

O CONCEITO DE AÇÃO COMUNICATIVA: UMA CONTRIBUIÇÃO PARA A CONSULTA DE ENFERMAGEM¹

Márcia Maria Tavares Machado²
Glória da Conceição Mesquita Leitão³
Francisco Uribam Xavier de Holanda⁴

Machado MMT, Leitão GCM, Holanda FUX. O conceito de ação comunicativa: uma contribuição para a consulta de enfermagem. Rev Latino-am Enfermagem 2005 setembro-outubro; 13(5):723-8.

Muitas vezes o enfermeiro possui uma visão mecanicista, compreendendo o indivíduo a partir de uma abordagem biológica, sem atentar para as dimensões psicológicas, históricas e culturais. Nesse sentido, torna-se necessário uma abordagem em que a comunicação entre enfermeiro e usuários dos serviços de saúde possa ser realizada de forma mais compreensiva e participativa. Esse estudo tem como objetivo apresentar os conceitos sobre a linguagem e comunicação na consulta de enfermagem, utilizando, como marco teórico conceitual, a teoria da pragmática universal de Jürgen Habermas. Na prática cotidiana do enfermeiro, torna-se importante a mediação e adequação do conhecimento e habilidades técnicas para uma atuação eficaz no cuidado humanizado do indivíduo e coletividade. A prática dialógica, por meio da ação comunicativa reflexiva e participativa do enfermeiro, é necessária para uma atenção mais humanizada.

DESCRITORES: enfermagem; comunicação; filosofia em enfermagem

THE CONCEPT OF COMMUNICATIVE ACTION: A CONTRIBUTION TO NURSING CONSULTATION

Nurses often adopt a mechanist view, perceiving the individual from a biological standpoint and giving little attention to psychological, historical and cultural aspects. This evidences the need for a more humane approach, in which the communication between nurses and health service users can be achieved with more comprehension and participation. The aim of this paper is to introduce the concepts of language and communication in nursing consultation, using as a theoretical and conceptual framework Jürgen Habermas' theory of universal pragmatism. In nurses' everyday routine, it is important to intermediate and adapt knowledge and technical skills with a view to effective performance in humanized care for individuals and the community. The dialogic practice, through reflexive and participative communicative action by nurses, is needed for more humane care.

DESCRIPTORES: nursing; communication; nursing, philosophy

EL CONCEPTO DE ACCIÓN COMUNICATIVA: UNA CONTRIBUCIÓN PARA LA CONSULTA DE ENFERMERÍA

Muchas veces el enfermero posee una visión mecanicista, comprendiendo el individuo a partir de una aproximación biológica, sin atentar para las dimensiones psicológicas, históricas y culturales. En ese sentido, se torna necesaria una aproximación más humanizada, donde la comunicación entre enfermero y usuarios de los servicios de salud pueda ser realizada de forma más comprensiva y participativa. Este estudio tiene como objetivo presentar los conceptos sobre el lenguaje y comunicación en la consulta de enfermería, utilizando como marco teórico conceptual la teoría de la pragmática universal de Jürgen Habermas. En la práctica cotidiana del enfermero, se tornan importantes la mediación y adecuación del conocimiento y habilidades técnicas para una actuación eficaz en el cuidado humanizado del individuo y de la colectividad. La práctica dialógica, a través de la acción comunicativa reflexiva y participativa del enfermero, es necesaria para una atención más humanizada.

DESCRIPTORES: enfermería; comunicación; filosofía en enfermería

¹ Trabalho apresentado na disciplina "Marcos conceituais para a prática da Enfermagem", do Curso de Doutorado em Enfermagem em Saúde Comunitária da Universidade Federal do Ceará; ² Enfermeira, Mestre em Saúde Pública, Doutoranda em Enfermagem em Saúde Comunitária, Professor da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Ceará, e-mail: marciatm@secrel.com.br; ³ Enfermeira, Doutor em Saúde Pública, Professor Adjunto; ⁴ Doutor em Sociologia e Graduado em Filosofia, Professor Bolsista. Universidade Federal do Ceará

INTRODUÇÃO

Uma das características da Enfermagem é lidar com diferentes questões emocionais não só do cliente como do próprio profissional. Para isso, deve lançar mão de instrumentos básicos da relação de ajuda tais como: o diálogo e os procedimentos técnicos capazes de permitir ao cliente desfrutar bem-estar, compreensão de seus problemas e ter razões para atingir a cura⁽¹⁻²⁾.

A consulta de enfermagem é uma atividade independente, realizada pelo enfermeiro, cujo objetivo propicia condições para melhoria da qualidade de vida por meio de uma abordagem contextualizada e participativa. Além da competência técnica, o profissional enfermeiro deve demonstrar interesse pelo ser humano e pelo seu modo de vida, a partir da consciência reflexiva de suas relações com o indivíduo, a família e a comunidade.

A consulta é também um processo de interação entre o profissional enfermeiro e o assistido, na busca da promoção da saúde, da prevenção de doenças e limitação do dano. Para que ocorra eficazmente a interação, é necessário o desenvolvimento da habilidade refinada de comunicação, para o exercício da escuta e da ação dialógica.

A fala dialogada está além de um ato técnico e automatizado. Para isso, convém ao enfermeiro adquirir capacidade de compreender e entender o ser humano diante de suas complexidades, dimensões amplificadas, sabendo ouvir e, ao intervir, fazê-lo com ações compreensivas e humanizadas.

O profissional de enfermagem deve reconhecer que não pode impor a sua própria realidade aos outros, sendo necessária a abordagem dialógica que favoreça um respeito ao pensamento e atitude daquele por ele assistido⁽³⁻⁵⁾.

Durante a consulta é fundamental a participação do assistido, compreendendo o modo de estar e agir no mundo daqueles que esperam respostas coerentes e eficazes diante dos problemas que são evidenciados. No entanto, verifica-se muitas vezes imposição do enfermeiro através da concepção de que o domínio da verdade reina como absoluto, coibindo o outro de expor suas emoções e pontos de vista.

O enfermeiro ao estabelecer uma relação social com o assistido deve, ultrapassando a superficialidade de um atendimento, promover

acolhimento em relação ao que é falado pelo cliente, para facilitar a compreensão ampliada de sua história de vida. Nessa relação, algumas características são fundamentais, destacando-se a linguagem verbal e não-verbal, em que a palavra, apresentada como signo, possibilita inter-relação entre os domínios, permitindo avançar na abordagem dos discursos do cotidiano, da cultura e da ciência. Dessa forma, procura-se, através do agir comunicativo, apreender as manifestações da realidade do indivíduo, onde "o uso da linguagem, sobretudo a verbal, está sempre determinada pelas condições reais em que o diálogo se efetiva [...] a palavra carregará essas três determinações: ela procede de alguém, dirige-se para alguém e procura persuadir"⁽⁶⁾.

Neste artigo, pretende-se destacar a contribuição do conceito de ação comunicativa para a efetiva comunicação a ser estabelecida na consulta de enfermagem. Como marco teórico conceitual, adotar-se-á a teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas. O intuito principal é identificar e descrever o processo pelo qual um conjunto de questões muito específicas vai se formulando no seio do pensamento social moderno, de tal modo que elas acabarão por configurar um campo de questões que, mais recentemente, passou a ser designado de linguagem e comunicação, destacando, nesse processo, algumas de suas interfaces com o campo da saúde e da consulta de enfermagem. Habermas diferencia comportamento de ação. O comportamento é algo que pode ser observado como um fato da natureza. A ação é um comportamento intencional normatizado por regras, ou seja, por sentidos reconhecidos como tal por um grupo ou comunidade⁽⁷⁾. Portanto, ação é o comportamento orientado por um sentido gestado comunitariamente por meio de um processo de interação lingüística. Enquanto um comportamento puro é uma coisa simples, na medida em que pode ser observado, uma ação é marcada pelo sentido e tem que ser compreendida pela hermenêutica, essa entendida como uma visão de mundo que envolve, num único momento, o ser que compreende e aquilo que é compreendido⁽⁸⁾.

Buscar-se-á, inicialmente, contextualizar o uso da linguagem como prática discursiva de ação, como elemento fundamental no comportamento do enfermeiro na realização de uma consulta, na qual suas idéias, falas e expressões (verbais e não-verbais) são determinantes para uma boa relação entre o assistido e o enfermeiro.

Baseado no que foi descrito anteriormente, será aprofundada a temática específica da teoria da ação comunicativa e como essa pode melhor instrumentalizar a consulta de enfermagem.

A TEORIA DE AÇÃO COMUNICATIVA

A ação social tem dupla dimensão: uma teleológica, de iniciativa individual e instrumental (escolha racional), que busca diagnósticos e prognósticos. Outra comunicativa, simbolicamente acordada entre sujeitos, regrada por normas sociais que só têm validade quando reconhecidas como tal⁽⁷⁾.

Quando na comunicação, será utilizado um saber proposicional mediante ações teleológicas e, conscientes ou inconscientemente, adota-se um conceito de racionalidade instrumental que tem a conotação de auto-afirmação e de adaptação aos contingentes.

Buscando superar o conceito de racionalidade instrumental, a partir de uma ampliação do conceito de razão, Habermas introduziu o conceito da razão comunicativa. Tornou-se um crítico contra a racionalidade instrumental da ciência e da técnica, compreendendo que essas contribuem para a autoconservação do homem.

O autor posiciona-se também radicalmente contra a universalização da ciência e da técnica, ou seja, a penetração da racionalidade científica, instrumental, quando considerou ser necessária a introdução de um outro tipo de racionalidade: a racionalidade comunicativa que, na filosofia da linguagem, tem como objetivo o entendimento^(1,7,9).

Pelo contrário, a utilização do saber proposicional comporta o conceito de racionalidade comunicativa quando remonta para a capacidade de unir sem correções e de gerar consenso que tem, na fala argumentativa, o objetivo de superar a subjetividade de seus pontos de vista iniciais. A primeira posição que Habermas chama de realista, parte do suposto ontológico do mundo como produção de um todo para daí explicar as condições de comportamento racional. A segunda posição é a fenomenológica, porque estabelece um giro transcendental e indaga reflexivamente as circunstâncias dos que se comportam racionalmente pressupondo um mundo objetivo.

No contexto da comunicação são considerados racionais os sujeitos que fazem uma

afirmação e são capazes de defendê-las ante uma crítica, aduzindo as evidências pertinentes. Também é considerado racional o que segue uma norma vivente e é capaz de justificar sua ação frente a uma crítica, interpretando uma situação dada a partir das expectativas legítimas do comportamento⁽¹⁰⁻¹¹⁾.

A teoria da ação comunicativa, segundo Habermas, relaciona uma construção ligada aos atos da fala e tem como fundamento básico esclarecer as condições que normalmente precisam ser satisfeitas em qualquer ação comunicativa na linguagem natural.

Em cada situação da fala, existem quatro expectativas de validade: a) a de que os conteúdos transmitidos sejam compreensíveis; b) que os interlocutores são verazes; c) que os conteúdos da fala são verdadeiros; d) que o locutor, ao praticar o ato lingüístico (afirmando, prometendo, ordenando), tenha razões válidas para fazê-lo, isto é, aja de acordo com normas que lhe pareçam justificadas⁽¹²⁾.

A racionalidade inerente à ação comunicativa cotidiana é que permite a prática da argumentação como instância de apelação entre ação comunicativa e agir instrumental. Essa situação se torna bastante evidente, quando se defronta com desacordos que não podem ser absorvidos pelas rotinas cotidianas e nem tampouco podem ser decididos pelo emprego direto do poder.

A teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas compartilha a crítica segundo a qual o processo de modernização passou a ocorrer, nas sociedades industriais, na forma de racionalidade instrumental, que se caracteriza pela organização de meios adequados de escolhas estratégicas para a consecução de objetivos⁽⁷⁾. Para ele, a causa dos problemas vividos pela sociedade industrial moderna não reside no desenvolvimento científico e tecnológico em si, mas na sua unilateralidade enquanto perspectiva de projeto de emancipação humana, que deixa de lado as discussões sobre os fundamentos éticos em torno dos quais uma sociedade decide o rumo da sua história.

A teoria da ação comunicativa está fundamentada numa concepção da linguagem na qual as dimensões de significado e validade estão ligadas internamente^(1,7). Baseia-se na concepção de que a linguagem está compreendida em três funções básicas:

1. representativa: relaciona-se ao mundo objetivo. É o falar sobre algo no mundo;
2. interativa: refere-se ao respeito necessário ao

mundo social. É o comunicar-se com o outro;

3. expressiva: traduz-se ao mundo subjetivo. Consiste em expressar o que se tem em mente.

Todas essas funções estão interligadas, objetivando a validade, entendida como: verdade proposicional, correção normativa e sinceridade expressiva.

Isso se traduz na concepção de que, para se chegar a um entendimento por meio da linguagem, duas pessoas ao se comunicarem necessitam possuir um quadro de referência em comum, especificando sentido aos seus atos de fala. O conceito da ação comunicativa é descrito como "o mundo da vida, um saber intuitivo ao qual se domina por viver numa mesma cultura e compartilhar uma mesma experiência. Ele é um pano de fundo de coisas desde sempre sabidas que torna possível a comunicação entre os falantes"⁽⁷⁾.

Num ato de fala, os participantes podem referir-se ao mundo objetivo, social e subjetivo, sendo que cada um representa um fragmento do mundo da vida. Esses mundos correspondem às tradições culturais, solidariedades sociais e estruturas da personalidade, que Habermas aponta como componentes estruturais do mundo de vida.

Tendo em vista que o homem não reage simplesmente aos estímulos que surgem no meio em que vive, mas atribui um sentido às suas ações, a linguagem torna-se um elemento primordial para que ele seja capaz de comunicar suas percepções, desejos, intenções, expectativas e pensamentos. Mediante essa concepção, Habermas vislumbra a possibilidade de que, através do diálogo, o homem possa retomar o seu papel de sujeito.

O filósofo Habermas, ao estruturar a teoria da ação comunicativa, concebeu que a comunicação estabelecida entre os sujeitos, mediada por atos da fala, diz respeito sempre a três mundos:

1. o mundo objetivo das coisas: que corresponde a pretensões de validade referentes às verdades das afirmações feitas pelos participantes no processo comunicativo;
2. o mundo social: corresponde a pretensões de validade referentes à correção e à adequação das normas;
3. o mundo subjetivo, das vivências e sentimentos: correspondem a pretensões de veracidade, ou seja, que os participantes do diálogo estejam sendo sinceros na expressão dos seus sentimentos.

O modelo ideal da ação comunicativa,

proposto por Habermas, propõe que as pessoas ao interagirem, por meio da linguagem, organizam-se socialmente, buscando o consenso de forma livre de toda coação externa e interna⁽⁹⁾. Apresenta o discurso como situação lingüística ideal, conceituado como uma das formas de comunicação, ou da fala, cujo objetivo é fundamentar as pretensões de validade das opiniões e normas em que se baseia implicitamente a outra forma de comunicação, que chama de "agir comunicativo ou interação"⁽⁷⁾.

A teoria da ação comunicativa está relacionada também com "o processo de comunicação que visa o entendimento mútuo que está na base de toda a interação, pois somente uma argumentação em forma de discurso permite o acordo de indivíduos quanto à validade das proposições ou à legitimidade das normas. Por outro lado, o discurso pressupõe a interação, isto é, a participação de atores que se comunicam livremente e em situação de simetria"⁽⁹⁾.

A teoria da ação comunicativa compreende que interação é a base de solução para o problema da coordenação que surge quando diferentes atores envolvidos no processo comunicativo estabelecem alternativas para um plano de ação conjunta⁽⁷⁾.

Por essa razão, a atenção prestada (ação) pelo enfermeiro na consulta de enfermagem ao comunicar-se com alguém, durante o ato profissional, pode se constituir como o ponto de partida mais importante de aproximação e diálogo de acordo com o pensamento de Habermas. O pensamento desse filósofo levanta inúmeras questões que podem ser utilizadas na avaliação da forma de comunicação utilizada durante a consulta de enfermagem, oferecendo a possibilidade de fundamentar uma ação comunicativa como elemento constitutivo na assistência que vem sendo praticada pelos enfermeiros.

CONSULTA DE ENFERMAGEM E O AGIR COMUNICATIVO

A consulta de enfermagem é competência exclusiva do enfermeiro. A Lei do exercício profissional N.º 7498, de 25 de junho de 1986, artigo 11, inciso I, alínea "i", legitima o enfermeiro para o pleno exercício dessa atividade, com o indivíduo, família e a comunidade, seja no âmbito hospitalar, ambulatorial, domiciliar ou em consultório particular⁽¹³⁾.

O agir do enfermeiro com o seu público-alvo

tem como finalidade a promoção da saúde e do seu bem-estar, devendo ser encarado como um momento interativo, num rico contexto de relacionamento interpessoal. Para isso, é necessário um procedimento simples que é ouvir. O ato de "ouvir bem" exige atenção durante a interlocução, pois, muitas vezes, o interlocutor enfermeiro não é claro no seu discurso, sendo necessária a introdução de habilidades pedagógicas e de comunicação que facilitem a expressão dos seus pensamentos e necessidades. Ter atitude comunicativa certamente deve ser uma preocupação por parte dos profissionais que lidam diretamente no seu cotidiano, na prestação do cuidado. Toda ação comunicativa com responsabilidade ética já é uma forma de cuidado⁽¹⁴⁾.

A partir da teoria de ação comunicativa de Habermas, pode-se desenvolver uma abordagem crítica sobre a consulta de enfermagem, principalmente em alguns de seus aspectos que são de suma importância para a prática profissional do enfermeiro. Nesse contexto, uma interrogação é premente: existe, hoje, uma compreensão ou disponibilidade dos enfermeiros em agir estrategicamente, utilizando a ação comunicativa para obter o entendimento mútuo, implicando não só no ato da fala, como de suas conseqüências (ética da responsabilidade) com os que demandam seus serviços?

O trabalho de enfermagem exige, além de conhecimentos e habilidades técnicas, competências humanas para conduzir uma consulta interativa entre o enfermeiro e o seu assistido sem a adoção de práticas coercitivas, punitivas e de verticalização das condutas adotadas.

Entretanto, na prática cotidiana, visualiza-se pouca habilidade do enfermeiro na condução da consulta, na qual é freqüente o esquecimento do nome do interlocutor durante o atendimento. Essa atitude é considerada inadequada pois "a palavra adquire densidade essencial sobretudo através do nome. Ter um nome significa possuir uma existência"⁽¹⁵⁾.

Evidentemente o nome serve sempre como um sustentáculo à presença e à identidade de uma pessoa, sendo que, a partir de sua enunciação, tem lugar a sua presença intencional com os outros, satisfazendo o desejo inato do ser humano de tornar-se conhecido.

Outro aspecto relevante, freqüentemente observado na consulta de enfermagem, tem sido a

deficiente negociação na definição da situação do problema apresentado pelo cliente⁽¹⁵⁾. Habermas descreve a necessidade de "interação ideal", estabelecida a partir de uma ação de entendimento mútuo, por meio da harmonização de planos de ação e negociação, ao invés do uso de coerção e poder, evitando a fragmentação da comunicação e a dominação do outro através do suposto (arrogância) saber técnico ou especializado.

Muitas vezes o assistido oferece simplesmente respostas pontuais, ou vagas, sem fornecer informações adicionais de sua vida, que possam revelar aspectos importantes para a condução do diálogo e diagnóstico real da sua situação de saúde. Um ato impositivo, por parte do profissional durante a consulta, impede ou inibe, muitas vezes, a interação com o cliente, propiciando o fracasso da comunicação e a falta de alteridade⁽¹⁶⁾.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio de sua teoria da ação comunicativa, Jürgen Habermas é seminal para a construção da prática e da orientação do cuidado holístico no atendimento prestado na área da saúde.

Pode-se destacar na ação prestada pelo enfermeiro que a prática e a comunicação estabelecida com o assistido são elementos fundamentais para a vida do homem em sociedade. "A comunicação está diretamente ligada à linguagem, que constitui instrumento essencial para que as relações entre as pessoas possam se desenvolver a partir de uma compreensão, a mais nítida possível, do pensamento de cada um dos interlocutores"⁽⁶⁾.

Algumas estratégias importantes são apontadas a partir da teoria da ação comunicativa, para um cuidado mais humano e efetivo: a realização de um diálogo em que a "escuta" possa ser enfatizada, principalmente, com a elaboração de perguntas abertas; uso da voz moderada durante o diálogo estabelecido e da negociação da conduta a ser adotada ao longo do tratamento, entre o enfermeiro e o assistido.

Desse modo, o enfermeiro deve conciliar seu plano de ação e alcançar suas metas a partir de um acordo prévio, ou negociação, sobre a situação de efeitos esperados pelo assistido. A ação comunicativa acontecerá segundo a valorização dos aspectos que fazem parte do mundo da vida do cliente. Esse acordo

não deverá ser alcançado com imposições ou manipulações, ao contrário, é estabelecido em convicções comuns.

Essa reflexão sucinta, realizada sobre a prática do enfermeiro, proporcionou um desejo de

avançar na construção de avaliação mais aprofundada sobre a ação comunicativa implementada pelos profissionais de enfermagem. O caminho fica aberto. O desejo aqui, é de que mais pessoas se envolvam nessa reflexão.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cestari ME. Agir comunicativo, educação e conhecimento: uma aproximação ao pensamento de Habermas. *Rev Bras Enfermagem* 2002; 55(4): 430-3.
2. Santos MLSC, Padilha MICS. As posturas compassivas na Enfermagem – o sofrimento que permeia o cuidar. *Rev Bras Enfermagem* 2002; 54(1):542-8.
3. Bachion MM, Carvalho EC, Stuchi RAG. Retrospectiva da produção científica do SIBRACEn: (1988-1994). *Rev Latino-am Enfermagem* 1998; 6(2):47-55.
4. Galera SAF, Luis MAV. Principais conceitos da abordagem sistêmica em cuidados de Enfermagem ao indivíduo e sua família. *Rev Enfermagem USP* 2002; 36(2):141-7.
5. Costa CF. *Filosofia da linguagem*. Rio de Janeiro (RJ): Jorge Zahar; 2002.
6. Baccgega MA. *Comunicação e linguagem—discursos e ciência*. São Paulo (SP): Moderna; 1998.
7. Habermas J. *Consciência moral e agir comunicativo*. Rio de Janeiro (RJ): Tempo Brasileiro; 1989.
8. Minayo MCS. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo (SP): Hucitec; 1992.
9. Gonçalves MAS. Teoria da ação comunicativa de Habermas: possibilidades de uma ação educativa de cunho interdisciplinar na escola. *Rev Educ Soc* 1999; 20 (66):125-40.
10. Habermas J. *Teoria de la Acción Comunicativa*. Madrid (ES): Taurus; 1987.
11. Artemann E. Interdisciplinaridade no enfoque intersubjetivo habermasiano: reflexões sobre planejamento e AIDS. *Saúde Coletiva* 2001; 6 (1):183-95.
12. Houanet SP. Por que o moderno envelheceu tão rápido? *Rev USP* 1992; 15: 112-7.
13. Oliveira MIR, Ferraz NMF. A ABEn na criação, implantação e desenvolvimento dos Conselhos de Enfermagem. *Rev Bras Enfermagem* 2001; 54(2): 208-12.
14. Moreira RVO, Pinheiro AKB, Moreira TMM, Fialho ANM. Relacionamento interpessoal em Enfermagem: Habermas e Peplau. In: Moreira RVO, Barreto JAE. *A outra margem: filosofia, teorias de enfermagem e cuidado humano*. Fortaleza (CE): Casa de José de Alencar; 2001. p. 203-25.
15. Stefanelli MC. *Comunicação com o paciente – teoria e ensino*. São Paulo (SP): Robe; 1993.
16. Mondin B. *O homem, quem é ele?* São Paulo (SP): Paulinas; 1980.