

Comunicação competente - visão de enfermeiros especialistas em comunicação*

Competent communication – a view of nurse experts in communication

Comunicación competente – visión de enfermeros especialistas en comunicación

Eliana Mara Braga¹, Maria Júlia Paes da Silva²

RESUMO

Objetivo: Perceber o significado de comunicação competente para enfermeiros, docentes de enfermagem, especialistas na área de comunicação. **Métodos:** Pesquisa qualitativa exploratória tendo como questão norteadora: “O que é uma comunicação competente?”. A análise dos dados foi realizada por meio da Análise de Conteúdo. **Resultados:** Comunicação competente é um processo interpessoal que deve atingir o objetivo dos comunicadores; pressupõe conhecimentos básicos de comunicação; que os envolvidos tenham consciência do verbal e do não-verbal nas interações; exige clareza e objetividade; promove o autoconhecimento e possibilita uma vida mais autêntica. **Conclusões:** Essas significações citadas para a competência comunicativa nos remetem à necessidade de um preparo técnico e humano, a importância do ouvir e da percepção acurada do outro e possibilidade de utilização deste aprendizado como investimento no autoconhecimento e para ancorar o respeito ao próximo.

Descritores: Relações interpessoais; Comunicação; Competência profissional

ABSTRACT

Objective: To perceive the meaning of competent communication to nurses who are communication-expert nursing professors. **Methods:** This is a qualitative exploratory study using the following guiding question: “What is competent communication?” Data analysis was performed by means of Content Analysis. **Results:** Competent communication is an interpersonal process that must achieve the communicators’ objectives. It presupposes basic communication knowledge, and that the individuals involved are aware of verbal and non verbal signs during interaction. It also requires clarity and objectivity, promotes self-knowledge and enables a more authentic life. **Conclusions:** These meanings for communicative competence point out the need for technical and human preparation, as well as the importance of listening and having an accurate perception of others, and the possibility of using that learning as an investment in self-knowledge and as a support for respecting those around us.

Keywords: Nursing, Interpersonal communication, Communication competence.

RESUMEN

Objetivo: Percibir el significado que la comunicación competente tiene para Enfermeros, docentes de enfermería y especialistas en el área de comunicación. **Métodos:** Investigación cualitativa exploratoria que tuvo como pregunta orientadora: “¿Qué es una comunicación competente?”. El análisis de los datos fue realizado por medio del Análisis de Contenido. **Resultados:** Comunicación competente es un proceso interpersonal que debe alcanzar el objetivo de los comunicadores; presupone conocimientos básicos de comunicación; que los involucrados tengan conciencia de lo verbal y de lo no-verbal en las interacciones; exige claridad y objetividad; promueve el autoconocimiento y posibilita una vida más autêntica. **Conclusiones:** Las significaciones citadas para la competencia comunicativa nos remiten a la necesidad de una preparación técnica y humana, a la importancia del oír y de la percepción exacta del otro y a la posibilidad de utilización de este aprendizaje como una inversión en el autoconocimiento y anclaje en el respeto al prójimo.

Descritores: Relaciones interpersonales; Comunicación; Enfermería; Competencia profesional

* Estudo realizado nas Escolas de Enfermagem Brasileiras, locais de origem dos especialistas em comunicação e enfermagem.

¹ Doutora, Professora Assistente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Medicina da Universidade Estadual Paulista “Julio Mesquita Filho” - UNESP- Botucatu (SP)- Brasil.

² Livre Docente, Professora Titular do Departamento de Enfermagem Médico Cirúrgica da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo – USP - São Paulo (SP)- Brasil.

INTRODUÇÃO

A comunicação é importante para nosso crescimento como seres humanos, faz parte de nossas experiências anteriores e também daquelas adquiridas a cada dia. Somos seres de relações e esta compreensão nos leva a buscar maiores entendimentos sobre conceitos, princípios e habilidades a serem adquiridas no processo comunicativo.

Essas afirmações nos fazem repensar o compromisso da universidade de preparar o professor, conscientizando-o do seu papel de comunicador como fundamental para um ensino flexível e atual.

É função da educação formar cidadãos livres e autônomos, sujeitos do processo educacional, professores e alunos identificados com seu novo papel de pesquisadores, num mundo cada vez mais informativo e informatizado. Isso exige transformações radicais no campo da educação; será preciso reavaliar teorias e reinventar estratégias e práticas.

Neste sentido é necessária a busca por referenciais de competência como sendo uma capacidade de agir eficazmente em um determinado tipo de situação, apoiada em conhecimentos, mas sem limitar-se a eles. Não existem competências que não se apoiem em conhecimentos, quase a totalidade das ações humanas exige algum tipo de conhecimento, as vezes superficial, outras vezes aprofundado, oriundo da experiência pessoal, do senso comum, da cultura partilhada em um círculo de especialistas ou da pesquisa tecnológica ou científica. São representações da realidade, que construímos e armazenamos ao sabor de nossa experiência e de nossa formação⁽¹⁻²⁾.

Aos referenciais de competência, julgamos importante que se somem referenciais de comunicação interpessoal porque o professor é um comunicador que precisa despertar o interesse dos alunos, e considerar os aspectos psicológicos envolvidos no processo de aprendizagem. Como educador, não deve deter-se apenas em codificar sua mensagem, como comumente se faz, mas torná-la decodificável para o aluno, a preocupação do professor com a reação dos alunos é importante, pois o comunicador precisa ter a capacidade de perceber a reação do outro e ser uma pessoa sensível nas relações humanas⁽³⁾.

A comunicação é um processo de compreender e compartilhar mensagens enviadas e recebidas, e estas mensagens exercem influência no comportamento das pessoas envolvidas, confirmando o fato das pessoas estarem constantemente envolvidas por um campo interacional⁽⁴⁾.

Pode-se afirmar que o indivíduo participa simultaneamente de duas dimensões existenciais decorrentes de dois modos de se relacionar com o mundo: uma verbal que lhe confere um repertório

psicolinguístico, proporcionando uma exteriorização do ser social e outra não-verbal que lhe confere um estatuto psicobiológico, proporcionando uma exteriorização do ser psicológico⁽⁵⁾.

Com base nos estudos realizados sobre ensino-aprendizagem em comunicação e enfermagem, percebemos a importância da percepção e da coerência dos comportamentos verbais e não-verbais dos docentes de enfermagem no processo comunicativo⁽⁶⁾. Como desenvolver essa competência comunicativa foi nosso questionamento norteador que originou o presente trabalho.

OBJETIVO

Perceber o significado de uma comunicação competente para docentes de enfermagem que são reconhecidas como especialistas na área de comunicação no Brasil.

MÉTODOS

Este é um estudo exploratório com metodologia qualitativa desenvolvido em Universidades brasileiras públicas e privadas por serem os locais de origem dos docentes, especialistas no tema de comunicação em enfermagem.

Os sujeitos do estudo foram 13 enfermeiros, docentes de Enfermagem com experiência acumulada no ensino e comunicação em Enfermagem, localizados por meio de levantamento de publicações e referências na área de ensino e de comunicação em Enfermagem nos últimos dez anos.

Procedimentos de coleta de dados

Inicialmente, o projeto desta pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Medicina da Universidade Estadual Paulista - UNESP de Botucatu, Estado de São Paulo, tendo recebido, parecer favorável para a realização do estudo.

O procedimento escolhido para a coleta de dados foi a entrevista e os enfermeiros, selecionados de acordo com os critérios previamente estabelecidos, foram contatados por telefone e ou e-mail, momento em que explicitamos o projeto e seus objetivos e, a partir da pré-disposição dos mesmos, agendamos as entrevistas que foram gravadas após a autorização e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Durante as entrevistas foi apresentada a seguinte questão norteadora aos 13 enfermeiros participantes do estudo: - O que é, para você, uma comunicação competente?

Concluída a coleta dos dados, as entrevistas foram transcritas e enviadas aos sujeitos para que os mesmos

validassem o conteúdo.

Tratamento dos Dados

Como método científico para o tratamento e análise dos dados, utilizamos a Análise de Conteúdo de Bardin⁽⁷⁾, que é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter, mediante procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores, quantitativos ou não, que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

RESULTADOS

Os significados que os sujeitos atribuíram a uma comunicação competente foram classificados em categorias temáticas que serão descritas a seguir:

Categoria 1- Comunicação competente é um processo interpessoal

Para os entrevistados, comunicar-se competentemente pressupõe que as pessoas estejam preocupadas com a compreensão do outro e que as idéias sejam entendidas e compartilhadas.

“A comunicação competente é uma interação, aquela que partilha idéias, torna as idéias comuns; quando o outro me compreende e eu compreendo o outro.”(E 2)

“É aquela onde existe a interação de duas pessoas...”(E 8)

“É aquela em que há uma disponibilidade para estar com o outro, compreender o outro, participar..., há uma fluidez da mensagem entre emissor e receptor.”(E 10)

“É aquela em que ocorre uma ligação entre os seres humanos em relação às idéias e o alcance de sua finalidade.”(E 12)

Categoria 2- Uma comunicação competente atinge o objetivo dos comunicadores

Nesta categoria os sujeitos partem do princípio de que todo o relacionamento tem um objetivo, mesmo que este objetivo não seja explicitado.

“É aquela que atinge o objetivo dos comunicadores, ou seja, passa exatamente a idéia, a mensagem que o comunicador deseja.”(E 6)

“É uma comunicação que alcança o objetivo que ela tem.”(E 9)

“É aquela em que o emissor e o receptor compreendem a mensagem enviada.”(E 11)

“É aquela em que eu consigo chegar no outro, as coisas fazem sentido, têm significado para o outro.”(E 3)

Categoria 3- Uma comunicação competente pressupõe conhecimentos básicos de comunicação

Os sujeitos entendem a busca de conhecimentos específicos da área e o preparo do enfermeiro como um

requisito para a atuação na área.

“É quando eu tenho conhecimento básico de conceitos de comunicação geral e humana e, mais profundamente, de comunicação terapêutica.”(E 2)

“É quando o profissional tem preparo e sabe o que está fazendo.”(E 5)

“É quando o comunicador tem consciência de todos os elementos do processo de comunicação e de como eles funcionam...”(E 6)

“É quando o emissor tem conhecimento do que quer comunicar, domina as técnicas e os meios de comunicação.”(E 12)

Categoria 4- Numa comunicação competente há consciência do verbal e do não-verbal na interação

Os entrevistados relatam a necessidade de atenção para as formas de expressão que estão envolvidas na comunicação, ressaltam a necessidade de considerar o outro, com suas diferenças, nas relações interpessoais.

“É quando se está atento ao verbal e não-verbal, ou seja, estar atento ao que o emissor diz e também ao que ele expressa.”(E 4)

“O receptor vai receber minha comunicação global (verbal e não-verbal) e atribuir significado a ela de acordo com suas experiências anteriores, em relação à minha pessoa ou a situações semelhantes.”(E 13)

“É a capacidade de se comunicar com atenção e intenção para que as mensagens possam ter um significado e para que possam ser corretamente interpretadas, decodificadas.”(E 1)

“É verificar, fazer a validação, ver se foi entendido ou não...”(E 6)

“É quando se decodifica a mensagem a partir da perspectiva do outro”(E 12)

“É perceber as reações do outro e saber identificar os momentos em que eu devo ficar em silêncio e aqueles em que devo prosseguir.”(E 13)

Categoria 5 - Uma comunicação competente exige clareza e objetividade

Os sujeitos entrevistados expressam que a clareza e a objetividade são importantes para que a comunicação seja efetiva, isto é, uma comunicação ou informação deve ser passível de ser interpretada e decodificada. Sob este ponto de vista, as idéias devem ser organizadas para serem compreensíveis ao receptor.

“É quando o outro me compreende e eu compreendo o outro.”(E 2)

“É necessária uma linguagem compreensível e uma organização de idéias de forma clara e objetiva.”(E 13)

“É um conjunto de práticas objetivas, datadas, localizadas, produtoras de sentidos, significados e efeitos...”(E 7)

Categoria 6- Uma comunicação competente promove o autoconhecimento

Nesta categoria, os sujeitos do estudo relatam o crescimento pessoal advindo dos conhecimentos adquiridos em comunicação.

“É uma interação que faz crescer, é eu me conhecer muito bem e permitir que o outro me conheça.”(E 2)

“É quando me comunico comigo mesmo, estar em estado comunicante e isso implica em diálogo.”(E 7)

“É quando fazemos uma revisão do que somos enquanto pessoas e profissionais.”(E 7)

Categoria 7- Uma comunicação competente possibilita uma vida mais autêntica

Nesta categoria os sujeitos mostram possibilidades de ganho a partir da conscientização dessa ligação entre os seres humanos.

“É uma estratégia que possibilita a promoção do viver bem.”(E 7)

“É parte integrante da vida, inerente a uma vida autêntica.”(E 12)

“É quando eu me abro cada vez mais para o outro.”(E 2)

DISCUSSÃO

Ao buscar, neste estudo, os significados para uma comunicação competente, entrevistando Enfermeiros atuantes como docentes e com experiência comprovada na área da comunicação e enfermagem, encontramos resultados que nos possibilitaram compreender que uma comunicação é competente quando é um processo interpessoal que atinge o objetivo dos comunicadores; pressupõe que eles tenham conhecimentos básicos de comunicação; consciência do verbal e do não-verbal nas interações; clareza e objetividade; promove, também o autoconhecimento, além de possibilitar uma vida autêntica.

O interesse pelo outro faz com que a mensagem seja transmitida com mais clareza e compreensão com os envolvidos no processo comunicativo, o que confirma as falas de que a comunicação é competente quando compreendida como um processo interpessoal. Um processo interpessoal que permeia todas as ações do enfermeiro, além de propiciar ou não o bem-estar do paciente. É uma capacidade que pode ser adquirida⁽⁴⁾

Todos os entrevistados afirmaram que há necessidade de um preparo técnico e humano para este encontro, quando aprender a ouvir, perceber o outro e conseguir utilizar este aprendizado como investimento para o autoconhecimento. Respeitar o próximo é uma das prerrogativas para a competência.

Competência comunicativa implica, portanto, em crescimento de diferentes formas dos sujeitos envolvidos no processo, pois as pessoas estão inseridas num campo interacional único, e a habilidade delas se perceberem em cada contexto, serem capazes de compartilhar idéias, pensamentos e propósitos, modificando-as, inclusive^(4,8-9).

Encontramos relatos corroborando afirmações de autores que consideram uma comunicação adequada aquela apropriada a uma determinada situação, pessoa,

tempo, e que atinge a um objetivo definido⁽⁵⁾.

Os sujeitos também citam a necessidade da aquisição de conhecimentos, o que confirma que as competências se apóiam em saberes e estes são representações da realidade, que construímos e armazenamos ao sabor de nossa experiência e de nossa formação⁽¹⁻²⁾.

Um aspecto importante que emerge nas falas dos entrevistados a ser considerado na comunicação verbal, é a clareza quanto àquilo que desejamos informar, confirmando que, ao interagimos verbalmente com alguém estamos tentando, basicamente, nos expressar, clarificar ou validar a compreensão de algo. Saber o que pretendemos com a verbalização, auxilia na sua adequação⁽⁴⁻⁵⁾.

A comunicação humana é complexa e multidimensional e o processo dessa interação supõe, necessariamente, comunicação, seja por meio de palavras, ou outros meios não-verbais, como expressões faciais, gestos, postura corporal, distância em relação aos outros etc^(5,8).

O processo de interação humana é marcado por interferências ou reações, voluntárias ou involuntárias, intencionais ou não, isto é, as pessoas reagem às outras pessoas com as quais entram em contato: comunicam-se, simpatizam e sentem atrações, antipatizam e sentem aversões, aproximam-se, afastam-se, entram em conflito, competem, colaboram, desenvolvem afeto, etc. É contínuo⁽⁸⁾.

Os indivíduos crescem apoiados nas interações, conhecem e percebem suas próprias reações, conhecem os outros e permitem que estes os conheçam. Este crescimento leva a uma comunicação competente porque é produzido por abertura de ambas as partes⁽⁹⁾.

Uma das funções da comunicação é a de “conhecer a si mesmo”. Os indivíduos precisam conhecer-se bem, isso é, como pensam, sentem, agem e reagem diante dos fatos, o que lhes facilitará, em grande parte o conhecimento do outro e a compreensão das suas diversas reações a um mesmo estímulo^(4,8). Os entrevistados traduzem o autoconhecimento como uma revisão e avaliação da prática comunicativa, isto é, percebem-se conscientes como pessoas e profissionais nas interações que estabelecem.

Quando a pessoa conhece a si mesma e sabe que pode ser afetada pelo comportamento do outro, terá consciência de que seu comportamento também poderá afetar o outro. Toda competência está fundamentalmente, ligada a uma prática social de certa complexidade e a um conjunto de gestos, posturas e palavras contidas numa prática que lhe confere sentido e continuidade⁽¹⁾.

O ser humano é um ser simbólico, a racionalidade não é algo isolado, mas algo estreitamente articulado a outras capacidades, outros instrumentos que o homem tem para interferir na realidade e transformá-la. A

imaginação e a sensibilidade são constituintes da humanidade do homem e não podem ser desconsideradas quando se fala na sua realização. Ao se falar em competência, fala-se de um movimento em direção a beleza, aqui entendida como algo que se aproxima do que se necessita concretamente para o bem social e coletivo⁽¹⁰⁾. A beleza de um “bom” cuidado.

CONCLUSÃO

Os estudiosos pesquisados afirmam que a Enfermagem é um processo interpessoal, simbólico e complexo e que o enfermeiro precisa ter consciência da relação dos comportamentos verbais e não-verbais nas interações e reconhecem que as emoções, expectativas e os estereótipos interferem na comunicação, bem como o conhecimento prévio dos emissores. Acreditam na motivação como fundamental para a aquisição da habilidade em comunicação.

Os resultados que emergiram deste estudo também permitem que consideremos a competência em comunicação interpessoal como uma habilidade fundamental a ser adquirida pelo enfermeiro, sendo ele docente ou atuante em outra atividade da prática do cuidar, e que esta lhe possibilitará um cuidar consciente, verdadeiro e transformador.

Acreditamos que cuidar de modo transformador é um cuidar que, na interação e nas trocas, vê o outro, aluno,

paciente e colega, de maneira inteira e a partir dessas experiências, uma comunicação competente propiciará um conviver que humaniza e constrói.

REFERÊNCIAS

1. Perrenoud P. Construir as competências desde a escola. Porto Alegre: Artes Médicas; 1999.
2. Perrenoud P. Dez novas competências para ensinar. Porto Alegre: Artes Médicas; 2000.
3. Bezerra DB. Implicações pedagógicas da comunicação interativa [tese]. São Paulo: Faculdade de Educação, Universidade Mackenzie; 1996.
4. Stefanelli MC, Carvalho EC, Arantes EC. A comunicação nos diferentes contextos da Enfermagem. Barueri (SP): Manole; 2005.
5. Silva MJP. Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. 11a ed. São Paulo: Loyola; 2006.
6. Rocha EM. Comportamento comunicativo do docente de enfermagem e sua influência na aprendizagem do educando [tese]. São Paulo: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 1999.
7. Bardin L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70; 1977.
8. Moscovici F. Desenvolvimento interpessoal. 7a ed. Rio de Janeiro: José Olympio; 1997.
9. Braga EM. Competência em comunicação: uma ponte entre aprendizado e ensino na Enfermagem [tese]. São Paulo: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 2004.
10. Rios TA. Compreender e ensinar: por uma docência de melhor qualidade. São Paulo: Cortez; 2001.