem aproximadamente a cada três meses. Mas sobre a ocorrência de tais reuniões, foi constatada certa contradição, pois uma colaboradora diz estar a três meses no local e ainda não ter participado de reunião alguma.

A visita a este lar de idosos traz não só uma visão de como funciona um ambiente acolhedor a pessoas sem ter para onde ir, mas proporcionou uma visão de como cada funcionário dedica seu tempo, sua aprendizagem em cursos direcionados para tal função e o que estão realmente fazendo lá.

Os entrevistados, disseram gostar de trabalhar na casa, apesar das desavenças entre alguns colegas e sentem-se felizes por poder ajudar quem precisa. É o mesmo sentimento que aflora por poder ouvi-los e saber um pouquinho mais sobre suas rotinas de trabalho e o que enfrentam com cada idoso na sua individualidade. Como afirma Lemos et al (2007), as pessoas ao se inserirem em uma organização, levam consigo toda a sua bagagem emocional adquirida durante toda a sua vida. São experiências que lhes proporcionaram sofrimento, alegria, medo, preconceito, ou seja, são vivências que ajudaram a construir a sua individualidade.

Dessa forma, toda essa informação estará disponível para ser acessada quando for necessário, mesmo que seja apenas para desempenhar sua função dentro desta organização. Daí a importância de um psicólogo para ouvir o que cada pessoa trás consigo e tenha com quem compartilhar sua bagagem emocional.

## REFERÊNCIAS

ALEXANDRE, Andresa Scalise et al. A importância do psicólogo do trabalho e suas diversas formas de atuação. Tupã, 2014. Disponível em: <[http://www.fadap.br/semana\\_psicologia\\_2014/wp-content/uploads/2015/08/A-IMPORTANCIA-DO-PSICOLOGO-DO-TRABALHO-E-SUAS-DIVERSAS-FORMAS-DE-ATUACAO.pdf](http://www.fadap.br/semana_psicologia_2014/wp-content/uploads/2015/08/A-IMPORTANCIA-DO-PSICOLOGO-DO-TRABALHO-E-SUAS-DIVERSAS-FORMAS-DE-ATUACAO.pdf)>. Acesso em: 23 mar 2018.

CAMARANO, Ana Amélia; KANSO, Solange. As instituições de longa permanência para idosos no Brasil. Revista Brasileira de Estudos de População, São Paulo, v. 27, n. 1, jan./jun. 2010. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-30982010000100014](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-30982010000100014)>. Acesso em: 23 mar 2018.

CARDOZO, Jéssica Pereira. As atuações do psicólogo em instituições de longa permanência para idosos. 2009. 70 p. Monografia (Graduação em Psicologia) – Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, 2009. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Jessica%20Pereira%20Cardozo.pdf>>. Acesso em: 23 mar 2018.

LEMOS, Adriani et al. Reflexões sobre a importância da psicologia nas organizações. *Maringá Management: Revista de Ciências Empresariais*, v. 4, n. 1, p. 43-50, jan./jun. 2007. Disponível em: <[file:///C:/Users/habit/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\\_8wkyb3d8bbwe/TempState/Downloads/43-153-1-PB.pdf](file:///C:/Users/habit/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wkyb3d8bbwe/TempState/Downloads/43-153-1-PB.pdf)>. Acesso em: 23 mar 2018.

PAPALIA, Diane E.;OLDS, Sally Wendkos. *Desenvolvimento Humano*. 7 ed. Porto Alegre: Artmed Editora, 2000.

#### Sobre o(s) autor(es)

Acadêmica do 3º período do Curso de Graduação em Psicologia da Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC – Campus de São Miguel do Oeste. Rua Oiapoc, 211. São Miguel do Oeste – SC (Brasil) E-mail: [habittare.criciuma@gmail.com](mailto:habittare.criciuma@gmail.com)

Acadêmica do 3º período do Curso de Graduação em Psicologia da Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC – Campus de São Miguel do Oeste. Rua Oiapoc, 211. São Miguel do Oeste – SC (Brasil) E-mail: [jessica.gabrielaa@hotmail.com](mailto:jessica.gabrielaa@hotmail.com)

Professora do Curso de Graduação em Psicologia da Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC – Campus de São Miguel do Oeste. Rua Oiapoc, 211 São Miguel do Oeste – SC (Brasil) E-mail: [ambavaresco@hotmail.com](mailto:ambavaresco@hotmail.com)