



CARACTERÍSTICAS DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO NA EQUIPE DE ENFERMAGEM

CHARACTERISTICS OF COMMUNICATION PROCESS IN NURSING TEAM CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN EL EQUIPO DE ENFERMERÍA

Priscilla Valladares Broca¹, Márcia de Assunção Ferreira²

RESUMO

Objetivos: analisar os elementos do processo de comunicação na equipe de enfermagem e discutir suas implicações para o cuidado de enfermagem. **Método:** pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva. Participaram 25 membros da equipe de enfermagem de um hospital universitário público federal. Realizou-se entrevista individual, observação participante e análise temática de conteúdo. O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa, sob o protocolo nº. 198/09. **Resultados:** os resultados mostraram que para uma comunicação efetiva, faz-se importante considerar as atitudes da fonte e do receptor, o domínio que têm do assunto e a hierarquia entre os profissionais. **Conclusão:** o processo comunicativo é dinâmico, ativo, alicerça-se em relações interpessoais positivas para as quais é imprescindível que se estabeleça uma adequada interação na equipe. **Descritores:** Enfermagem; Equipe de Enfermagem; Comunicação.

ABSTRACT

Objectives: to analyze the elements of the communication process in the nursing team and discuss their implications for nursing care. **Method:** qualitative, exploratory and descriptive research. There were 25 participants members of the nursing staff at a university public, federal, hospital. There were individual interviews held, participant observation and thematic content analysis. The research project was approved by the Research Ethics Committee, under the Protocol 198/09. **Results:** the results showed that for effective communication, it is important to consider the attitudes of the source and the receiver, the domain that have the subject and the hierarchy among professionals. **Conclusion:** the communicative process is dynamic, active, founded on positive interpersonal relationships being essential to establish a proper interaction in the team. **Descriptors:** Nursing; Nursing Staff; Communication.

RESUMEN

Objetivos: analizar los elementos del proceso de comunicación en el equipo de enfermería y discutir sus implicaciones para el cuidado de enfermería. **Método:** investigación cualitativa, exploratoria y descriptiva. Participaron 25 miembros del equipo de enfermería de un hospital universitario, público, federal. Se realizó entrevista individual, observación participante y análisis temático de contenido. El proyecto de investigación fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación, sobre protocolo nº 198/09. **Resultados:** los resultados mostraron que para una comunicación efectiva, es importante considerar las actitudes de la fuente y del receiver, el dominio que tiene del asunto y la jerarquía entre los profesionales. **Conclusión:** el proceso comunicativo es dinámico, activo, basado en relaciones interpersonales positivas para las cuales es imprescindible que se establezca una adecuada interacción en el equipo. **Descriptores:** Enfermería; Equipo de Enfermería; Comunicación.

¹Enfermeira, Doutora em Enfermagem, Escola de Enfermagem Anna Nery, Universidade Federal do Rio de Janeiro/EEAN/UFRJ. Rio de Janeiro (RJ), Brasil. E-mail: priscillabroca@ig.com.br; ²Enfermeira, Doutora em Enfermagem, Professora Titular, Escola de Enfermagem Anna Nery, Universidade Federal do Rio de Janeiro/EEAN UFRJ. Pesquisadora 1D do CNPq. Rio de Janeiro (RJ), Brasil. E-mail: marciadeaf@ibest.com.br.

INTRODUÇÃO

Os profissionais da saúde de um modo geral, em particular o enfermeiro, não têm por costume validar a comunicação com os membros da equipe. Existem profissionais competentes suficientes em suas especialidades e no manuseio de equipamentos tecnocientíficos, porém, quando se trata de interagir e comunicar às pessoas os seus propósitos, têm dificuldades.¹

Um processo comunicacional efetivo e com mensagens válidas, onde há princípios fundamentais que norteiam o processo, seja qual for o ambiente e o contexto, auxiliam a sustentar a comunicação como instrumento básico do cuidado de enfermagem. Além disso, no que compete a assistência de enfermagem, somente pelo uso do processo de comunicação é possível desenvolver um plano de cuidados em qualquer nível de atenção, porque com o compartilhamento de pensamentos e valores, o profissional conhece as reais necessidades do cliente.² A partir disso, destaca-se a importância de um processo comunicativo com qualidade realizado no trabalho em saúde a partir das relações humanas, seja com a equipe ou com o cliente.³

Emitir e receber mensagens depende da vontade e da atitude do emissor e fatores como: crenças, valores, experiências prévias e relacionamentos existentes entre as pessoas.¹ Assim, independente da forma operacional da atividade terapêutica ou clínica, os encontros entre os sujeitos envolvidos são ligados por meio da fala, da escuta, enfim, da comunicação.⁴

O processo de comunicação humana é bastante complexo, pois nele estão envolvidos o comportamento das pessoas, a relação entre quem fala e quem ouve, fatores que influenciam positivamente e negativamente o processo da comunicação e os seus resultados.⁵ Conhecer como se dá tal processo, suas fases e elementos que as compõem, possibilita encontrar meios para se tentar aumentar a compreensão e a efetividade da comunicação.

Um dos modelos para se explorar o processo de comunicação indica que se deva buscar a inter-relação que existe entre fonte, codificador, mensagem, canal, decodificador e receptor.⁵ Fonte e receptor possuem fatores que os influenciam: a habilidade; a atitude; o nível de conhecimento e os sistemas sociais e culturais. Nesse modelo, para que ocorra comunicação, é preciso que haja uma fonte, uma pessoa ou um grupo de pessoas com uma meta, um objetivo, uma razão para que haja

uma comunicação. O codificador é responsável por receber as ideias da fonte e as coloca em código, expondo o objetivo da fonte em uma mensagem. A mensagem é a tradução de ideias, objetivos e intenções num código, num conjunto sistemático de símbolos, pois a mensagem existe em forma física.

O canal (visão, audição, tato, olfato e paladar) é o condutor de mensagens, podendo ser apenas um, mas a escolha de quais canais se deve utilizar é um fator importante para se ter uma comunicação efetiva. No decodificador, utilizam-se as habilidades sensoriais, podem ser considerados os sentidos como decodificadores em uma comunicação. Quando uma pessoa fala, ela comunica o objetivo a ser informado ou compartilhado, e quer que haja outra pessoa na extremidade do canal, é preciso que haja o receptor.

Assim, entender mecanismos de um processo de comunicação que irá auxiliar um desempenho melhor para com o cliente é tão importante quanto se empenhar para melhorar a comunicação, isto é, o relacionamento entre os próprios membros da equipe de enfermagem¹, o que pode gerar possibilidades de mudanças simples para efetivar o cuidado. Nesse sentido, o objeto desta pesquisa é o processo de comunicação na equipe de enfermagem e suas implicações para o cuidado de enfermagem, e os objetivos são:

- Analisar os elementos (fonte, mensagem, canal e receptor) que compõem o processo de comunicação na equipe de enfermagem;
- Discutir suas implicações para o cuidado de enfermagem.

MÉTODO

Artigo elaborado a partir da dissertação << ***O processo de comunicação na equipe de enfermagem*** >> do Programa de Pós-graduação em Enfermagem da Escola de Enfermagem Anna Nery da Universidade Federal do Rio de Janeiro/EEAN UFRJ, 2010.

Pesquisa de natureza qualitativa, exploratória e descritiva, cuja produção de dados ocorreu em março e abril de 2010, com entrevistas semiestruturadas, cujas questões versaram sobre a dinâmica da comunicação, como ela se dá, seus elementos formadores, personagens, conteúdos e os elementos que facilitam e dificultam o processo. Participaram 25 profissionais da equipe de enfermagem de um setor de internação de clínica médica de um hospital universitário público federal.

Broca PV, Ferreira MA.

Os critérios de inclusão dos sujeitos foram: serem enfermeiros, técnicos ou auxiliares de enfermagem, de ambos os sexos, integrantes das equipes de enfermagem do setor eleito para a pesquisa, desde que quisessem dela participar. Excluíram-se os que estavam afastados do trabalho por qualquer motivo (férias, licença e outros) e os que não aceitaram participar.

A participação foi consentida e a identificação dos sujeitos foi feita por códigos alfanuméricos, dos quais as letras representam a categoria profissional (E-enfermeiro; TE-técnico de enfermagem; AE-auxiliar de enfermagem), seguidas do número de ordem de ocorrência das entrevistas.

Aplicou-se a técnica de análise de conteúdo temática ao *corpus* dos dados.⁶ Buscou-se a ocorrência dos temas e sua frequência nos textos para se organizar as categorias de análise que evidenciaram como se dava o processo comunicativo e a participação dos membros da equipe neste, a utilização dos elementos que o estruturava, as estratégias para o alcance dos objetivos e a utilização dos canais na comunicação. Utilizou-se o processo de categorização por caixa, na busca de cada elemento que estrutura o processo de comunicação proposto pelo teórico que serviu de referência à pesquisa.

O projeto de pesquisa foi aprovado no Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho da Universidade Federal do Rio de Janeiro, protocolo nº. 198/09, atendendo a Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, revogada pela Resolução nº 412 de 2012.

RESULTADOS

♦ Características relacionadas à fonte e ao receptor

Fonte e receptor foram analisados conjuntamente, pois se identificou certa dinâmica de em um dado momento o sujeito ser fonte e em outro ser receptor. O papel da fonte e do receptor e suas importâncias para o processo comunicativo ficam claros nos depoimentos.

Então, eu acho que não precisa só haver o querer em me comunicar, tem que saber se o receptor vai querer também. Se está disposto a entender o que estou passando, o que estou comunicando. (TE2)

A comunicação precisa ser clara, a fonte precisa saber usar bem as palavras e o receptor precisa estar atento ao que está se falando, precisa saber ouvir.

Tem que ser uma comunicação clara, cordial, dando e recebendo atenção do outro, porque se o outro não tiver atento no

Características do processo de comunicação na...

que você está falando, tudo que você fala pra ele, não irá compreender e não vai te dar retorno da mensagem que você está querendo passar! (E3)

É saber ouvir, tem muita gente que não sabe ouvir, você está falando, sai andando. Pra mim o fundamental é saber ouvir. (E7)

Outra habilidade necessária para se ter um processo comunicativo efetivo é que fonte e receptor precisam saber se relacionar, e esta desponta como importante no processo.

Porque se você não tiver um bom relacionamento, não tem uma boa comunicação. Mas se [a enfermeira] tiver um bom relacionamento com a sua equipe, toda a comunicação dela vai ser excelente! Porque ela vai ter resultado. (TE8)

As pessoas se comunicam quando confiam umas nas outras. Numa boa comunicação você começa a se abrir, é uma abertura mesmo, a comunicação, você começa a confiar no colega, falar o que pretende, ouvir também, aceitar a opinião de outras pessoas. Acho que é mais confiança, comunicação se da bem quando se confia! (AE3)

Aliada a questão da habilidade do relacionamento, a atitude das pessoas, de fontes e receptores, foi identificada como um elemento interveniente no processo. Podem ser identificadas atitudes relativas a si ou ao assunto tratado através de comportamentos que indicam timidez, falta de autoconfiança ou descaso com o processo.

Acho que a timidez interfere muito, a insegurança, isso interfere muito na comunicação. Então, quanto menos inseguro, quanto menos tímido, menos bloqueio para você se comunicar. Entendeu?! Mas acho que o fator principal é a segurança. (TE 1)

Eu me comuniquei com todos, todos ouviram o que eu tinha pra falar, então vou monitorar o trabalho de cada um pra ver se aquela informação que eu passei realmente foi bem entendida, e para ver como que estão sendo os procedimentos daí por diante. (E4)

Sobre a atitude para com o receptor/fonte, o receptor se mostra mais disposto a aceitar o que a fonte diz quando gosta da pessoa com quem iniciou a comunicação. Quando conhecem o jeito de ser, o caráter, o comportamento do outro, e sabem que a reação não será boa, evitam falar com a pessoa, falam o mínimo possível ou aceitam fazer o que ela pediu por medo.

Aqui tem umas enfermeiras que eu sei que são grossas, então me dificulta eu ir lá perguntar. Às vezes eu quero falar alguma coisa, mas sei como aquela pessoa é, então eu nem pergunto! (TE 9)

Broca PV, Ferreira MA.

Outra característica que envolve a relação entre a fonte e o receptor é o crédito que se dá ao conhecimento sobre o assunto a ser tratado na comunicação. Conhecer o assunto é muito importante, mas é preciso saber como utilizá-lo e com quem. Além disso, há a hierarquia profissional, pois por conta de ocupar um cargo menor dentro da equipe de enfermagem, alguns membros são pré-julgados sobre o seu nível de conhecimento.

Eu vou ter certo tipo de comunicação com uma pessoa que é da minha área, já com uma pessoa que tem escolaridade mais baixa, assim uma pessoa da limpeza, você tem que ser mais clara e objetiva possível, não adianta você usar termos técnicos [...]. (AE 4)

Tem aquelas que não confiam no que você está falando! Se você vai comunicar alguma coisa: 'Ah não, é auxiliar... não vai saber muito o que está falando!'. Aí não dá muito crédito pra pessoa! Aí, a pessoa não tem aquela firmeza de continuar a comunicação. (AE2)

♦ Características relativas à mensagem

Mensagens são produtos de comportamentos relacionados com os estados internos das pessoas; são riscos no papel, sons no ar, marcas na pedra, movimentos do corpo, expressões faciais; são produtos do homem e é comum que elas ainda existam muito tempo depois de fonte e receptor terem desaparecidos. Compõe-se de código, conteúdo e tratamento.

O código mais utilizado pela equipe de enfermagem é a fala, pois através dela se tem a ideia do tipo de emoção que a pessoa está tendo, além de ser a mais rápida, mas a escrita também foi ressaltada nas prescrições e evoluções de enfermagem, como uma forma de se comunicarem. Além disso, ocorre a escrita em bloquinhos de anotações ou simplesmente folha de papel.

A fala, o falar, acho o mais importante. Porque muitas vezes quando a pessoa escreve, você não tem a noção do tipo de emoção que está envolvida ali. E no falar você consegue identifica. (TE1)

Falando por gestos, por escrita, principalmente por escrita aqui! Na maioria das vezes, a gente se comunica sabendo o que aconteceu lendo a prescrição e a evolução. Então, falando, pela escrita, por gestos! Pela escrita também é bem importante. (TE 9)

Sempre tenho meu bloquinho de anotações, tudo que se passa eu vou anotando, porque muitas das vezes você não lembra tudo pra você saber passar [o plantão]. (TE 12)

No que tange ao conteúdo, os profissionais da enfermagem tentam ser os mais claros

Características do processo de comunicação na...

possíveis para evitar que as informações sejam contraditórias, e citaram exemplos de situações onde a falta de conteúdo os prejudicaram de alguma forma no trabalho.

Ser a mais clara, a mais objetiva possível. Pra evitar que a informação seja deturpada, com contradições, ser a mais clara no que você quer transmitir. (TE 1)

Foi uma falha na troca de plantão, uma amiga não me passou que ela não poderia fazer o plantão pra mim, porque ela tinha faltado o dela e eu não sabia e isso acarretou um monte de confusão aqui! Ela não me informou! (AE 4)

Sobre o tratamento, o jeito com que a pessoa transmite a informação, por exemplo, sendo agressiva e impondo as coisas, pode prejudicar o processo comunicativo e ter consequências tanto para a fonte quanto para o receptor. E, nesse sentido, a figura do intermediário na comunicação é uma estratégia que pode ser eficaz para o alcance dos objetivos da comunicação.

O jeito que a pessoa fala. Falar meio agressivo, você já muda totalmente, às vezes é a mesma frase, mas altera a informação, você fala mais calminho. Às vezes é uma coisa mais chata, mas a pessoa aceita melhor do que você falar mandando. (E7)

Conversei com um determinado funcionário e parece que ele não entendeu muito, aí eu pedi para outra pessoa, que também é muito ligado a esse funcionário, e pedi a ajuda dele, porque às vezes ele poderia ter outros métodos que ele entendesse, pois o que eu usei a pessoa não compreendeu! Vi que teve um resultado legal! Foi bom! Uma estratégia que eu usei que deu certo! (E5)

♦ Características relativas ao canal

O canal visão e audição são os principais utilizados pela equipe, pois quando se observa a pessoa com quem se comunica, se consegue identificar suas emoções e sentimentos, e sem ouvir o que ela transmite não há comunicação.

O olhar pra mim eu acho que diz tudo na pessoa, transmite credibilidade, segurança, raiva, transmite tudo, te transmite amor, carinho. O olhar pra mim é tudo. (E1)

Eu acho o ouvir! Ouvido. Está em falta a gente estar ouvindo o mundo! Quando você encontra alguém que senta, ouve, às vezes isso é melhor que um remédio. Então, o ouvir é muito importante! (AE 3)

♦ O trabalho em equipe de enfermagem

Emergente da análise de conteúdo dos depoimentos dos profissionais surgiu um tema que remeteu à importância da comunicação para manter a equipe unida, como forma de alcançar o objetivo de todos, que é a assistência ao cliente.

Broca PV, Ferreira MA.

Características do processo de comunicação na...

Você sabe que sempre tem alguém, que você deve dar explicações, sempre passando tudo que está acontecendo, tudo com a equipe. Creio que seja assim, pra dar tudo certo! Comunicação em conjunto sempre dá certo! (TE 12)

Com a soma de cada um desempenhando sua função é que se consegue o objetivo de prestar assistência com qualidade. Comunicando-se eficazmente, sem a comunicação não dá! Fica difícil! (E3)

Quando os profissionais da enfermagem de uma equipe compartilham de um mesmo objetivo - o cuidado de enfermagem - e quando atuam em cooperação, a comunicação se torna mais fácil. Há exemplos de evidência de ocorrência desse tipo de cooperação no cotidiano do trabalho, seja pedindo e tendo o seu pedido atendido ou quando um profissional oferece sua ajuda espontaneamente quando vê que o colega está precisando de auxílio.

[...] quando os colegas oferecem ajuda, chega na enfermagem: “- Tá pressionando de alguma coisa? Tá precisando de ajuda? ”, você vai e ajuda! (TE 11)

[...] A gente era um por enfermagem, aí um acabava ia ajudar o outro! Eu aprendi que aqui é muita solidariedade. Eu acho que essa é a experiência boa, do colega está sempre disposto a ajudar o outro, entendeu?! (TE 2)

O trabalho de enfermagem se desenvolve baseado em uma divisão técnica e social, que implica em hierarquia e esta organização é reconhecida no processo de comunicação entre a equipe.

Aqui é cheio de hierarquia, então eu tenho que chegar a essa pessoa, aqui, a enfermeira líder, porque é ela que vai transmitir para os demais, é assim que vai seguindo a comunicação. (TE 10)

A equipe se reconhece como tal quando alude ao fato de que é preciso haver momentos de encontros no sentido de torná-los mais próximos, melhorando a interação, o que, consequentemente, favorecerá o processo de comunicação.

Mais reuniões, muita reunião com o pessoal, uma coisa mais descontraída, pra distrair a pessoa, pra unir o pessoal, deixar o pessoal mais junto, mais interagido. (TE 7)

DISCUSSÃO

♦ Características relacionadas à fonte e ao receptor

Qualquer situação de comunicação humana compreende a produção e a recepção da mensagem por alguém. Quando alguém escreve, outro deve ler o que foi escrito; quando alguém pinta, outro deve ver o

quadro; quando alguém fala, outro deve ouvir.⁵

Pode parecer que exista um início na comunicação, a fonte, e um final, o receptor; porém, não é o que ocorre nesse processo, pois chamar um indivíduo de fonte implica em paralisar a dinâmica do processo em determinado ponto, e chamá-lo de receptor implica que simplesmente cortamos o processo noutro ponto.⁵ Assim, aquele que foi fonte em um dado momento, também já foi receptor em outro.

As habilidades de comunicação da fonte e do receptor na perspectiva da equipe de enfermagem podem ser divididas entre codificadoras, relacionadas à fonte, e decodificadoras, relacionadas ao receptor. As codificadoras são a escrita e a fala, e as decodificadoras a leitura e audição, mas há uma terceira, crucial para a fonte e o receptor: o pensamento ou raciocínio.

Ao se falar ou se escrever, é preciso que se tenha um vocabulário adequado que possa exprimir bem as ideias, não apenas usar palavras que expressem a educação recebida, mas usar palavras que expressem com clareza e objetividade a intenção do sujeito na comunicação, e dispor as palavras de modo a tornar claro o pensamento.

As habilidades em manejar o que se fala, se lê, se escreve e como se ouve, a facilidade ou não de manejar os códigos da linguagem, afeta a capacidade humana de interpretar os pensamentos que se tem, influenciando o próprio pensamento.⁶ O pensamento está ligado às experiências, vivências, ao que se lê e se vê.

Para que haja comunicação efetiva, é preciso que se estabeleça uma boa relação entre os sujeitos. O relacionamento pode ser considerado como um padrão de interação entre duas pessoas, e tem a ver com sociabilidade. Uma pessoa sociável fala com todos, demonstra simpatia, e também envolve a amizade, criação de vínculos de confiança, o que leva a aceitar bem e melhor a fala do outro. Neste íterim é que o relacionamento entre as pessoas desponta como uma habilidade a ser bem manejada no processo de comunicação. Por isso, se entende ter emergido dos resultados como uma importante característica do encontro entre fonte e receptor no processo de comunicação.

Neste íterim, a dimensão da atitude importa no processo. Como atitude entende-se um projeto de comportamento que permita efetuar opções de valor constante diante de determinada situação, ou seja, as tendências de uma pessoa perante uma ação.⁷ As atitudes

Broca PV, Ferreira MA.

Características do processo de comunicação na...

de uma fonte e receptor influenciam os meios pelos quais ela irá proceder, seu ponto de vista, o significado das coisas. O processo comunicativo envolve três tipos de atitudes: para consigo, para com o assunto e para com a fonte/receptor.

A atitude para consigo está relacionada a como a pessoa se vê, sua avaliação de si mesmo e a sua visão de mundo. A pessoa pode ter uma visão de si negativa ou positiva. Para a equipe de enfermagem, o tipo de atitude para consigo que mais incidiu como interveniente negativo do processo comunicativo foi a da pessoa que não tem autoconfiança, é tímida, tem medo de se expor, de falar, de apresentar suas observações e seus pensamentos.

Em relação à atitude para com o assunto, esta pode ser entendida quando a pessoa tem confiança naquilo que ela está passando, no caso da fonte e do receptor, ela acredita e confia no que está decodificando. Para a equipe de enfermagem, a atitude para com o assunto tem a ver quando observam que a mensagem alcançou o resultado pretendido, quando a informação passada foi aceita, acreditada pelo outro e ele fez ou entendeu o que foi dito.

No processo de comunicação, há que se considerar o conhecimento que as pessoas têm sobre o tema que estão comunicando. O conhecimento implica em experiência e no pensamento do indivíduo em relação a um assunto, e esse domínio do assunto influenciará a mensagem, porque ninguém é capaz de comunicar aquilo que não conhece, que não sabe e que não tenha propriedade no que se transmite. Se a fonte for ultra-especializada, poderá errar pelo fato de suas habilidades comunicadoras serem empregadas de maneira tão técnica que o receptor pode não entendê-la.^{2,5} Assim, a fonte precisa conhecer o tema e saber como passá-lo de uma forma clara para o receptor. E a mesma coisa para o receptor, pois se ele não conhecer o assunto, provavelmente não poderá entender o que a fonte quer passar.

♦ Características relacionadas à mensagem

Ao se tratar da mensagem, deve-se levar em consideração três fatores que a influenciam: o código, o conteúdo e o tratamento.⁵ As escolhas na formação da mensagem devem ser feitas conscientemente, pois se não organizadas mentalmente pelo sujeito podem fazer decrescer a efetividade da comunicação.⁸

Pode-se considerar código como sendo qualquer grupo de símbolos (elementos) capaz

de ser estruturado de maneira a ter significação para uma pessoa ou tudo que contém um grupo de elementos (o vocabulário) e um conjunto de métodos para combinar esses elementos de forma significativa (a sintaxe).⁵ Como por exemplo, a Língua Portuguesa, que contém elementos (o alfabeto) que dispostos em determinada ordem e organizados têm significação para alguém.

O conteúdo é a alma de uma mensagem e pode ser compreendido como sendo aquilo que está contido nas falas, nas escritas, nos movimentos corporais, nas expressões faciais e dentre outras que a fonte e o receptor trocam entre si para conseguirem alcançar a efetividade do processo comunicativo.⁵ É preciso não se deixar ser demasiadamente longo e falar difícil para parecer que tem conteúdo, e sim ser claro, direto, objetivo e transparente, pois se corre menos risco de se ter uma comunicação ineficaz.

O tratamento pode ser compreendido como o modo como será passado o conteúdo da mensagem ou os meios pelos quais a fonte prefere passar o conteúdo com uma apresentação de uma forma ou de outra a fim de alcançar o seu objetivo. Desse modo, o tratamento refere-se às decisões tomadas pela fonte sobre a maneira como deve entregar a mensagem, a escolha que precisa ser feita pela fonte no que diz respeito ao código e conteúdo e ao método de entregá-la.⁵ O tratamento guarda nexos com a capacidade de se estabelecer uma interação efetiva com quem se quer comunicar.

♦ Características relacionadas ao canal

Na comunicação, é preciso ser capaz, por exemplo, de falar e de ouvir. A mensagem precisa chegar até a outra pessoa por ondas sonoras transportadas pelo ar. Assim, o canal codifica e decodifica as mensagens e serve-lhes de veículo.⁵

É imprescindível que se escolha uma maneira de canalizar a mensagem de modo que o receptor possa decodificá-la, ver, ouvir, tocar e até mesmo cheirar e provar, assim, as mensagens não têm relação com os receptores enquanto não são por eles percebidas, pois o canal liga fonte e receptor permitindo-lhe a comunicação. Para isso, é preciso escolher um canal que consiga atingir o maior número de pessoas; que tenha um maior efeito; e que se consiga transmitir a mensagem de modo a alcançar o objetivo com maior eficácia.

♦ O trabalho em equipe: a enfermagem como um sistema social e cultural

Processos comunicativos podem envolver muitas pessoas, como quando se participa de

Broca PV, Ferreira MA.

Características do processo de comunicação na...

uma organização, uma reunião ou discussão em grupo, e se tem que interagir com grande quantidade de pessoas, mas mesmo assim é preciso levar em conta uma pessoa de cada vez. Isso aumenta a complexidade do processo pelo acréscimo de pessoas e a efetividade pode diminuir. Com isso, todos os envolvidos no sistema precisam ter consciência da importância de cada um para o alcance do objetivo do grupo,⁹ além disso, esta realidade pode influenciar os profissionais a adotarem comportamentos automatizados e mecanicistas, ou seja, não exercem a interação um com o outro, fazendo com que dificulte o exercício de uma reflexão crítica e o estabelecimento de um diálogo efetivo, podendo ocorrer desvio do foco da atenção, que deveria estar no sujeito do cuidado,¹⁰ assim, há uma segunda espécie de base para a criação de expectativas sobre o comportamento humano, a existência de sistemas sociais, de grupos humanos organizados.⁵ Para se alcançar objetivos e metas, quase sempre precisamos da cooperação de outros, ou seja, é mais difícil se obter por si só o que se deseja, o ser humano é interdependente.

A fim de realizar as tarefas de que se deseja para se conseguir as coisas da vida, é preciso pertencer a um sistema social; os grupos tentam se conservar e manter a produtividade de cada um de seus membros para produzir coisas que eles não poderiam produzir só; em grupo se produz com mais eficiência e efetividade,⁵ assim, a equipe de enfermagem pode ser considerada como um sistema social, pois ela é uma organização de pessoas onde cada um tem um comportamento, uma vivência, um papel específico, mas a equipe tem um objetivo na instituição de saúde: cuidar do cliente.

Os membros de um sistema social podem apresentar um tipo de interdependência, a promotora; que pode ser considerada como sinônimo de cooperação. Ocorre quando todos os membros de um sistema social se unem para alcançar o seu objetivo, de modo que um ajude e compartilhe as tarefas com o outro, pois dessa forma conseguirão alcançar o objetivo com maior facilidade e todos se sentirão recompensados.

Num sistema social, cada membro possui um papel a ser desempenhado. Papel pode ser entendido como um conjunto de comportamentos e a uma determinada posição dentro do sistema social. Os papéis são classificados, alguns ganham mais autoridade e alguns são percebidos como mais valiosos que outros na consecução dos objetivos ou mais competentes para a execução do papel.⁵

Considerando a equipe de enfermagem como um sistema e o trabalho em equipe como um instrumento básico do cuidado¹¹⁻², no trabalho de enfermagem ocorre essa divisão de papéis e uma relação de hierarquia, a qual emergiu quando houve a citação de que a hierarquia precisa ser respeitada por todos, e o superior deve ser comunicado formalmente sobre tudo o que ocorre com o cliente.

A comunicação exerce um grande papel dentro de um sistema social, pois é através dela que os sistemas se produzem. Quando se tem oportunidades adequadas de comunicação, pode-se ter um sistema social mais amplo, mais complexo entre as pessoas, assim, é preciso aumentar a oportunidade de que haja comunicação para ajudar no desenvolvimento do grupo⁵ e a manutenção do diálogo constante é um importante instrumento para compartilhar os valores institucionais e para orientar a construção da assistência.¹³

A estratégia de se ter oportunidades de aumentar a comunicação e, conseqüentemente, a interação entre os profissionais da equipe de enfermagem, pode ser evidenciada nos resultados, os quais veicularam a falta de um determinado tempo durante o plantão para que todos pudessem se reunir e conversar sobre os problemas ocorridos e o que eles não gostaram.

Essas reuniões podem ser consideradas como uma atividade de valorização e de cuidado para com o profissional de saúde, e como uma forma de construção e trocas de saberes com a ampliação do diálogo. Também serve como modo de promover qualidade de vida no trabalho. Reuniões entre os trabalhadores do sistema de saúde estão destacadas na política nacional de humanização como forma de promover mudanças.¹

A importância desses espaços de reuniões para equipes profissionais são considerados privilegiados para a construção da democracia interna e favorecem a prestação de um cuidado mais integral¹ e, com isso, poderão construir um melhor serviço de saúde e tentar superar as dificuldades do trabalho. É preciso considerar também que um sistema social é formado por indivíduos que possuem um modo de pensar, de agir, de se vestir, de falar, de se comportar de acordo com as influências que recebem de fora desse sistema. Isto é, o sistema cultural do grupo, suas crenças, os valores culturais, as formas de comportamento aceitáveis ou não ou que são ou não exigidos pela sua cultura, por outros sistemas sociais a que o indivíduo pertence,

Broca PV, Ferreira MA.

sendo que também é preciso levar em conta suas expectativas.⁵

A forma como se constrói o processo de comunicação na equipe, as características de seus elementos e as estratégias utilizadas para sua efetivação permite pensar as implicações que uma boa comunicação pode trazer para o cuidado de enfermagem. Se a equipe identifica os problemas neste processo, investe em superá-los, valoriza sua otimização, espera-se que, por transferência, faça o mesmo quando estiver em plena comunicação com o cliente.

Para se trabalhar bem o processo de comunicação, é preciso que se invista na interação, e tanto um quanto a outra importa ao cuidado humano, que pode ser expresso através da interação entre os sujeitos. Considerando o cuidado em uma abordagem humanística, trabalhadores de saúde e clientes são vistos como sujeitos ativos e protagonistas das ações de saúde,¹ isto porque o cuidado é relacional, se estabelece na relação que se constrói com o outro.¹⁴ Assim, ambos se beneficiam, pois cada um é reconhecido nesse processo, que o sistema social e cultural em que se convive tenha uma boa interação e, para tanto, há que se estabelecer uma boa comunicação.

Ao se considerar a equipe de enfermagem como um sistema sociocultural, é necessário levar em consideração que o cliente também dele faz parte, pois o principal objetivo assistencial deve ser prestar-lhe o cuidado de enfermagem, e é nisto que se configura a relevância do processo de comunicação na equipe de enfermagem, uma vez que esta se constitui em um instrumento de cuidado¹¹, portanto, essencial para que o mesmo se efetive na assistência à saúde da clientela e dessa forma, evitar comportamentos, tais como desprezo, insegurança, medo, tristeza, opressão e insatisfação; que não condizem com uma assistência de enfermagem baseada no respeito, dedicação e na humanização para com o outro.¹⁵⁻⁶

CONCLUSÃO

Para que o processo de comunicação se estabeleça na equipe de enfermagem, é preciso que se esteja disposto a dele participar. O processo de comunicação é dinâmico e ativo, pois seus membros assumem ora o papel de fonte ora de receptor, por vezes no mesmo ato comunicativo.

Conhecendo os mecanismos de comunicação que facilitarão o melhor desempenho de suas funções, a equipe pode se utilizar de estratégias para melhorar o

Características do processo de comunicação na...

relacionamento entre seus membros como, por exemplo, acionar um intermediário que facilite o processo.

Como instrumento básico do cuidar, é preciso que o enfermeiro faça bom uso dos elementos que compõem o processo de comunicação, sabendo ouvir o outro, mantendo-se sempre informado, tendo autoconfiança, sabendo a hora certa de iniciar a comunicação, evitando interromper ou modificar a informação, praticando a cooperação, utilizando-se corretamente de anotações, da clareza e do tom das palavras e usando concomitantemente os canais da visão e da audição.

Só há comunicação na equipe se dois indivíduos ou mais participam ativamente do processo e essa relação poderá facilitar a prática da humanização, pois é um modo de qualificar o relacionamento entre os profissionais e assim produzir o cuidado humanizado. A comunicação tem seu alicerce nas relações interpessoais que se configuram a partir da interação, e a enfermagem, ciência e arte de cuidar, se dá no campo da interação humana, onde cuidar também pode ser considerado um ato comunicativo.

FINANCIAMENTO

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Humaniza SUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4th ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2008.

2. Brandão EC, Silva GRF, Gouveia MTO, Soares LS. Caracterização da comunicação no aconselhamento em amamentação. Rev Eletr Enf [Internet]. 2012 Apr/June [cited 2014 Mar 29];14(2):355-65. Available from: <http://www.fen.ufg.br/revista/v14/n2/v14n2a16.htm>.

3. Barra DCC, Waterkemper R, Kempfer SS, Carraro TE, Radünz V. Hospitalidade como expressão do cuidado em enfermagem. Rev Bras Enferm; 2010 Mar-Apr; 63(2): 203-8.

4. Sousa DLM, Pinto AGA, Jorge MSB. Tecnologia das relações e o cuidado do outro nas abordagens terapêuticas grupais do centro de atenção psicossocial de Fortaleza- Ceará. Texto contexto enferm. Florianópolis. 2010 Jan-Mar;19(1): 147-154.

5. Berlo DK. O processo da comunicação: introdução à teoria e à prática. 10th ed. São Paulo: Martins Fontes; 2003.

Broca PV, Ferreira MA.

Características do processo de comunicação na...

6. Bardin L. *Análise de Conteúdo*. 7th ed. Lisboa: Editora 70; 1979.

7. Abbagnano N. *Dicionário de filosofia*. 5th ed. São Paulo: Martins Fontes; 2007.

8. Santana RF, Figueiredo NMA, Ferreira MA, Alvim NAT. A formação da mensagem na comunicação entre cuidadores e idosos com demência. *Texto contexto enferm*. 2008 apr-june; 17(2): 288-296.

9. Silva MJP. *Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde*. 4ª Ed. São Paulo: Loyola; 2006.

10. Freire MSS, Nery IS, Silva GRF, Luz MHB, Rodrigues IDCV, Santos LNM. Cuidado de enfermagem à mulher com câncer de mama embasado na teoria do relacionamento interpessoal. *J Nurs UFPE on line* [Internet]. 2013 Dec [cited 2014 Mar 29]; 7(esp):7209-14. Available from: http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/5052/pdf_4330.

11. Bersusa AAS, Riccio GMG. Trabalho em Equipe-Instrumento Básico de Enfermagem. In: Cianciarullo, T, organizadora. *Instrumentos básicos para o cuidar: um desafio para a qualidade de assistência*. São Paulo: Editora Atheneu; 2003. p. 77-97.

12. Horta WA, Kamiyama Y, Paula NS. O ensino dos instrumentos básicos de enfermagem. *Rev. da Escola de Enf. da USP*. São Paulo. 1970; 4(1/2): 5-20.

13. Duarte ED, Dittz ES, Madeira LM, Braga PP, Lopes TC. O trabalho em equipe expresso na prática dos profissionais de saúde. *Rev Eletr Enf* [Internet]. 2012 Jan/Mar [cited 2014 Mar 17];14(1):86-94. Available from: <http://www.fen.ufg.br/revista/v14/n1/v14n1a10.htm>.

14. Waldow VR. *Cuidar: Expressão humanizadora da enfermagem*. Petrópolis: Vozes; 2006.

15. Torres VSF, Albuquerque AM, Porto VA, Santos IBC, Oliveira MJGS, Costa MML. Humanização da assistência pela equipe de enfermagem hospitalar: a ótica do cliente. *Rev enferm UFPE on line* [Internet]. 2013 Oct [cited 2014 Mar 29];7(spe):6093-100. Available from: http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/3489/pdf_3719

16. Cowin LS, Eagar SC. Collegial relationship breakdown: A qualitative exploration of nurses in acute care settings. *Collegian: The Australian Journal of nursing practice, scholarship & research* [Internet]. 2013 Dec [cited 2014 Mar 29];20(4):[about 7 screens].

Available

from:

www.elsevier.com/locate/coll.

Submissão: 05/04/2014

Aceito: 13/05/2015

Publicado: 15/06/2015

Correspondência

Priscilla Valladares Broca.

Rua dos Diamantes 315, Ap. 301

Bairro Rocha Miranda

CEP 21510-002 – Rio de Janeiro (RJ), Brasil