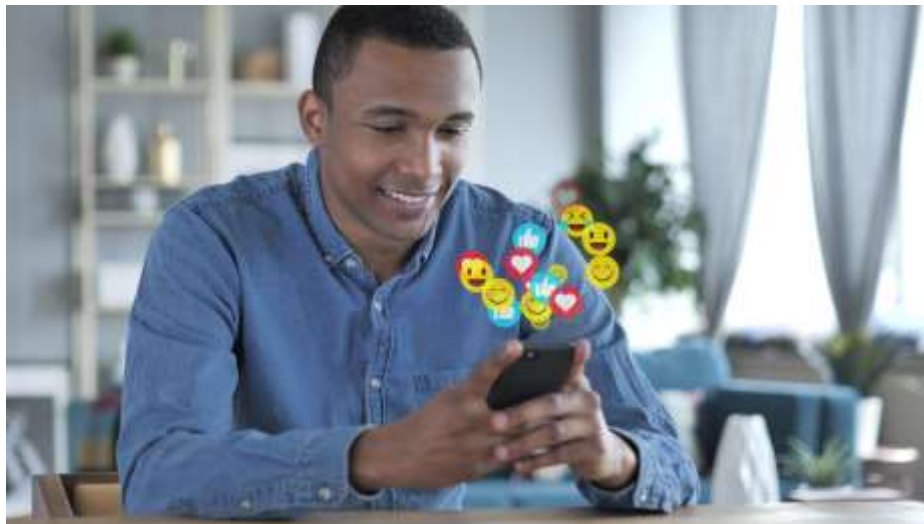


HUMANIZAÇÃO. Por Fabi Meneses.



Nos últimos anos houve uma forte vertente sobre inúmeras definições sobre humanização digital. Para os que acompanham esta coluna, já relatei que a palavra humanização não é algo recente, já é utilizada há algum tempo na área da saúde, para melhorar o trato com o humano em momentos de dor. Muito diferente do termo 'hominização' utilizado pela antropologia, como processo de 'evolução' e 'civilização' percorrido pela humanidade, a 'humanização' chega para lembrar que é preciso ações que gerem respeito e cuidado humano, mas principalmente que TODOS têm este direito e acesso.

Há 4 anos dedico meu tempo para estudar o que realmente seria a humanização, para depois percorrer o mesmo processo em meio digital. Percebi em meio a estes estudos unido a minha experiência profissional com as TIC's (Tecnologias da Informação e Comunicação), que Humanização é o processo de consciencialização humana e social com o intuito de resguardar e propagar os direitos humanos, além de ações que possam impulsionar o respeito humano de forma inclusiva e saudável, porém de modo a difundir a literacia digital e informacional, para que as pessoas possam ter acesso e

discernimento à informação. Cardoso (2009) disse que a falta de literacia equivale a censura pois impacta diretamente na consciencialização social, na democracia e na construção do futuro de uma sociedade e cultura. Porém é preciso ir mais a frente, compreender a humanização, seus processos e ações resguardará a democracia, os direitos humanos e o futuro da humanidade.

E a Humanização Digital? Agora em meio aos algoritmos, a inteligência artificial, o compartilhamento das redes sociais e o 'absolutismo da liberdade de expressão' como falar sobre Humanização? Como disse bem Lévy (1999) se as tecnologias são fruto de uma sociedade e cultura, a preocupação principal não deveria ser o 'humano'?

As tecnologias não são boas, nem más, muito menos neutras, depende da utilização, execução e complexidade dos fenômenos sócio culturais (Lévy, 1999). Por isso é preciso maior consciencialização e responsabilidade social perante os impactos tecnológicos por parte de todas as organizações que trabalham e utilizam tecnologias. Mas o Estado deveria criar regras para as Tecnologias? Particularmente vejo uma linha tênue que caminha próxima à censura, e isto precisa ser muito bem debatido antes de qualquer ação; porém acredito que garantir os direitos humanos em todos os universos (presencial ou digital) e proporcionar a literacia e o acesso à informação a todos, seria um passo indiscutível e imediato.

Existe uma espécie de 'trend' para humanização digital entre as organizações e marcas, porém percebo uma distopia inserindo a humanização digital apenas como interação intermediada pela tecnologia ou lançamento de 'pseudos' portais de transparência, quando ocorre uma desmotivação coletiva nos processos enquadra a humanização como uma utopia de sonhadores.

Se refletirmos podemos pensar em nosso meio em ações simples como por exemplo Ouvir! Líderes ouvir mais a sua equipa, organizações ouvir mais o que os clientes têm a dizer. Mas é preciso ir além do que criar chats, criar acessos de comunicação e reuniões intermináveis. As pessoas querem ser ouvidas, mas querem perceber que são ouvidas e isto acontece por meio da empatia e de respostas por meio de ações.

As pessoas querem se sentir respeitadas e incluídas, por isso é importante proporcionar equidade para que todos possam ser respeitados igualmente.

Desenvolver dinâmicas para envolver, entrelaçar pessoas, expertises e setores diferentes, afinal o híbrido pode incentivar todos a colaborar, pois é possível unir o melhor de cada um, unir as expertises e assim fazer uma organização humanizada e melhorar o mundo.

Desta forma lanço-vos a questão: Como é possível levar a humanização no vosso cotidiano? Quando descobrirem a resposta para o vosso meio, basta aplicar em todos os universos que trafegam.

Se cada um de nós fizer a sua parte, aplicar e difundir a humanização em sua vida, seu meio, sua organização, talvez possamos realmente ter uma sociedade mais inclusiva e humana independente da tecnologia do momento.

Fabiane Meneses

Brander e Designer | Co.Diretora Executiva do Grupo CRIATIVA

<https://www.linkedin.com/in/fmenesesbrander>

-

■ REFERÊNCIAS

- Imagem: Adobe Stock
- CARDOSO, G., ESPANHA, R., & ARAÚJO, V. (2009). *Da comunicação de massa para a comunicação em rede*. [ISBN 978-972-0-45268-9]. Porto Editora.
- LÉVY, P. (1999). *Cibercultura. Relatório para o Conselho Europeu no âmbito do projeto 'Novas tecnologias: cooperação cultural e comunicação'*. Editora 34 Ltda. ISBN: 8573261269.