

A comunicação da equipe de enfermagem de uma enfermaria de clínica médica

Nursing team communication in a medical ward

Comunicación del grupo de enfermeros de una enfermería de clínica médica

Priscilla Valladares Broca¹, Márcia de Assunção Ferreira¹

¹Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Enfermagem Anna Nery, Departamento de Enfermagem Fundamental. Rio de Janeiro-RJ, Brasil.

Como citar este artigo:

Broca PV, Ferreira MA. Nursing team communication in a medical ward. Rev Bras Enferm [Internet]. 2018;71(3):951-8. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0208>

Submissão: 31-03-2017

Aprovação: 16-05-2017

RESUMO

Objetivo: Descrever os elementos essenciais que tornam o processo de comunicação de uma equipe de enfermagem efetivo e analisar tais elementos à luz de dois teóricos principais, Berlo e King. **Método:** De natureza qualitativa, foi aplicado o método da pesquisa convergente-assistencial. A técnica de produção dos dados foi a entrevista semiestruturada, com 25 profissionais de enfermagem de um hospital público. Aos dados foram aplicadas as técnicas de análise de conteúdo temática. **Resultados:** O principal elemento de consolidação do processo de comunicação e do relacionamento interpessoal, com consequente interação, é o diálogo, sendo norteado por emoções, sentimentos e integração da equipe. **Conclusão:** O processo de comunicação e o relacionamento interpessoal alcançam seus objetivos e o entendimento recíproco esperado quando há diálogo efetivo, validado pela fonte e receptor dos processos, com consequente interação.

Descritores: Comunicação; Equipe de Enfermagem; Cuidados de Enfermagem; Relações Interpessoais; Teoria de Enfermagem.

ABSTRACT

Objective: To describe the essential elements that make the nursing team communication process effective, and to analyze such elements in the light of two main theorists, Berlo and King. **Method:** This is a qualitative study of assistant convergent research approach. The data production technique was the semi-structured interview, with 25 nursing professionals from a public hospital. Data were analyzed with thematic content techniques. **Results:** The main element of consolidation of the communication process and interpersonal relationship, with consequent interaction, is the dialogue, which is guided by emotions, feelings, and team integration. **Conclusion:** The communication process and the interpersonal relationship reach their objectives and the reciprocal understanding expected when there is effective dialogue, validated by the source and receiver of the processes, with consequent interaction.

Descriptors: Communication; Nursing Team; Nursing Care; Interpersonal Relationships; Nursing Theory.

RESUMEN

Objetivo: Describir los elementos esenciales que hacen que el proceso de un equipo de enfermería sea efectivo, y analizar tales elementos a la luz de dos teóricos relevantes, Berlo y King. **Método:** De naturaleza cualitativa, fue aplicado el método de la investigación convergente-asistencial. Datos producidos a partir de técnica de entrevista semiestruturada, con 25 profesionales de enfermería de un hospital público. Los datos fueron estudiados por análisis de contenido temático. **Resultados:** El principal elemento de consolidación del proceso de comunicación y de las relaciones interpersonales, con la consecuente interacción, se trata del diálogo, que es orientado por emociones, sentimientos e integración del equipo. **Conclusión:** El proceso de comunicación y las relaciones interpersonales alcanzan sus objetivos y el entendimiento recíproco esperado cuando existe diálogo efectivo, validado por la fuente y el receptor de los procesos, con la consecuente interacción.

Descritores: Comunicación; Grupo de Enfermería; Atención de Enfermería; Relaciones Interpersonales; Teoría de la Enfermería.

AUTOR CORRESPONDENTE

Priscilla Valladares Broca

E-mail: priscillabroca@gmail.com

INTRODUÇÃO

O cuidado de enfermagem é o ponto de partida e de chegada da relação interpessoal entre os profissionais da equipe de enfermagem. Essa relação é baseada no processo de comunicação, tendo como objetivo a interação, com o intuito de entender o outro e ser entendido, para assim conseguir alcançar o objetivo proposto quando fora iniciada a comunicação⁽¹⁾.

O processo de comunicação é algo complexo, dinâmico, flexível, que apresenta elementos estruturados que influenciam negativamente ou positivamente, tendo como intuito o entendimento entre os indivíduos. Para que isso ocorra, os indivíduos precisam estar dispostos e atentos ao ato comunicativo como um todo, pois contém aquilo que é falado e escrito, além também do que é observado e percebido.

Desse modo, o processo de comunicação pode ser expresso através da relação intencional exercida sobre outrem, ou seja, essa relação pode ser caracterizada pela interação entre os interlocutores do processo de modo a compartilhar, transmitir, anunciar, trocar, reunir e ligar uma ideia, o que caracteriza a comunicação como essencialmente relacional/interativa. Amparada nessa ideia, o processo de comunicação não pode ser entendido como meramente informacional, sendo preciso baseá-lo nas relações humanas. O que caracteriza uma interação tem envolvimento com a percepção de sentimentos, da comunicação verbal e não verbal, bem como com o comportamento e personalidade dos indivíduos⁽²⁾.

Através do processo de comunicação e pelo seu exercício é que se desenvolvem atividades como o ensino, a troca e o confronto de ideias, o compartilhamento de pensamentos e informações, tendo como finalidades transmitir e submeter informações, tarefas e opiniões à discussão. Esse processo pode ser caracterizado pelo diálogo, através do qual dois indivíduos ou mais trocam mensagens. Porém, o processo não se restringe à fala, pois há a audição, a escrita, os gestos com as mãos, com os pés ou com o corpo, as expressões faciais, os desenhos, dentre outros fatores que impactam na comunicação.

Esses elementos demonstram a importância e a complexidade de um processo de comunicação e conseqüentemente de um relacionamento interpessoal, que tem como objetivo a interação humana. Tal relação pode ser utilizada como um facilitador da prática da humanização⁽¹⁾, pois pode auxiliar os profissionais de enfermagem a compartilharem um trabalho em equipe efetivo que proporcione oportunidades de participação, compartilhamento e busca de soluções para os problemas surgidos principalmente para a enfermagem, que situa-se no campo da interação humana. Além disso, a comunicação configura-se como necessária para proporcionar o cuidado de enfermagem e é dependente das relações estabelecidas entre os profissionais de enfermagem⁽³⁾.

A enfermagem pode ter como característica a capacidade de saber ouvir, observar, falar com cautela. Portanto, pode cuidadosamente interpretar e analisar a mensagem antes de tomar qualquer decisão ou atitude. Assim, é importante selecionar o estilo de comunicação, ou seja, escolher aquela que melhor se adapte à natureza, à confidencialidade, à sensibilidade e ao possível impacto do conteúdo da mensagem sobre a pessoa que é sua receptora⁽⁴⁾. Desse modo, é imprescindível conhecer e saber

como melhor utilizar os elementos essenciais que compõem o processo de comunicação da equipe de enfermagem para que seja efetivo e os profissionais possam lidar com os pontos fortes e limitações, ajustando o conteúdo e o modo como se comunica.

OBJETIVO

Descrever os elementos essenciais, segundo a equipe de enfermagem, que tornam o processo de comunicação efetivo e analisar tais elementos à luz de dois teóricos principais, Berlo e King.

MÉTODO

Aspectos éticos

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do HUCFF/UFRJ. Os direitos dos participantes foram respeitados de acordo com a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde. Assim, a identificação dos sujeitos de pesquisa foi feita por códigos alfanuméricos, sendo os enfermeiros identificados pela sigla E e os técnicos de enfermagem pelas siglas TE, seguidas do número sequencial da entrevista.

Referenciais teóricos

Berlo⁽⁵⁾ apresenta um modelo de processo de comunicação com elementos sobre como os indivíduos se comunicam, quais os fatores que compõem o processo de comunicação e qual o papel da linguagem no comportamento humano. Além disso, a natureza complexa do modelo proposto para explicar o processo de comunicação analisa o comportamento das pessoas, a relação entre quem fala e quem ouve, para tentar identificar e descrever os fatores que influenciam positivamente e negativamente o processo de comunicação e os seus resultados, buscando meios para tentar aumentar a compreensão e a efetividade da comunicação.

No modelo do autor, o processo de comunicação tem a fonte, o codificador, a mensagem, o canal, o decodificador e o receptor, que possuem alguns fatores que os influenciam⁽⁵⁾. Nesse sentido, orienta a identificar e descrever os fatores que influenciam o processo de comunicação, a buscar meios para tornar o processo mais compreensivo e, principalmente, a observar como podem auxiliar na sua efetividade, mas sem simplificá-lo.

King⁽⁶⁾ relata que os seres humanos constituem sistemas abertos que estão em constante interação com o meio ambiente. Propõe uma estrutura conceitual de sistemas interativos, sendo os sistemas pessoais, os interpessoais e os sociais. O sistema pessoal pode ser compreendido como a posição do indivíduo no ambiente. O sistema interpessoal refere-se a quando os indivíduos interagem entre si de modo a formarem duplas, trios ou pequenos e grandes grupos. Já o sistema social é compreendido quando os indivíduos veem a necessidade de formarem organizações que compõem comunidades ou sociedades devido a interesses e necessidades especiais.

Nos sistemas, há referência às múltiplas interações entre os indivíduos que podem ser desenvolvidas através da comunicação verbal e não verbal⁽⁶⁾, o que indica uma caracterização das relações interpessoais e do processo de comunicação, precisando caminhar juntos para que se obtenha uma

resposta positiva desse processo. Nesse sentido, acrescenta-se que a comunicação pode ser caracterizada como uma estrutura de símbolos e sinais que impõem ordem e significado às interações humanas. Assim, pela interação, os seres humanos influenciam a forma de agir e de pensar do outro, isto é, assume-se um nível de interdependência⁽⁵⁻⁶⁾.

Tais referenciais teóricos foram escolhidos por terem estudado sobre comunicação e a interação humana, ou seja, por focalizarem o objetivo da comunicação, como ela pode ser utilizada, quais os elementos que a compõem e quais os fatores que podem influenciar negativamente ou positivamente o processo de comunicação e a relação interpessoal. Sendo assim, esses estudos podem contribuir para auxiliar a equipe de enfermagem a melhor enfrentar as dificuldades que envolvem a comunicação.

Tipo de estudo

Esta pesquisa é de natureza qualitativa, caracterizada como convergente-assistencial. A pesquisa convergente-assistencial (PCA) requer a participação ativa dos sujeitos da pesquisa e está orientada para a realização de mudanças e/ou introdução de inovações nas práticas de saúde, pois envolve pesquisador e participantes da pesquisa numa relação de cooperação mútua⁽⁷⁾. O método permite uma estreita relação do saber-pensar com o saber-fazer pelo fato do contexto da prática assistencial indicar inovações e alternativas para amenizar ou resolver problemas e dificuldades do cotidiano dos profissionais da saúde.

A implementação da PCA ocorre por meio das seguintes fases: a concepção representa a escolha do tema, o direcionamento da questão guia, o estabelecimento dos objetivos da pesquisa e a revisão de literatura; a instrumentação diz respeito aos procedimentos metodológicos; a perscrutação inclui a coleta e o registro dos dados; a análise e a interpretação consistem em examinar subjetivamente os dados, realizando associações e variações das informações encontradas no processo de apreensão⁽⁷⁾.

Para se pesquisar acerca do processo de comunicação na equipe de enfermagem é necessário sensibilizar a todos os envolvidos no processo de comunicação e conseguir o seu comprometimento com esse processo. Para isso, é necessário expor a todos os envolvidos o objetivo e a importância de haver integração no processo de comunicação. Tal procedimento foi possível com a utilização da PCA, pois esse método baseia-se em um processo dinâmico, ou seja, as distintas etapas não ocorrem necessariamente em uma sequência rígida, mas podem ocorrer concomitantemente⁽⁸⁾.

Procedimentos metodológicos

Cenário do estudo

A pesquisa foi realizada no setor de Clínica Médica de um hospital público, universitário e federal do município do Rio de Janeiro. O hospital cenário concentra suas atividades na aliança entre a assistência à população, ao ensino e à pesquisa científica. Suas ações estão em constante integração com a função social, na qual se valoriza o atendimento ético, humanístico e de qualidade, de modo a estar em consonância com o Sistema Único de Saúde (SUS).

No que diz respeito à assistência, o hospital presta atendimento especializado e de alta complexidade na emergência,

nos ambulatórios, nos setores de internação (clínica médica, cirúrgica e centro de terapia intensiva) e no centro cirúrgico nas mais diversas cirurgias, o que caracteriza a multidisciplinaridade do hospital.

Fonte de dados

O grupo estudado foi composto por 25 profissionais de enfermagem, sendo cinco enfermeiros e vinte técnicos de enfermagem. Tais profissionais formavam as equipes que atuavam ativamente no cenário do estudo há pelo menos seis meses. O critério de inclusão foi estar atuando na assistência no momento da coleta de dados. Foram excluídos os enfermeiros que estavam afastados do processo de cuidar por estarem de férias ou licença.

Coleta de dados

A coleta de dados foi realizada entre outubro e novembro de 2012, sendo a técnica de produção dos dados a entrevista semiestruturada, baseada em um roteiro com questões abertas. O encontro para realizar as entrevistas foi caracterizado por um momento de conversas individuais (a pesquisadora e mais um profissional), no horário mais propício para o profissional, ou seja, de acordo com a disponibilidade dos profissionais de enfermagem ao longo de um dia de trabalho. A pesquisadora, ao realizar esses encontros, teve o objetivo de desenvolver, ao mesmo tempo, a pesquisa e o crescimento social e pessoal dos participantes a partir da fase de convergência do método.

Antes dos encontros individuais, foi realizado a imersibilidade da pesquisadora no cenário que se iniciou em agosto de 2012. Essa aproximação ocorreu de modo que a pesquisadora pudesse se integrar à dinâmica dos setores e conhecer sua rotina de assistência e de trabalho dos profissionais, de modo a tentar interferir o menos possível nos cuidados prestados aos pacientes durante a produção dos dados.

Análise dos dados

Os dados verbais, oriundos dos encontros, foram registrados em formato eletrônico e transcritos na íntegra pela pesquisadora. Ao *corpus* desta pesquisa foi aplicada a técnica de análise de conteúdo temática⁽⁹⁾. Tais dados sofreram um desmembramento temático, sendo identificados e agrupados de acordo com a presença ou frequência de aparições dos temas surgidos das falas dos profissionais. A partir dessas aparições, foram formados grupos de acordo com o tema de maior frequência, também considerando a coocorrência de temas nos discursos, tendo em vista as seguintes categorias: o diálogo efetivo - algo fundamental; os sentimentos compartilhados como uma forma de interação. Tais categorias sofreram discussão a partir dos conceitos e definições dos referenciais teóricos.

RESULTADOS

O diálogo efetivo: algo fundamental

Os elementos da comunicação utilizados e suas combinações podem ser determinados pela situação e o contexto em que o indivíduo se encontra. Porém, a não utilização de todos

os elementos combinados pode não alcançar o objetivo esperado de quando se iniciou o processo de comunicação. Nessa direção, os profissionais de enfermagem relataram que o principal elemento para se consolidar um processo de comunicação e um relacionamento interpessoal, com consequente interação, é o diálogo.

Precisa ter um bom diálogo... a pessoa que explica bem... eu faço curso de necropsia...minha professora é ótima... acho que ela tem uma boa comunicação...porque ela fala assim...eu entendo tudo, coisa que eu nem estudei, só dela explicar eu já entendi, eu acho que isso é uma boa comunicação. (TE11)

Fundamental é o diálogo, né? Se não você não consegue estabelecer um relacionamento, dizer o que você quer e o que você não quer! Entendeu? Até para você, também, ter um retorno da sua equipe! Né? Então, acho que isso é fundamental! (E1)

O que é preciso? Então, muita conversa, muito diálogo para o serviço fluir. É... fundamental para o serviço... o serviço se concretizar. (E5)

O diálogo também é apresentado como um importante instrumento para conseguir fazer com que o trabalho da equipe de enfermagem flua da melhor forma possível. Com isso, os profissionais prestam com mais facilidade uma assistência de qualidade para com o cliente, como ficou evidente nos depoimentos de E1 e E5. Dessa forma, pelo fato da equipe de enfermagem possuir um interesse comum e o mesmo objetivo, que é o cuidado de enfermagem, o diálogo pode ser utilizado como um grande facilitador dessa relação.

Cabe ressaltar que a fonte (aquele que inicia o processo de comunicação), além de ter um objetivo para se comunicar, precisa ter uma audiência. A fonte precisa que o receptor tenha atenção naquilo que se está sendo comunicado. Além disso, a atenção deve ser estendida à fonte quando ela se torna o receptor, pois a audiência precisa ser recíproca. É ineficaz a fonte querer total atenção quando está compartilhando a mensagem, se quando se torna receptor não age com receptividade e não oferece a audiência adequada. Nesse sentido, a unidade de registro abaixo exemplifica essas dificuldades em ter um diálogo, ou até mesmo a falta dele.

[...] A gente não conversa com os nossos colegas. Você entre e sai. A gente passou por uma situação aqui, que a nossa colega passou mal, está internada e está grave e ninguém assim.... ela foi sentindo dor e ninguém se importou e ninguém via. Se sentasse, conversasse com a colega percebia que ela estava sentindo alguma coisa! A gente não faz isso! Passamos doze horas com ela do nosso lado e ninguém percebeu. Passou despercebido! Ela começou a passar mal aqui! [...]. (TE 6)

No depoimento acima foi identificada a não valorização da comunicação não verbal. TE 6 informa que qualquer pessoa de sua equipe observou ou percebeu o mal-estar sentido pela colega de trabalho. Como a colega não informou verbalmente o que

estava sentindo, apenas identificaram o estado de saúde quando a profissional apresentou uma alteração clínica mais grave.

Sentimentos compartilhados como uma forma de interação

Um dos objetivos, senão o principal, de um processo de comunicação entre os seres humanos é a interação. Conforme seja o retorno dessa interação, a fonte pode modificar a mensagem e o canal utilizado. Partindo disso, os profissionais de enfermagem relataram que para haver um processo de comunicação efetivo e validado e um ótimo relacionamento interpessoal é preciso estabelecer uma relação de confiança, respeito, sinceridade, honestidade, além de uma integração entre os membros da equipe, como pode ser visto nas seguintes unidades de registro.

Honestidade, né? É... sempre falar a verdade, não mentir é... interação com a equipe de Enfermagem. (TE 15)

Acho que o importante na comunicação de um ser humano com outro é a sinceridade, acho que quando tem sinceridade, a comunicação que elas passam é boa. Sinceridade, verdade nas palavras. Eu acho importante, porque só em você se comunicar com outra pessoa você pode fazer amizade. (TE 12)

Ah... acho que o principal é respeito, né? Respeito, confiança, né? Parceria, porque nós é... não podemos ser sozinhos tem hora que você precisa de ajuda, principalmente na nossa profissão, né? [...] que nem assim...ah...tem dia que não consegui punccionar esse acesso aqui. Não é que você seja um mal profissional, às vezes você não tá num bom dia. Ai você vai e chama o colega e ele foi na primeira vez. Você tem que ter essa parceria, de um ajudar o outro, né? (TE 4)

Saber trabalhar em equipe. Se a gente trabalhar em equipe a agente vai ter uma interação boa e respeito também. Acho que acaba tendo uma ligação ai, acho que se complementam, eu acho que se tem que saber trabalhar em equipe. (E 4)

Querer ter respeito, sinceridade e honestidade no processo de comunicação é enxergar e compreender que o outro precisa ser reconhecido como um indivíduo de sentimentos, emoções, sensibilidade e dignidade. Principalmente, trata-se de não querer fazer com o outro algo que não se queira fazer consigo. É também preciso exercer tais comportamentos, independentemente de quem seja a fonte, mesmo quando se trata daquela que tenha um conhecimento menor comparado ao profissional mais experiente.

DISCUSSÃO

O ato de se comunicar consiste em um acontecimento com ingredientes específicos, em que um age sobre o outro e cada um influencia todos os demais⁽⁵⁾. Pode ser caracterizado como uma estrutura de símbolos e sinais que impõe ordem e significado às interações humanas⁽⁶⁾. Desse modo, utilizar e identificar todos os elementos (verbais e não verbais), que juntos estruturam o processo de comunicação, é importante, porque um complementa o outro. Além disso, consegue-se influenciar a quem se comunica com uma maior precisão e,

consequentemente, o objetivo do processo de comunicação torna-se efetivo e validado.

Com essa efetivação, a interação é alcançada, sendo um importante elemento para o cuidado, de modo que contribui para identificar as necessidades do cliente de forma participativa e integrativa, com satisfação de ambos⁽¹⁰⁾. Assim, é necessário estender tal relação para os membros da equipe de enfermagem, pois quando a interação e o processo de comunicação não satisfazem os profissionais há perda da amizade, levando alguns deles a viverem grande insatisfação, tristeza e dor em seu trabalho⁽⁵⁾.

O diálogo pode ser compreendido como a transmissão de significados a fim de identificar se os interlocutores possuem a mesma ideia, ou seja, se baseia no princípio de fundamentar a colaboração com o objetivo de criar um entendimento mutuamente compartilhado⁽¹¹⁾. Assim, o diálogo pode ser caracterizado como uma forma do indivíduo se expressar diante do outro, colocando o seu ponto de vista, com o intuito de transmitir um pensamento, ideia, informação, para que unidos alcancem seus objetivos.

Nesse sentido, o diálogo é um meio pelo qual se alcança um fim, consegue chegar a um resultado e possibilita aos indivíduos transmitirem, trocarem ou compartilharem os objetivos, as limitações e reconhecerem os erros e acertos um do outro. Todo esse entendimento pode ser alcançado quando é utilizada a linguagem para retratar a realidade em que se vive e representar o que se pensa. Assim, atua como um elemento estruturador da interação humana.

A principal função da linguagem na sociedade é facilitar a cooperação e a interação entre os indivíduos, sendo o principal fator facilitador do desenvolvimento dos indivíduos que transmitem suas experiências e pensamentos⁽⁶⁾. Isso pode proporcionar uma melhor relação entre os indivíduos, em que com esse compartilhamento de saberes e experiências ajuda na compreensão do significado das palavras de acordo com a visão de mundo de cada pessoa. Caso os interlocutores se conheçam ou venham a confiar uns nos outros, às vezes, apenas através de sinais não verbais, são capazes de chegar a uma conclusão e entendimento com resultados positivo mais rápido⁽²⁾.

Para a comunicação verbal ter um significado, é preciso que os interlocutores envolvidos no processo tenham interesse comum e, pelo menos, objetivos semelhantes⁽⁵⁻⁶⁾. Nesse sentido, conseguir dominar um diálogo trata-se de reunir e transmitir aquilo que se pensa da melhor forma possível e levar a refletir sobre aquilo que está sendo conversado, de modo a alcançar um processo de comunicação efetivo. Assim, observa-se a importância em pensar e ter consciência ao se expressar verbalmente, pois quando uma palavra é dita não é possível voltar atrás. Às vezes, pode resultar em um ato comunicativo ineficaz.

Uma fonte que tenha facilidade linguística dispõe de maior capacidade de influenciar o outro ao conseguir expor de maneira clara o que deseja comunicar. É necessário que haja uma relação do que está sendo dito verbalmente com o comportamento e atitudes manifestadas pelo indivíduo⁽²⁾. Além disso, a linguagem tem um significado diferente para cada indivíduo, pois embora saibam o conceito linguístico

das palavras, as pessoas impõem um sentido a elas, o que permite uma gama de interpretações⁽⁶⁾. Assim, se a fonte tiver uma linguagem insuficiente, de modo a dificultar as interpretações, poderá limitar a exposição das ideias, do pensamento, dos sentimentos e apresentar um obstáculo para conseguir alcançar o objetivo da comunicação.

Para um processo de comunicação conseguir alcançar o seu objetivo, seja centrado somente no verbal ou não, é necessário ter um receptor presente, integrado o suficiente à comunicação para ouvir ativamente o que está sendo falado. O ouvir é um importante elemento da comunicação que requer dos interlocutores participação ativa do intercâmbio verbal, pois o não participar ativamente desse processo traz o risco de que não se possa contestar as informações compartilhadas⁽⁶⁾. Como questionar algo de um diálogo que não foi dada a devida atenção? Assim, o ouvir ativamente pode proporcionar caminho para um novo conhecimento e pensamento, além de abrir o campo da percepção de novas informações.

Além disso, os indivíduos comumente não se concentram no comportamento de quem se comunica, mas somente na mensagem que está sendo passada, com o intuito de determinar, identificar e prestar atenção no objetivo da comunicação⁽⁵⁾. Isso pode caracterizar que o indivíduo se importa, geralmente, com a mensagem em si (no caso a mensagem verbal) do que com a sua qualidade e o contexto em que esse processo está envolvido. Principalmente para uma equipe que tem o seu trabalho baseado nas relações humanas, aquele que cuida e aquele que é cuidado necessita perceber, observar, identificar e entender o que está envolvido no processo de comunicação, além da fala.

Tais atitudes podem ser classificadas em comportamentos de comunicação positivos, como fazer contato visual, realizar perguntas abertas, cumprimentar o outro pelo nome ou pelo toque, utilizar gestos, expressões e apontamentos. Há também os comportamentos de comunicação negativos, como a falta de contato visual para um compartilhar completo, fala muito rápida e falta de atenção⁽¹²⁾. Desse modo, na prática de comportamentos positivos se torna mais fácil conseguir a atenção do outro e evitar ser ignorado.

Quando é estabelecido um processo de comunicação, há o envolvimento de uma previsão pelos interlocutores do processo quanto à maneira como será respondida a mensagem, ao tempo de interação, à tolerância em ouvir ao invés de falar, à facilidade de se expressar, à observação das expressões corporais e à determinação das relações sociais⁽⁵⁾. Além disso, pode ser incluído como previsão os sentimentos, a exibição, a manifestação ou propensão de sensibilidade, o sentimentalismo ou emoções pelos partícipes do processo.

Nesse sentido, respeitar, confiar, ser honesto e sincero estão relacionados com os sentimentos que envolvem as relações estabelecidas entre os indivíduos. O ser humano é envolvido por muitos sentimentos e emoções que o levam a um modo de entender, perceber, compreender, identificar e lamentar acerca do compartilhamento de pensamentos, ideias, atitudes, informações e saberes.

Querer ter respeito no processo de comunicação é enxergar e compreender que o outro precisa ser reconhecido como

indivíduo dotado de sentimentos e emoções e, principalmente, é exercer a empatia, ou seja, não fazer com o outro algo que não queira que seja feito conosco. Quem é dotado de sinceridade se exprime, ou tem a intenção, de não enganar o outro ou de disfarçar sentimentos, informações e ideias ou algum ato sincero. Trata-se do indivíduo que não esconde o que pensa e sente e, com isso, demonstra-se de modo franco, sem dissimulação ou máscara. Trazer a honestidade para o processo de comunicação aumenta a confiança entre os interlocutores e com isso se firma um vínculo relacional que poderá auxiliar na efetividade e validade do processo. Quando é estabelecida relação de confiança entre os indivíduos, acredita-se que as expressões corporais e a fala são verdadeiras; dá-se crédito e são criadas expectativas sobre essa troca e compartilhamento de informações, sentimentos e emoções.

A comunicação deve ser realizada em uma atmosfera de respeito mútuo e com desejo de compreensão. Logo, os interlocutores do processo percebem um ao outro, fazem julgamentos um do outro, apresentam reações de dúvidas e reagem à percepção de cada ato e expressão verbal ou não verbal dos outros⁽⁶⁾. Isso pode corresponder com o que é preciso ter em um processo de comunicação e em um relacionamento pessoal demonstrado pela equipe de enfermagem, pois são envolvidos os sentimentos e emoções do ser humano, levando em consideração a necessidade do respeito, sinceridade, confiança e honestidade.

Lançar mão desses elementos também é importante na interação para com os clientes e sua família. Como apresentado em uma pesquisa sobre familiares cuidadores, a comunicação em que há uma relação de confiança, respeito, sensibilidade e o uso coerente das palavras possibilitou que os sujeitos se sentissem como membro da equipe de enfermagem e obtivessem explicações mais claras⁽¹³⁾. Assim, esses atributos podem atuar como mediadores da interação entre os participantes do cuidado, sendo essenciais para alcançar a humanização na assistência.

Nesse sentido, ao estabelecer um processo de comunicação, há expectativas quanto ao comportamento da fonte e do receptor, influenciando a mensagem em relação ao tratamento e a imagem que tem de si próprio⁽⁵⁾, o que traz o conceito de empatia para o processo de comunicação na equipe de enfermagem. A empatia é entendida como a capacidade de se projetar dentro das personalidades de outras pessoas, de modo que o indivíduo possa observar diretamente o próprio comportamento físico e relacionar simbolicamente esse comportamento com os seus estados psicológicos, sentimentos, pensamentos e emoções⁽⁵⁾. Assim, forma interpretações para o seu comportamento.

O indivíduo compara o seu próprio comportamento que refletiu um estado com o comportamento similar observado no outro⁽⁵⁾. Com a empatia, o indivíduo pode se identificar com a outra pessoa no que diz respeito aos seus sentimentos, ou seja, é possível presumir os sentimentos que o outro está sentindo. Então, para ter confiança, sinceridade, respeito no processo de comunicação, os interlocutores necessitam ter tido experiência anterior com tais sensações.

Os profissionais de enfermagem indicaram tais elementos que necessitam compor o processo de comunicação e

o relacionamento interativo, pois são sentimentos que compartilham com o outro e conseqüentemente gostariam de receber. Assim, a empatia vem como um modo de possibilitar que os indivíduos se projetem nos sentimentos e nas ações do outro e, com isso, deem resposta afetiva apropriada à situação da outra pessoa, e não à própria situação. Sobretudo, devem ser respostas pautadas no respeito, sinceridade e honestidade.

Com isso, os interlocutores envolvidos no processo podem estabelecer uma relação de sujeito-sujeito, diferente da relação de injeções de informação, em que ambos compartilham do mesmo sentimento, pensamento e emoção por integrar a empatia nas relações comunicacionais. Assim, tais elementos podem ser considerados atributos do cuidado de enfermagem, como o amor, solidariedade, compaixão, zelo e outros⁽¹⁰⁾.

Quando há o processo de comunicação com um número elevado de interlocutores, é preciso levar em consideração um indivíduo envolvido no processo de cada vez, pois a empatia pode diminuir à medida em que haja quantitativo grande⁽⁵⁾. Conseqüentemente, pode existir a dificuldade em estabelecer efetividade no processo de comunicação. Por isso, é importante encarar cada membro da equipe de enfermagem como um ser único, com suas limitações e atitudes positivas e negativas e, desse modo, obter integração entre os profissionais de enfermagem.

Quando há menos contato, interação entre os indivíduos, mais difícil se torna o processo de comunicação e o relacionamento interpessoal⁽⁵⁾. Como pode ser exemplificado pela equipe de enfermagem, a existência de muitas tarefas a serem cumpridas, bem como a falta recursos humanos e materiais suficientes para realizar uma assistência com mais qualidade, levam-na a conviver em um contexto desfavorável às interações e atos comunicativos. Então, quando não há motivação, o processo de comunicação muitas vezes não é percebido e os indivíduos não fazem um esforço para tal⁽⁵⁾.

Quando é realizado trabalho em equipe, momentos de conflitos podem ser interpretados como desfavoráveis e inconvenientes. Entretanto, são situações inerentes à dinâmica do trabalho em equipe, que proporciona possibilidade de crescimento profissional, caso sejam trabalhadas de forma coerente, pois facilita o enfrentamento das barreiras de comunicação, informação e diálogo, além de exercer assistência mais colaborativa e solidária⁽¹⁴⁾. Com isso, evita-se o cuidado desvalorizado que não alcança as reais necessidades dos clientes e dos profissionais⁽¹⁵⁾.

Quando os profissionais de enfermagem passam a se ver como equipe, de forma integrada, torna-se possível a participação ativa na assistência, criando-se um movimento de mudanças em prol de um objetivo⁽⁶⁾. É inevitável observar a importância de uma boa interação e comunicação entre os profissionais para com o cliente, pois é fundamental para proteger os pacientes de erros de medicação, quedas e outras complicações⁽¹⁶⁾. Com isso, a visão de união e percepção um do outro pode criar um espírito de igualdade, obtendo-se o apoio entre os membros da equipe de enfermagem.

Nesse sentido, foi feita a convergência assistencial com os profissionais de enfermagem de modo que tomassem consciência da importância da comunicação não verbal e como

melhor utilizá-la e reconhecê-la em um diálogo. Além disso, foi orientado que solicitassem total atenção do outro com quem se comunicavam para que não haja interpretações errôneas de informações compartilhadas. Em situações em que se comunicassem com alguém e não se obtivessem uma resposta, poderia utilizar da comunicação não verbal, como o toque para chamar a atenção da pessoa para que participe da conversa de modo integral, bem como para receber respeito, honestidade, sinceridade, sentimentos necessários para proporcionar ao outro a fim de recebê-los de volta.

Com processo de comunicação, além de relacionamento interativo efetivo e validado, poderia proporcionar aos profissionais de enfermagem sua percepção como integrados e unidos, sendo parte de um todo (equipe + cuidado de enfermagem), em que cada um compreenda que compõe esse mesmo todo, com distintas funções e um único objetivo. Estar presente fisicamente não é suficiente, pois é preciso estar em pensamento, emoções, sentimentos e ações perante o ato de cuidar do cliente.

Além disso, fez-se a intervenção de modo a levar os profissionais a refletir que a enfermagem não é realizada por uma única pessoa, uma vez que se faz com trabalho em conjunto. Assim, é melhor realizado o cuidado e são mais eficientemente alcançadas as necessidades e o tratamento adequado para o cliente. Ao perceberem algum colega de trabalho que não está agindo como equipe, que não tem uma boa interação, é recomendável que o ajude a tomar consciência dos benefícios de trabalhar em cooperação, exercendo o companheirismo para prestar o cuidado de enfermagem.

Limitações do estudo

Aponta-se como limitação do estudo a realização em um único cenário específico de um Hospital Universitário do Rio de Janeiro. Assim, a ampliação da pesquisa para outros campos de atuação poderá contribuir para conhecer a realidade da comunicação na equipe de enfermagem e para futuras pesquisas na área.

Contribuições para a área da Enfermagem

O trabalho tem o intuito de fortalecer e estreitar laços de cooperação, companheirismo, trabalho em equipe e melhorar o processo de comunicação e a interação entre os profissionais de enfermagem, de modo a tentar modificar a realidade da assistência de enfermagem, pensando no profissional

e tendo como consequência o cuidado de enfermagem baseado na prática da humanização e segurança do paciente. Além disso, objetiva demonstrar a aplicação de uma teoria de enfermagem, como referencial teórico e prático, e com isso contribuir para a enfermagem se firmar como ciência e arte.

CONCLUSÃO

Para haver processo de comunicação e conseqüentemente bom relacionamento interpessoal, alguns elementos se fazem necessários. Esses elementos são fundamentais para existir um processo de comunicação efetivo e que consiga alcançar o seu objetivo, pois o ser humano depende dessa relação para viver em sociedade e assim compartilhar informações, sentimentos (como, respeito e confiança), valores, experiências, ideias, interagir, além de conseguir entender e ser entendido no processo.

Conclui-se que o processo de comunicação e o relacionamento interpessoal efetivo alcançam seus objetivos e entendimento recíproco esperado quando há diálogo efetivo e validado pela fonte e receptor dos processos, com conseqüente interação. Além disso, proporciona melhor fluidez no trabalho em equipe e conseqüentemente na assistência de enfermagem. Mas, para isso, é preciso ter audiência, pois sem ter a atenção devida o diálogo efetivo, o ato comunicativo e o relacionamento interpessoal ficam prejudicados.

Para a equipe de enfermagem, o diálogo e a interação precisam se nortear pelos sentimentos e afetividade, sendo imprescindível lançar mão do respeito, sinceridade, honestidade e confiança para conseguir a efetividade. Assim, torna-se possível tentar entender o outro nas suas peculiaridades e facilitar o processo. Para conseguir alcançar tais relações, os profissionais trazem a empatia como um modo de tentar se projetar no outro e assim presumir os sentimentos do outro, auxiliando nas relações. Para isso, a união e o trabalho em equipe podem ser importante elemento facilitador da efetividade do processo.

Cabe ressaltar que para alcançar a efetividade dessas relações é necessário não esquecer da importância da comunicação não verbal. A comunicação não verbal faz parte do diálogo efetivo, pois através dela há uma complementariedade da fala. Além disso, também é possível identificar contradições em relação àquilo que está sendo dito e, assim, tentar uma intervenção para conseguir alcançar a meta e o objetivo da comunicação e da interação.

REFERÊNCIAS

1. Broca PV, Ferreira MA. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. Rev Bras Enferm [Internet]. 2012 [cited 2016 Apr 4];65(1):97-103. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672012000100014>
2. Scholl W. The socio-emotional basis of human interaction and communication: how we construct our social world. Soc Sci Inform[Internet]. 2013 [cited 2016 Apr 4];52(1)3-33. Available from: <http://dx.doi.org/10.1177/0539018412466607>
3. Cowin LS, Eagar SC. Collegial relationship breakdown: a qualitative exploration of nurses in acute care settings. Collegian [Internet]. 2013 [cited 2016 Apr 4];20(2):115-21. Available from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23898600>
4. Rosenberg MC. Editorial: communication style makes a difference. J Nurs Care [Internet]. 2015[cited 2016 Apr 4];4(125):1. Available from: <http://www.omicsgroup.org/journals/editorial-communication-style-makes-a-difference-2167-1168-1000e125.php?aid=45312>

5. Berlo DK. O processo da comunicação: introdução à teoria e à prática. 10a Ed. São Paulo: Martins Fontes; 2003.
6. King IM. A theory for nursing: systems, concepts, process. New York: John Wiley & Sons Inc; 1981.
7. Trentini M, Paim L, Silva DMGV. Pesquisa convergente assistencial: delineamento provocador de mudança nas práticas de saúde. Porto Alegre: Moriá; 2014.
8. Rocha PK, Prado ML, Silva DMGV. Pesquisa Convergente Assistencial: uso na elaboração de modelos de cuidado de enfermagem. Rev Bras Enferm [Internet]. 2012 [cited 2016 Apr 4];65(6):1019-25. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672012000600019>
9. Cavalcante RB, Calixto P, Pinheiro MMK. Análise de conteúdo: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método. Inf Soc Est [Internet]. 2014 [cited 2016 Apr 4];24(1):13-8. Available from: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/10000/10871>
10. Vale EG, Pagliuca LMF. Construção de um conceito de cuidado de enfermagem: contribuição para o ensino de graduação. Rev Bras Enferm [Internet]. 2011 [cited 2016 Jan 16];64(1):106-13. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672011000100016>
11. Holler JW. Co-speech gesture mimicry in the process of collaborative referring during face-to-face dialogue. J Nonverb Behav [Internet]. 2011 [cited 2016 Jan 16];35:133-53. Available from: <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10919-011-0105-6>
12. Happ MB, Garrett K, Thomas DD, Tate J, George E, Houze M, et al. Nurse-patient communication interactions in the intensive care unit. Am J Crit Care [Internet]. 2011 [cited 2016 Jan 16];20:e28-40. Available from: <http://dx.doi.org/10.4037/ajcc2011433>
13. Cloyes KG, Carpenter JG, Berry PH, Reblin M, Clayton M, Ellington L. "A True Human Interaction": comparison of family caregiver and hospice nurse perspectives on needs of family hospice caregivers. J Hospice Palliat Nurs [Internet]. 2014 [cited 2016 Jan 16];16(5):282-90. Available from: http://journals.lww.com/jhpn/Abstract/2014/07000/_A_True_Human_Interaction___Comparison_of_Family.8.aspx
14. Lanzoni GMM, Meirelles BHS. A rede de relações e interações da equipe de saúde na atenção básica e implicações para a enfermagem. Acta Paul Enferm [Internet]. 2012 [cited 2016 Jan 16];25(3):464-70. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002012000300023>
15. Regis LFLV, Porto IS. Necessidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situações de (in)satisfação no trabalho. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2011 [cited 2016 Jan 16];45(2):334-41. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342011000200005>
16. Kennedy MS. It's About the Patients. Am J Nurs [Internet]. 2013 [cited 2016 Jan 16];113(9):[1 tela]. Available from: http://journals.lww.com/ajnonline/Fulltext/2013/09000/It_s_About_the_Patients.1.aspx