

Processo de comunicação na equipe de enfermagem^a fundamentado no diálogo entre Berlo e King

Communication process in the nursing team based on the dialogue between Berlo and King

El proceso de comunicación del equipo de enfermería basado en el diálogo entre Berlo y King

Priscilla Valladares Broca¹
Márcia de Assunção Ferreira¹

1. Universidade Federal do Rio de Janeiro.
Rio de Janeiro - RJ, Brasil.

RESUMO

Objetivo: Pesquisa cujo objetivo foi analisar o processo de comunicação na equipe de enfermagem, com base nos elementos teóricos preconizados por Berlo e King, e discutir suas contribuições para o cuidado de enfermagem. **Método:** Qualitativo-descritivo, desenvolvido com 25 membros da equipe de enfermagem de uma clínica médica hospitalar. Realizou-se entrevista semiestruturada e análise temática de conteúdo. Os referenciais teóricos foram: uma teoria de comunicação, de Berlo, e uma teoria de enfermagem, a de King. **Resultados:** Para a equipe de enfermagem, a comunicação se expressa de diversas formas, sendo algo amplo abrangendo muito mais que a própria fala. A equipe se consolida como um sistema social, que pode ser influenciado pela hierarquia, o poder e o status. **Conclusão:** A eficiência da comunicação entre os membros da equipe de enfermagem mantém as boas relações interpessoais, auxiliando na assistência tornando o trabalho de todos mais efetivo.

Palavras-chave: Enfermagem; Equipe de enfermagem; Teoria de Enfermagem; Comunicação.

ABSTRACT

Objective: The aim of this research was to analyze the communication process in the nursing team, based on the theoretical approach proposed by Berlo and King, and to discuss their contributions to nursing care. **Method:** Descriptive qualitative method, developed with 25 members of the nursing team at a hospital-based medical clinic. The theoretical frameworks were Berlo's communication theory and King's nursing theory. **Results:** For nursing staff, communication is expressed in various ways, being something much broader than the discourse itself. The team is consolidated as a social system, which can be influenced by the hierarchy, power and status. **Conclusion:** The efficient communication among nursing staff members preserves good interpersonal relationships, supporting care practice and making the work more effective.

Keywords: Nursing; Nursing, Team; Nursing Theory; Communication.

RESUMEN

Objetivo: La investigación objetivó analizar el proceso de comunicación utilizado por un equipo de enfermería con base en los elementos teóricos preconizados por Berlo y King, y discutir sus contribuciones para la atención de enfermería. **Método:** Cualitativo y descriptivo, desarrollado con 25 enfermeros de una clínica médica hospitalaria. Fueron realizadas entrevistas semiestructuradas seguidas de análisis temático de contenido. Los marcos teóricos fueron: una Teoría de Comunicación de Berlo y una Teoría de Enfermería, de King. **Resultados:** Para el equipo de enfermería, la comunicación se expresa de varias maneras, clasificándose como algo más amplio que el propio discurso. Se observó que el equipo se establece como un sistema social, que puede ser influenciado por la jerarquía, el poder y el status. **Conclusión:** La eficiencia de la comunicación entre los miembros del equipo de enfermería mantiene las buenas relaciones interpersonales, auxiliando en la atención, tornando el trabajo de todos más efectivo.

Palabras clave: Enfermería; Grupo de Enfermería; Teoría de Enfermería; Comunicación.

Autor correspondente:

Priscilla Valladares Broca.
E-mail: priscillabroca@ig.com.br

Recebido em 25/03/2014.
Aprovado em 20/02/2015.

DOI: 10.5935/1414-8145.20150062

INTRODUÇÃO

Os profissionais de saúde convivem constantemente com problemas de comunicação, que, conseqüentemente, interferem na continuidade, qualidade e consecução do trabalho ou na satisfação das necessidades dos profissionais, de forma que o trabalho transcorra de maneira produtiva e eficaz. Para o desenvolvimento do trabalho em equipe, a comunicação é imprescindível, sendo um fator de desagregação ou agregação dependendo de como ocorra^{1,2}. A comunicação é, também, uma importante e essencial ferramenta na obtenção de valiosas informações para a condução terapêutica³.

Para que a condução da terapêutica de enfermagem seja efetiva e eficaz é imprescindível e fundamental desenvolver habilidades de modo a aplicar bem o processo de comunicação na assistência de enfermagem⁴, reconhecendo-a como uma importante base para a interação com o cliente, que deve se amparar em atitudes de sensibilidade e empatia entre os sujeitos envolvidos na ação de cuidar⁵. A comunicação é um poderoso instrumento básico no processo de cuidar, viabilizando a construção de um relacionamento efetivo com o cliente. Por meio da comunicação, a equipe de enfermagem pode compreender melhor as necessidades da clientela, de seus familiares e, também, da comunidade, valorizando-a como um componente da humanização do cuidado em enfermagem⁶.

Não há interação sem comunicação e ambas são inerentes ao cuidado, sendo habilidades necessárias de serem desenvolvidas para que o cuidado se efetive. Quando se compreende o processo comunicativo, seus elementos formadores e suas conseqüências tornam-se mais fácil o enfrentamento dos desafios da comunicação que surgem no trabalho.

O modo como a comunicação ocorre afeta a vida humana no que diz respeito aos relacionamentos interpessoais, assim, entender esse processo, seus determinantes e as suas conseqüências aumentam a capacidade do indivíduo de compreender e conseguir superar as dificuldades relacionadas à comunicação no seu ambiente de trabalho, uma vez que o processo de comunicação é complexo e ultrapassa o sentido das palavras⁷, envolvendo gestos e expressões.

O problema que originou esta pesquisa se pauta no fato da equipe de enfermagem utilizar mais do recurso verbal na comunicação, não privilegiando as potencialidades do processo como um todo e os outros elementos que o integram, sendo essa questão identificada em campo empírico pelas autoras⁸. Como exemplo, destaca-se que a comunicação não verbal ocorre, mas é o elemento verbal que tem maior incidência na comunicação da equipe. No entanto, como já discutido anteriormente, a comunicação é a base da interação que não se constrói somente amparada nos elementos verbais da comunicação². A complexidade do processo de comunicação envolve muitos canais de expressão, além da fala e precisa ser considerada no processo, para que se ampliem as possibilidades de entendimentos entre os membros da equipe.

Justifica-se a pesquisa porque a supervalorização da comunicação como instrumento de transmissão de informações

verbais empobrece a relação e impede a valorização de outros canais de expressões, também, muito importantes para o processo de interação. Portanto, conhecer os elementos que compõem o processo de comunicação e o que interfere negativamente e positivamente para que ele seja efetivo e alcance o objetivo esperado por ambos os interlocutores, de modo que se tenha uma relação concreta e firme entre os profissionais, contribuirá para que se possa prestar uma assistência humanizada.

A enfermagem é uma profissão praticada em equipe, em que a atuação de seus membros se complementa. Também por isso, é preciso valorizar e entender as múltiplas relações que permeiam o processo de comunicação no cuidado em saúde/enfermagem e enfrentar o desafio de ser um agente transformador, adotando uma prática baseada na comunicação sensível. Nesse intuito, os profissionais poderão entender e compreender melhor suas formas de lidar com esse objeto - a comunicação - não só no que se refere a sua relação com a equipe, mas ao cuidado do cliente, e com a equipe multidisciplinar.

Este trabalho teve como objetivo: analisar o processo de comunicação na equipe de enfermagem e discutir suas contribuições para o cuidado de enfermagem.

REFERENCIAL TEÓRICO

Estudar o processo de comunicação implica em contextualizá-lo à luz dos canais que o viabilizam e considerá-lo como importante base da interação entre as pessoas. Por isso, esta pesquisa se utiliza de dois teóricos para analisar o processo de comunicação na equipe de enfermagem, um é o Berlo⁹, da psicossociologia, e uma teórica de Enfermagem, a King¹⁰, pois ambos abordam o processo de comunicação em campos teóricos distintos, embora não contraditórios.

Comunicação é tudo o que pode ser utilizado pelas pessoas, levando-as a atribuição de sentido⁹. A comunicação se reveste de objetivos e metas a serem alcançadas, de forma que se produza certa reação; então, "quando aprendermos a exprimir nossos objetivos em termos de respostas específicas da parte daqueles que recebem nossas mensagens, teremos dado o primeiro passo para a comunicação positiva e eficiente"^{9:12}. Mas, para que isso ocorra, é preciso ter atenção no comportamento humano, ser específico o suficiente para relacionar com o real comportamento de comunicação, ter coerência entre a comunicação e o meio que ela ocorre, e deve-se utilizar a lógica para não ser incoerente e contraditório consigo mesmo.

O processo de comunicação é constituído por formas verbais e outras formas de comunicação humana que não envolve diretamente as palavras, o não verbal⁴. O verbal se refere à linguagem e a escrita, aos sons das palavras emitidas. E o não verbal se refere aos gestos, expressões, posição perante o outro e aos objetos que o cercam, ao toque e à postura.

Em um processo de comunicação, há elementos inter-relacionados que o estruturam, quais sejam: fonte, o codificador, a mensagem, o canal, o decodificador e o receptor⁹. Toda fonte

e receptor não agem livremente, sendo influenciados pelas posições que ocupam no sistema sociocultural, além dos fatores pessoais. É preciso conhecer onde o indivíduo se encaixa no sistema social, qual papel desempenha, suas funções, seu prestígio, como as pessoas o veem e qual é o seu contexto cultural, tais como comportamento, crenças e valores.

Cada um dos elementos que formam o processo de comunicação possui fatores que o influenciam positivamente e negativamente. Para fins deste artigo, foram selecionados os elementos: poder, autoridade, hierarquia e status, por serem estes os conceitos teóricos mais aplicados aos dados empíricos gerados na pesquisa.

Autoridade é quando um indivíduo, que ocupa uma determinada posição, consegue controlar o comportamento dos outros; a hierarquia é caracterizada por uma classificação autoritária, em que um é percebido com maior valor, importância e influência que outro dentro de um grupo; o status é a posição de um indivíduo em um grupo, desde que ele seja percebido pelos outros nesse papel de destaque; e o poder é o que é próprio ou peculiar de alguém que pode influenciar o outro^{9,10}.

O foco da atuação da equipe de enfermagem é o cuidado ao ser humano e a sua meta é a saúde dos indivíduos e dos grupos aos quais ele pertence¹⁰, considerando-se que os seres humanos constituem sistemas abertos que estão em constantes interações com o meio ambiente.

Em acordo com a estrutura conceitual de sistemas interativos, o sistema pessoal compreende a posição do indivíduo no ambiente, o interpessoal alude à interação dos indivíduos entre si, e o sistema social diz respeito à necessidade da formação de organizações que compõem comunidades ou sociedades devido a interesses e necessidades especiais¹⁰.

O sistema pessoal é representado por cada indivíduo, tem relação com o sujeito naquilo que lhe dá singularidade, na forma como cada um vivencia uma determinada situação. Nos sistemas interpessoais sobressai a comunicação verbal e não verbal, o aprendizado quando há comunicação eficiente, a unidirecionalidade, a irreversibilidade, o dinamismo e a dimensão espaço-temporal¹⁰.

Nesse sistema, a comunicação é “um processo através do qual é dada informação de uma pessoa para outra, diretamente num encontro face a face, ou indiretamente, através do telefone, televisão ou palavra escrita”^{10:74}. Como processo social e fundamental, desenvolve e mantém relações humanas e facilita a organização de grupos e sociedade.

Um conjunto de sistemas interpessoais organizados e delimitados por regras sociais, comportamentos e práticas formam os sistemas sociais, que se sustentam na organização, autoridade, poder, status e na tomada de decisão das pessoas que os compõem¹⁰.

A aplicação desse referencial justifica-se porque ambos os autores reconhecem a comunicação como um processo, ou seja, um fenômeno que apresenta mudanças constantes ao longo do tempo. Nesse sentido, a comunicação é vista como algo dinâmico, em constante evolução, sempre mudando e

em um contínuo de tempo e de relações, com elementos que a estruturam e a influenciam para a efetividade ou não do processo.

MÉTODO

Esta pesquisa é de natureza qualitativa, exploratória e descritiva. O campo foi o setor de Clínica Médica de um hospital universitário, público e federal, que preconiza a aliança entre o ensino, a pesquisa científica e a assistência. Nesse campo que a pesquisadora identificou a problemática sobre a comunicação, a partir de suas experiências acadêmicas e profissionais.

A equipe de enfermagem do setor era composta por 40 membros, mas somente 25 participaram da pesquisa: oito enfermeiros, 13 técnicos e quatro auxiliares, por atenderem aos seguintes critérios de inclusão: ter mais de 18 anos de idade, de ambos os sexos, em atividade no período da pesquisa em qualquer turno. Os critérios de exclusão foram: estar afastado do trabalho por férias ou licença de qualquer natureza. Portanto, nove foram excluídos por estarem afastados do serviço. Os demais, seis, não aceitaram participar da pesquisa.

A produção de dados foi realizada no período diurno, entre março e abril de 2010. Houve participação de membros da equipe de ambos os turnos de serviço, diurno e noturno, pois os profissionais da noite complementam carga horária no turno diurno. A técnica de produção de dados foi a entrevista semiestruturada, baseada em um roteiro com questões abertas que exploraram as formas de comunicação e seus objetivos entre os membros da equipe de enfermagem. O registro foi feito em formato digital.

A enfermeira chefe do setor serviu de mediadora entre a pesquisadora e os participantes da pesquisa. Com essa aproximação, os objetivos da pesquisa e o método de realização foram explicados de modo a não interferir na dinâmica de trabalho.

Aos dados foram aplicadas as técnicas de análise de conteúdo temática, utilizando-se o processo de categorização por caixa e por milha. A primeira se organiza quando já se tem estabelecido um sistema de categorias prévio, baseado nos conceitos dos referenciais teóricos da pesquisa repartindo os elementos, à medida que são encontrados dentro das unidades de registro¹¹; a segunda é organizada a partir dos elementos empíricos, por proximidade e semelhança de palavras-temas que dão sentido aos depoimentos dos participantes. A categoria organizada por caixa foi: elementos formadores do processo de comunicação e suas expressões no cotidiano da equipe de enfermagem, discutida à luz dos conceitos extraídos dos referenciais teóricos desta pesquisa^{9,10}. A partir da discussão dessa categoria, detectou-se que um conceito emergiu dos dados com muita significância, dando sentido aos discursos dos participantes: trata-se do conceito de interação, utilizado para dar sentido ao sistema pessoal no processo de comunicação da equipe. A partir daí, se organizou a categoria empírica. Convergência entre os conceitos de comunicação e de interação: potencial de aplicabilidade no cuidado de enfermagem, que foi

discutida à luz dos referenciais teóricos aplicados e de outros referenciais que serviram para debater com propriedade o tema da comunicação.

A pesquisa foi realizada em 2010, portanto, a Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde foi aplicada. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O Projeto foi aprovado no Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital lócus da pesquisa, conforme o protocolo nº 198/09. A identificação dos participantes foi feita por códigos alfa-numérico, em que a sigla E significa enfermeiro, a sigla TE, técnico de enfermagem e a sigla AE, auxiliar de enfermagem e os números seguem a ordem de ocorrência das entrevistas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Elementos formadores do processo de comunicação e suas expressões no cotidiano da equipe de enfermagem

Os seres humanos, geralmente, não conseguem alcançar suas metas, seus objetivos sem a cooperação de outro ser humano, já que este é interdependente com outros na realização de seus objetivos⁹. Essa relação dá origem à formação de sistemas multipessoais, em que duas ou mais pessoas são, mutuamente, dependentes e precisam encontrar meios de relacionar seus comportamentos com os dos outros, a fim de realizar seus objetivos.

Esses sistemas, também, podem ser definidos por apresentarem uma organização por papéis sociais, comportamentos e práticas desenvolvidas para manter valores e mecanismos que regulem essas ações, sendo também uma reunião de grupos com interesses e necessidades especiais¹⁰.

Os resultados desta pesquisa evidenciaram a importância da comunicação no processo interativo para manter o sistema multipessoal unido, como forma de alcançar o objetivo da equipe, que é o cuidado de enfermagem. Quando se tem um relacionamento interpessoal frágil e pobre, podem ocorrer falhas no processo de comunicação e, conseqüentemente, ruídos e barreiras que levam a atritos e dificuldades entre os profissionais de enfermagem, prejudicando a assistência oferecida¹².

Quando a informação é quebrada ou modificada pode ocasionar uma piora na comunicação e prejudicar o trabalho. Como também, é importante respeitar os membros do sistema, inclusive o chefe, e passar todas as informações para que tudo dê certo no decorrer do plantão. Respeitando-se a hierarquia, somado ao desempenho de cada um, se consegue prestar uma assistência com qualidade.

Aquele famoso “telefone sem fio”[...] E mostra pra equipe o que isso pode ocasionar, quando a informação é quebrada, quando é modificada no meio do caminho! Você pode melhorar, quando você pode também dar uma caída e piorar, com certeza! (TE 8)

Você sabe que sempre tem alguém a quem você deve dar explicações [chefia], que você deve estar ali, sempre

passando tudo que está acontecendo direitinho, 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 desempenhado sua função é que a gente vai conseguir tudo e o nosso objetivo: que é prestar a assistência com qualidade. Comunicando-se eficazmente, sem a comunicação não dá! Fica difícil! (E 3)

Esses conteúdos informam a existência de um sistema social, composto por indivíduos com comportamentos-papéis, que se unem em prol de uma meta ou objetivo, mas com regras e valores impostos^{9,10}. O sistema social pode ser formado por duas pessoas, desde que elas estejam em uma relação de interdependência⁹ ou por grupos¹⁰, em que a assistência pode ser proporcionada a partir da união de partes em um todo, o que pode levar a uma melhor integração entre os indivíduos. Essa relação de interdependência pode ser caracterizada pela integralidade e integração da equipe em prol da produção do cuidado a saúde¹³.

Cada membro da equipe de enfermagem desempenha uma função dentro do sistema social, cada um possui uma ocupação a ser cumprida. Essa relação traz para o sistema o Papel, conceito que para ambos os autores que sustentam, teoricamente, esta pesquisa está relacionado com um conjunto específico de comportamentos desempenhado pelo indivíduo em uma determinada posição, tendo esse indivíduo comportamentos esperados pela posição que ocupa; obrigações e direitos, e sempre possuem uma meta^{9,10}. Os comportamentos do Papel são independentes das pessoas que o ocupa, sendo impostos pelo sistema, mas o indivíduo pode influenciar esse comportamento dependendo de suas características pessoais.

Eu não vou negar que a hierarquia máxima te deixa um pouco receosa, você tem que ter mais cuidado para falar o que você tem para falar, ter mais cuidado na mensagem que você vai passar, você parece que “pisa em casca de ovo”, você tem que ter cuidado na sua fala. (E 3)

Com cada indivíduo desempenhando um determinado Papel e uma determinada função dentro do sistema social, as relações de autoridade, hierarquia, poder e status se fazem presente. Assim, essas relações influenciam o agir no sistema e a comunicação entre as pessoas.

Você deve respeitar o seu colega, não só da enfermagem, e o seu próprio chefe. (TE 12)

A linguagem não deve ser hermética, mas compreensível para que as informações sejam transmitidas sem dúvidas para a equipe. O uso de palavras e expressões sofisticadas não são atributos de hierarquia, ao invés de valorizar o Papel dos membros da equipe, prejudicam sua interação e o trabalho conjunto.

Quer ser sempre superior, entendeu? Apesar da hierarquia que tem, quer sempre se mostrar acima e usar palavras que, às vezes, são incompreensíveis, as pessoas não vão entender. (E 6)

Para atingir os objetivos, as pessoas especializam-se em suas funções e com isso alguns desses comportamentos são percebidos como mais importantes que outros na consecução dos objetivos, o que traz a hierarquia para o sistema⁹. Hierarquia pode ser definida como o conjunto de direitos atribuídos a determinada posição-papel que permite controlar o comportamento de outros membros do sistema.

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

A autoridade está presente em um portador e precisa ser percebida como legítima por outro, é essencial para o alcance da meta, está associada a um cargo ocupado por um indivíduo e o conhecimento e a experiência são importantes fatores para influenciar a aceitação dos outros em relação a uma determinada ação¹⁰. O processo de comunicação quando efetivo pode facilitar a legitimidade da autoridade, pois há possibilidade de entender os motivos, os sentimentos, as angústias, os significados e as particularidades de cada indivíduo e também de questionar a mensagem compartilhada².

Os indivíduos que ocupam a posição de autoridade precisam ser especializados, ter conhecimentos, experiências e habilidades necessárias para ocupar tal cargo e, assim, exercer influência sobre os outros indivíduos do sistema para conseguir alcançar a meta, objetivo com eficiência e rapidez^{9,10}. Tal comunicação precisa possuir todos os elementos de um processo, ter a intenção de entender o outro e ser entendido, de compartilhamento e de integração para que haja efetividade na relação, pois os canais estabelecidos entre eles podem se tornar cada vez mais problemáticos, o que pode afetar o cuidado de enfermagem, a segurança do paciente, e impactar diretamente no tratamento, uma vez que a participação dos clientes no processo terapêutico depende dos processos de comunicação, já que esses viabilizam a relação de confiança, diminuindo o medo e a ansiedade da clientela^{2,4}.

A autoridade e a hierarquia se fazem importantes em um grupo, pois é necessário possuir um líder para guiar o trabalho e as decisões para que se evitem desordens. Mas se essas hierarquias e autoridades se tornarem tão rígidas e impenetráveis, os outros profissionais poderão esconder informações cruciais acerca dos clientes ou só irão revelar aquilo que acreditam que eles gostariam de ouvir¹⁴. Tais atitudes podem prejudicar o cuidado de enfermagem pelo fato de informações importantes referentes ao processo saúde-doença deixarem de ser compartilhadas entre os profissionais da equipe e, com isso, influenciar no tratamento, cura e reabilitação do cliente.

O poder é um atributo de uma ou mais pessoas dentro do sistema social em relação à posição que ela ocupa^{9,10}. Por meio do poder se pode influenciar os outros a atingir a meta do sistema, seja pela sua autoridade, sejam por capacidades pessoais não relacionadas com a autoridade.

Quando a coisa dá certo, a tendência não é copiar, é fazer também igual, é tentar fazer aquilo acontecer sempre, e eu vejo muito entre os colegas, algumas coisas que eu faço serem repetidas. Isso é legal, eu acho isso legal. (AE 3)

O status está relacionado com o valor dado pelas pessoas que participam do sistema a uma determinada posição, seja qual for o ocupante dessa posição^{9,10}. Os participantes do sistema precisam sentir que uma determinada posição é importante e com possibilidade de contribuição para se alcançar o objetivo. O status pode estar relacionado com prestígio ou vir acompanhado por privilégios, deveres e obrigações^{9,10}.

Essas relações presentes na equipe de enfermagem são importantes para organizar a assistência oferecida, por isso não podem ser subestimadas e nem desvalorizadas, pois as oportunidades para se ter melhores ambientes de trabalho e um cuidado de enfermagem que alcance as reais necessidades do indivíduo podem ser desperdiçadas¹². Além disso, é importante compreender a importância e os elementos que permeiam o relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem com o intuito de aperfeiçoar as habilidades comunicadoras gerenciais e, com isso, criar competências para melhor lidar com os indivíduos¹⁵.

Eu conversei com um determinado funcionário e ele não entendeu muito, aí eu pedi para um colega da equipe, que também é muito ligado a esse funcionário, disse-lhe que estava tendo uma problemática com o tal funcionário. Disse que eu não sabia se o funcionário havia me entendido, se eu tinha sido clara, pedi a sua ajuda porque, às vezes, ele poderia ter outros métodos que o funcionário 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! (E 5)

Observa-se que os conceitos que estruturam os sistemas pessoal-interpessoal-social¹⁰ influenciam no processo de comunicação na equipe de enfermagem, na sua efetividade e fidelidade, já que modulam o estado de seus elementos⁹. As dificuldades para se alcançar tal efetividade e fidelidade do processo de comunicação podem ser superadas, quando o indivíduo reconhece, ou seja, toma consciência da necessidade de reavaliar os canais utilizados para perceber e compartilhar as mensagens e, dessa forma, melhor difundir seus pensamentos e sentimentos¹⁶.

Portanto, importa reconhecer o trabalho do outro e considerá-lo, articulando ações, pensamentos, intervenções e ideias, o que pode ser alcançado com a interação entre os indivíduos,

proporcionado com o processo de comunicação, derrubando as barreiras que impedem ou prejudiquem as relações estabelecidas entre os profissionais de diferentes autoridades, hierarquias, poder e status.

O cuidado de enfermagem agrega várias características e dentre elas estão a interação e a relação dialógica que se constrói com o outro¹⁷, assim, é preciso desenvolver as potencialidades dos profissionais para que na relação interpessoal com os clientes possam dar atenção às necessidades biológicas, sociais e emocionais dos mesmos por meio da escuta ativa e da comunicação. Nesse sentido, a eficiência da comunicação entre os membros da equipe de enfermagem mantém as boas relações interpessoais para com o colega de trabalho e o cliente, auxiliando-os na assistência e tornando o trabalho de todos mais efetivo.

Desse modo, é importante estreitar laços de comunicação efetivo, sem imposições, ruídos ou barreiras entre os profissionais para evitar que haja conflitos e contradições nas informações compartilhadas sobre o processo saúde-doença, evitando qualquer ação negativa no cuidado de enfermagem que por ventura venha a causar algum tipo de risco na assistência e, nesse sentido, a interação faz toda a diferença.

Convergência entre os conceitos de comunicação e de interação: potencial de aplicabilidade no cuidado de enfermagem

O processo de comunicação envolve trocas e compartilhamento verbais e não verbais, abrangendo sentimentos e emoções que as pessoas podem transmitir em um relacionamento interpessoal¹⁸. Desse modo, a complexidade que é o processo comunicativo pôde ser evidenciada nos dados da pesquisa, quando os sujeitos relataram que a comunicação se expressa de diversas formas, sendo algo amplo abrangendo muito mais que a própria fala.

É toda uma linguagem, não só de fala, mas de gesto, de tudo! É uma coisa muito ampla, comunicação!

São todas as formas que eu tenho para me expressar com a outra pessoa. Isso que é comunicar! (TE 9)

Os elementos que estruturam e formam o processo de comunicação podem influenciá-lo de forma negativa ou positiva e influenciar a efetividade do processo⁹. Além disso, a comunicação é um processo complexo, dinâmico, tem uma evolução, não tem início e nem fim e se restringe a duas ou mais pessoas⁹. Nesse aspecto, há consonância entre Berlo⁹ e King¹⁰, no que diz respeito a importância da comunicação para o sistema interpessoal, sendo dinâmica, irreversível ou indo adiante no tempo, como algo pessoal expresso por meio do meio verbal e não verbal.

A interação é um elemento importante sustentador do sistema interpessoal, sendo um processo de percepção e

comunicação entre as pessoas e o ambiente, entre pessoas ou entre grupos de pessoas, por meio verbal e não verbal para se alcançar uma meta, se caracterizando pela interdependência¹⁰. A interação é o objetivo do processo de comunicação dos seres humanos, em que fonte e receptor criam uma relação de interdependência, ou seja, um influencia o outro⁹.

Os participantes da pesquisa têm noção da importância e do papel que a comunicação ocupa no processo de interação, tanto que a comunicação se define amparada no conceito de interação, não podendo ser pensada fora do processo interativo.

É interagir com uma pessoa, com várias pessoas. (TE 3)

Comunicar? É você interagir com o meio, respeitando o limite de cada um! (TE 4)

É interagir com a equipe, com as pessoas, ter um bom relacionamento! (TE 11)

À luz dos dados empíricos e dos autores referenciados, pela comunicação se alcança a interação¹⁰, sendo essa a meta da comunicação entre os seres humanos, ou seja, ambos os autores dão o mesmo sentido para interação^{9,10}. Pela interação, os seres humanos influenciam a forma de agir e de pensar um do outro, isto é, assume-se um nível de interdependência na relação. Por meio das relações interpessoais, com o uso do processo de comunicação na sua complexidade, criam-se laços de interação. E essa interação precisa ser estendida ao cliente de modo a proporcionar-lhe acolhimento para que se consiga identificar e resolver os problemas trazidos por eles¹⁹.

O processo de comunicação pode ser um fator motivacional para que os profissionais de enfermagem trabalhem em equipe, pois quando se tem uma interação efetiva pode-se evitar que surjam sentimentos de desprezo, insegurança, medo, tristeza, opressão e insatisfação¹². Portanto, é imprescindível estreitar, estimular e fortalecer a relação profissional e, também, emocional, entre os profissionais para que não enfraqueça a interação na equipe e prejudique a assistência de enfermagem. Dois exemplos se destacam nas unidades de registro tomadas como significantes nesta discussão: em uma a enfermeira (4) informa que o estímulo viabilizado pelo processo de comunicação estabelecido entre ela e a equipe foi crucial para o sucesso da intervenção e resolutividade de um problema ocorrido na instituição hospitalar; em outro uma técnica de enfermagem (12) valoriza o intercâmbio de conhecimento e de informações sobre as ações realizadas pelos membros da equipe.

Eu já fui chefe desse posto, aí houve um surto de bactéria, tanta bactéria. E eu com o pessoal, orientando: - "Olha, vamos fazer isso, vamos fazer aquilo!" E tentava puxar a equipe, e trabalhava com a equipe! Aí, depois veio uma carta falando do meu trabalho, falando do posto que resolveu o problema das bactérias, só elogios! Foi muito bom, foi muito bom! (E 4).

Comunicar-se é um meio que você tem de mostrar suas ideias pras pessoas, estar mostrando a que você veio, você tem que manter uma comunicação, ainda mais no meio em que nós trabalhamos, na área da saúde, sempre tem que ter uma comunicação um com o outro. Principalmente, sobre medicação, se estão dois no plantão na mesma enfermaria, tem que ter comunicação pra saber o que um fez no paciente, pro outro não repetir o mesmo procedimento, então comunicação na área da saúde é tudo! (TE 12)

Para se alcançar a interação entre os profissionais da equipe de enfermagem, e até mesmo da equipe de saúde em geral, é importante o compartilhamento e trocas de saberes e experiências para que haja o crescimento gradual do relacionamento interpessoal. A tomada de consciência de que as dificuldades de relacionamento e os conflitos são indissociáveis das relações interpessoais é necessária para que haja superação dos conflitos e as pessoas entendam que precisam se colocar favoráveis para a integração e união do grupo²⁰.

Às vezes, você tenta expressar uma mensagem pra alguém, mas, às vezes, você não sabe expressar essa mensagem, não se colocar, ou ao contrário, você tenta passar uma mensagem e o colega não te ouve, não sabe receber essa mensagem. (E 3)

Quando a equipe de enfermagem apresenta um processo de comunicação coeso, efetivo, validado e consolidado as relações estabelecidas entre os profissionais podem ser encaradas como um fator motivacional que os impulsionam a querer estar ali e a proporcionar um cuidado integral.

Quando a gente tem que passar uma informação, a gente senta e conversa. (E 8)

Desse modo, o profissional pode demonstrar interesse em estender tal relação para a esfera de atendimento do cliente, pois pelo processo de comunicação é possível conhecer o outro, seus valores, sua visão de mundo, identificar possíveis dificuldades de relações e até mesmo a encontrar estratégias para mediar os conflitos⁴, portanto, o profissional pode estar apresentando maior interesse em querer conhecer melhor o cliente e com isso atender às suas reais necessidades.

Converso bastante [com o cliente], acho que a gente pode estar sempre melhorando e aproveitando para fazer educação em saúde. Nós somos propagadores de saúde. Então, nós temos que aproveitar e transmitir isso! E também, às vezes, deixo o cliente desabafar, falar e mostro também que estou ali. (AE 1)

Uma comunicação efetiva entre os profissionais pode evitar possíveis ruídos e barreiras que por ventura venham a causar algum incidente ou até mesmo um evento adverso e, assim, prejudicar a segurança do paciente. Quando a comunicação não ocorre na sua plenitude pode interferir negativamente no cuidado de enfermagem, fazendo com que se percam informações importantes sobre o processo saúde-doença do indivíduo, prejudicar o seu tratamento e recuperação.

Estreitar os laços de comunicação entre os profissionais é importante para ser um facilitador das relações estabelecidas com o cliente e sua família, o que remete a que equipes que trabalham de forma satisfatória, determinem estratégias para melhorar a comunicação e o trabalho em equipe¹³, o que, por sua vez, reflete em um cuidado de enfermagem mais harmonioso e efetivo. Estabelecer melhor interação com o cliente contribui para entender e conhecer seus sentimentos, dúvidas, medos, receios e alegrias.

CONCLUSÃO

A aplicação dos teóricos Berlo e King na análise do processo de comunicação da equipe de enfermagem viabilizou o entendimento de que este é complexo, dinâmico e contínuo. Os resultados mostraram que a comunicação é um importante instrumento para a equipe de enfermagem prestar o cuidado aos clientes, mas precisa ser eficiente entre os membros da equipe de enfermagem para se ter uma relação interpessoal interativa e efetiva e auxiliar na assistência. Evidenciou-se que a comunicação é um importante instrumento no cuidado, servindo como elemento no conjunto de ações que contribuem para a segurança do paciente, especialmente, quando as mensagens são transmitidas de forma completa, sem barreiras e ruídos entre os membros da equipe de enfermagem.

A interação é um importante elemento do processo de comunicação, sendo por meio desta que aquela se efetiva. A aplicação do conceito de sistemas abertos de King viabilizou a compreensão dos intervenientes nas relações entre as pessoas. Assim, se pode acessar a melhor maneira de conduzir as relações interpessoais e, conseqüentemente, estreitar os laços de efetividade para com o cliente.

Estabelecer diálogo teórico entre os conceitos da estrutura de sistemas abertos combinado com os conceitos de Berlo sobre o processo de comunicação e os fatores que o influenciam negativa e positivamente foi oportuno para caracterizar o processo de comunicação na equipe de enfermagem, mostrando que tanto a expressão verbal quanto a na verbal devem ser consideradas no processo de se comunicar. Além de valorizar uma teoria de enfermagem e trazer subsídios para a arte e a ciência da enfermagem.

O estudo teve como limitação ter sido aplicado em um único setor, de um único hospital, sem alcance da totalidade dos membros da equipe do campo. Recomenda-se replicar o estudo em outros campos com quantitativo maior de participantes.

REFERÊNCIAS

1. Braga EM, Berti HW, Risso ACMCR, Silva MJP. Relações interpessoais da equipe de enfermagem em centro cirúrgico. *Rev. SOBECC*. 2009 jan/mar;14(1):22-9.
2. Broca PV, Ferreira MA. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. *Rev. Bras. Enferm*. 2012 jan/fev;65(1):97-103.
3. Almeida RT, Ciosak SI. Comunicação do idoso e equipe de Saúde da Família: há integralidade? *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [on line]. 2013 jul/ago;[citado 2014 março 29];21(4):[aprox 07 telas]. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n4/pt_0104-1169-rlae-21-04-0884.pdf
4. Pontes AC, Leitão IMTA, Ramos IC. Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado. *Rev. Bras. Enferm*. 2008;61(3):312-8.
5. Oriá MOB, Moraes LMP, Victor JFA. Comunicação como instrumento do enfermeiro para o cuidado emocional do cliente hospitalizado. *Rev. Eletr. Enf. [Internet]*. 2004 maio/ago;[citado 2012 mar 23];6(2):[aprox. 6 telas]. Disponível em: http://www.fen.ufg.br/revista/revista6_2/comunica.html.
6. Moraes GSN, Costa SFG, Fontes WD, Carneiro AD. Comunicação como instrumento básico do cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado. *Acta Paul. Enferm*. 2009;22(3):323-7.
7. Baltor MRR, Borges AA, Dupas G. Interação com a criança com paralisia cerebral: comunicação e estigma. *Esc. Anna Nery*. 2014 Jan./Mar.;18(1):47-53.
8. Broca PV, Ferreira MA. Equipe de enfermagem e a comunicação não verbal. *Reme, Rev. Min. Enferm*. 2014 jul/set;18(3):697-702.
9. Berlo DK. O processo da comunicação: introdução à teoria e à prática. 10ª ed. São Paulo. Martins Fontes; 2003.
10. King IM. *Toward a theory for nursing: systems, concepts, process*. New York (USA): John Wiley & sons; 1981.
11. Bardin L. *Análise de Conteúdo*. Lisboa (POR). Editora: Edições 70; 2009.
12. 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* [online]. 2013 Dez;[cited 2014 fev 12];20(4):[aprox 7 telas]. Disponível em: www.elsevier.com/locate/coll.
13. Wachter, RM. *Compreendendo a Segurança do Paciente*. 2ª ed. Porto Alegre (RS): Artmed; 2013.
14. Viegas SMF, Penna CMM. The construction of integrality in the daily work of health family team. *Esc. Anna Nery*. 2013 Jan./Mar.;17(1):133-41.
15. Santos JLG, Prochnow AG, Silva DC, Cassettari SSR, Guerra ST, Erdmann AL. Managerial Communication in Hospital Nursing: Obstacles and Strategies to Overcome Them. *Online braz j nurs* [on line]. 2012 Sept;[cited 2014 Dec 16];11(2):392-407. Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/3761>.
16. Rozo OP. La enfermedad cuenta: narrativa y bioética del cuidado. *Rev. latinoam. bioet.* [on line]. 2014 jan/jun;[citado 2014 set 09];14(1):[aprox 12 telas]. Disponível: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v14n1/v14n1a05.pdf>
17. Silva RC da, Ferreira MA. The practice of intensive care nursing: alliance among technique, technology and humanization. *Rev. Esc. Enferm. USP*. 2013 dez;47(6):1325-32.
18. Diógenes MAR, Linard AG, Teixeira CAB. Comunicação, acolhimento e educação em saúde na consulta de enfermagem em ginecologia. *Rev Rene*. 2010 out/dez;11(4):38-46.
19. Rennó CSN; Campos CSG. Comunicação interpessoal: valorização pelo paciente oncológico em uma unidade de alta complexidade em oncologia. *Reme, Rev. Min. Enferm*. 2014 jan/mar;18(1):106-15.
20. Santos dos JLG, Erdmann AL, Prochnow AG, Silva DC, Silva RM et al. Pleasure and suffering in nursing management in the hospital context. *Esc. Anna Nery*. 2013 Jan./Mar;17(1):97-103.

^a Pesquisa realizada com apoio financeiro de bolsa de mestrado proveniente da Coordenação de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

^b Expressão que significa quando a informação falada chega às pessoas de forma distorcida, ou seja, quando a informação é transmitida de forma errônea.

^c Expressão que significa ter cautela com quem se fala ou ter cautela com as palavras utilizadas para com a outra pessoa.