

Costa AAS. Práticas discursivas na consulta de enfermagem [dissertação]. Fortaleza (CE): UFC/Programa de Pós-Graduação em Enfermagem; 2004.

Orientadora: Dr<sup>a</sup> Ana Karina Bezerra Pinheiro

No presente estudo, pretendeu-se compreender as práticas discursivas da enfermeira por meio dos repertórios interpretativos manifestos durante a consulta à cliente na assistência pré-natal. Para tanto, optou-se pela pesquisa de natureza qualitativa, tendo como referencial teórico-metodológico as Práticas Discursivas e Produção de Sentidos no Cotidiano, proposto por Spink. O estudo de caso foi o desenho escolhido para o presente trabalho e, como instrumentos de coleta de dados, foram utilizados a observação livre e direta e um roteiro contendo tópicos relevantes acerca da atitude do profissional a serem notificados durante a consulta de Enfermagem. Participaram do estudo quatro enfermeiras que realizam consulta a gestantes cadastradas no Programa Saúde da Família no Conjunto Timbó e no Distrito da Taíba – localizados, respectivamente, nos municípios de Maracanaú e São Gonçalo do Amarante, no Estado do Ceará. Observando-se as enfermeiras, identificou-se o tempo dedicado ao trabalho com saúde da mulher, variando de três a doze anos. Todas portavam, no mínimo, diploma de especialização, sendo duas delas enfermeiras obstétricas. O ambiente do consultório e do local de trabalho dessas enfermeiras possuía uma estrutura que favorecia o desenvolvimento das atividades e correspondia à demanda da população assistida. Pela decodificação dos resultados, depreendeu-se que as práticas discursivas das enfermeiras guardavam similitudes e convergências. Suas expressões verbais e não verbais, bem como os repertórios interpretativos, foram utilizados com a intenção de proporcionar à cliente um ambiente acolhedor e um espaço de disponibilidade para a escuta. Constatou-se o fato de que todas demonstraram boa vontade, interesse, paciência, vontade de ajudar e educar a cliente, bem como a participação da família nas consultas foi por elas estimulada. A expressão de sentimentos por parte da gestante foi facilitada pela conversação e atitudes das enfermeiras. A reflexão conjunta de tais sentimentos, no entanto, muitas vezes, ficou limitada pelo enfoque tecnicista conferido à consulta. A ação persuasiva foi comumente empregada para incutir modos e comportamentos benéficos à cliente. O atendimento humanizado permeou as condutas das enfermeiras, porquanto cada gestante era tratada de forma singular – observando-se suas necessidades de saúde e cuidado – e reconhecidas como sujeitos com autonomia e liberdade. Considera-se que a abordagem dialógica presente no processo intersubjetivo formado no encontro profissional-cliente é a força motriz dessas enfermeiras que se empenharam em proporcionar mais do que a qualidade técnica, contemplando, diligentemente, a afetividade e a intuição no cuidado pré-natal. Na área de Enfermagem, este estudo, embora seja um fragmento da realidade, servirá para ressaltar os processos comunicativos como indispensáveis na identificação e no atendimento das necessidades de saúde do indivíduo, pois, para compreendê-lo, é preciso escutá-lo.

## DISCOURSIIVE PRACTICES IN THE NURSING CONSULTATION

In this study, one intended to understand the nurse's discursive practices through the interpretative repertoire manifested during the consultation to the client in the prenatal assistance. To do so, one opted for a research of qualitative nature, having as theoretical-methodological reference the Discursive Practices and Production of Senses in the Everyday Life proposed by Spink. The case study was the design chosen for this research and, as instruments for data collection, one used the free and direct observation and a guide containing relevant topics about the professional's attitude to be noted during the nursing consultation. Participated in the study four nurses that carry out consultations to pregnant women registered in the Family Health Program in Timbó Complex and Taíba District – located, respectively, in the cities of Maracanaú and São Gonçalo do Amarante, in the state of Ceará. By observing the nurses, one identified the time devoted to the work with women's health varying from three to twelve years. Everyone had, at least, a specialization course diploma, being two of them obstetric nurses. The environment of the office and the place of work of these nurses had a structure that favored the development of the activities and corresponded to the needs of the assisted population. Through the decoding of the results, one inferred that the discursive practices had similarities and differences. Their verbal and non-verbal expressions, as well as their interpretative repertoire, were used aiming to offer to the client a welcoming environment and a space available for hearing. One verified that all nurses showed good will, interest, patience, will to help and educate the client, as well as the participation of the family in the consultations was stimulated by them. The expression of feelings on the part of the pregnant woman was easier due to the conversation and attitudes of the nurses. The integrated reflection of such feelings was, however, many times, limited by the technician focus given to the consultation. The persuasive action was commonly used to pass beneficial ways and behavior to the client. The humanized attendance was present in the nurses' behavior, as each pregnant was treated in a unique way – observing their necessities of health and care – and recognized as subjects with autonomy and liberty. One considers that the dialogic approach present in the intersubjective process formed in the professional-client meeting is the motor force of these nurses that made efforts to offer more than technical quality, contemplating with diligence the affection and the intuition in the prenatal care. In the nursing area, this study will serve to highlight the communicative processes in

attention to health, because to understand someone, one needs to listen to him. In the nursing area, this study, even though it is a small fragment of reality, will serve to highlight the communicative processes as indispensable for the identification and attendance of the health needs of the individual, because, to understand him, it is necessary to listen to him.

### **LAS PRÁCTICAS DISCURSIVAS EN LA CONSULTA DE ENFERMERÍA**

En el presente estudio, se pretendió comprender las prácticas discursivas de la enfermera por medio de los repertorios interpretativos manifiestos durante la consulta a la cliente en la asistencia prenatal. Para tanto, se optó por la investigación de naturaleza cualitativa, teniendo como referencial teórico-metodológico las Prácticas Discursivas y la Producción de Sentidos en el Cotidiano, propuestos por Spink. El estudio de caso fue el soporte teórico escogido para el presente trabajo y, como instrumentos de colecta de datos, fueron utilizados la observación libre y directa y una guía conteniendo tópicos relevantes acerca de la actitud del profesional a ser notificados durante la consulta de enfermería. Participaron del estudio cuatro enfermeras que realizan consultas a gestantes registradas en el Programa Salud de la Familia en el Conjunto Timbó y el Distrito de Taíba – localizados, respectivamente, en las municipalidades de Maracanaú y São Gonçalo do Amarante, en el Estado de Ceará. Se observando las enfermeras, identificamos que el tiempo dedicado al trabajo con la salud de la mujer variaba de tres a doce años. Todas poseían, por lo menos, un diploma de especialización, siendo dos de ellas enfermeras obstétricas. El ambiente del consultorio y del local de trabajo de esas enfermeras poseía una estructura que favorecía el desarrollo de las actividades y correspondía a la demanda de la población asistida. Por la decodificación de los resultados, se desprendió que las prácticas discursivas de las enfermeras poseían similitudes y convergencias. Sus expresiones verbales y no verbales, además de los repertorios interpretativos, fueron utilizadas con la intención de proporcionar a la cliente un ambiente acogedor y un espacio de disponibilidad para la escucha. Se constató el hecho de que demostraron buena voluntad, interés, paciencia, voluntad de ayudar y educar la cliente, y también la participación de la familia en las consultas fue estimulada por ellas. La expresión de sentimientos por parte de la gestante fue facilitada por la conversación y actitudes de las enfermeras. La ponderación conjunta de tales sentimientos, todavía, muchas veces, se quedó limitada por el enfoque tecnicista dado a la consulta. La acción de persuadir fue frecuentemente utilizada para infundir modos y comportamientos benéficos a la cliente. El servicio humanizado caracterizó las conductas de las enfermeras, todavía cada gestante era tratada de forma singular – observándose sus necesidades de salud y de cuidado – y reconocidas como sujetos con autonomía y libertad. Se considera que el abordaje dialógico presente en el proceso intersubjetivo formado en el encuentro profesional-cliente es la fuerza motriz de estas enfermeras que se empeñaron en proporcionar más de que la calidad técnica, contemplando, diligentemente, la intuición en el cuidado prenatal. En la área de Enfermería, este estudio, aunque sea un fragmento de la realidad, servirá para resaltar los procesos comunicativos como indispensables en la identificación y en la atención de las necesidades de la salud del individuo, puesto que, para comprenderlo, es necesario escucharlo.