

A ENFERMEIRA E AS TRANSFORMAÇÕES NOS SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO

[*Nurses and Transformations in Communication Systems*]

Ana Maria Dyniewicz*
Maria Cristina Paganini**

RESUMO: O trabalho de caráter teórico-reflexivo busca analisar as evoluções nos processos de comunicação, à luz das necessidades advindas da sociedade. Enfoca com destaque a necessidade de redefinir atitudes e comportamentos dos profissionais diante das exigências dos clientes, instituições e população em geral. Aos profissionais, tal como as enfermeiras, cabe o papel de (re)definir e/ou conduzir este processo dentro da equipe de enfermagem, com destaque às ações de orientar, facilitar ou servir de modelo nas relações interpessoais, as quais se iniciam com seus pares e seguem nos diferentes níveis hierárquicos.

DESCRITORES: Enfermeiras; Sistemas de comunicação; Relações interpessoais.

1 INTRODUÇÃO

Há relativo consenso quanto ao fato de que o mundo mudou. Afinal, romperam-se paradigmas. Novos valores foram agregados à vida profissional. Dilemas éticos surgiram e, com eles, novos debates. Os sistemas de comunicação são mais dinâmicos. As instituições não são as mesmas e os profissionais estão se adaptando.

Estas e outras questões norteiam reflexões de muitas enfermeiras quanto aos (des)caminhos desta profissão, diante das adaptações aos novos tempos. Tempos de tecnologia que avança a passos largos e exige, para que se possa acompanhá-la, desafios e maneiras diferentes de enfrentar a prática profissional.

Especificamente neste estudo, deseja-se discutir os sistemas de comunicação, entendidos como todas as possíveis trocas de mensagens entre clientes e profissionais nas instituições de saúde, correlacionando-os com a profissão de enfermagem, como mais uma forma de contribuir para reflexões acerca das funções da enfermeira em ambiente hospitalar.

2 ASPECTOS TEÓRICOS

Segundo Drucker (1998), a próxima revolução da informação será de conceitos, porque até o momento estava centralizada em dados. Deverá, agora, responder às questões: qual o seu significado e qual o seu propósito? A resposta deverá direcionar-se para a informação gerando conhecimento, criando valor e riqueza, pois até o momento, para as tarefas de administração, a tecnologia de informação tem sido uma produtora de dados, em lugar de produtora de informações.

Ao se reportar ao trabalho da enfermeira, o significado de informação refere-se, por vezes, à função de produtora e/ou executora de dados. Uma concepção de raízes no pensamento positivista, em que o cumprimento de tarefas decorre da execução de informações recebidas, no mais das vezes pelo médico.

Historicamente, Campedelli et al. (1989) já criticavam tal atitude, escrevendo que as atividades da enfermeira ainda estão baseadas em normas e rotinas repetitivas, mesmo diante de todas as modificações advindas dos avanços organizacionais e tecnológicos. Em seguida, Ide e Chaves (1990) completavam tal reflexão enfatizando que as práticas profissionais ainda estão voltadas ao cumprimento de funções burocráticas e administrativas. Ainda na mesma década, Rezende e Cadete (1994) tratam deste modelo regido pela ciência moderna, enfatizando que foi absorvido e ainda está presente na enfermagem brasileira, tendo como característica o pensamento racional-explicativo.

Schultz (1994) trata deste mesmo enfoque, nas ações humanas, em períodos muito anteriores à Segunda Guerra Mundial. Lembra que se ensinava as pessoas a funcionar feito máquina, realizando eficientemente tarefas repetitivas, cuja função mais importante era a fabricação, ou seja, maior produção por minuto. As estruturas organizacionais das fábricas imitavam as hierarquias militares.

A partir da década de 70, segundo o mesmo autor, surge nova teoria às comunicações. Inicia-se o período da desmassificação, no qual a compreensão fundamental do receptor/ indivíduo torna-se fundamental, porque as suas atitudes, a propósito de assuntos pessoais, sociais e de

* Mestre em Enfermagem. Doutoranda em Enfermagem na Universidade Federal de São Paulo.

** Diretora de Enf. do HC do UFPR. Mestre em Enfermagem.

trabalho, começam a afetar seu comportamento. As instituições começam a perceber que o cliente é parte importante do processo, porém poucos entenderam esta sutileza; menos ainda pensaram que isto fosse de alguma relevância.

Quanto à vertente da desmassificação, pode-se afirmar que a profissão de enfermagem vem incorporando esta nova tendência, visto o que se imprime ao curso de graduação em enfermagem, cujas diretrizes curriculares, segundo a Comissão de Especialistas de Ensino de Enfermagem, propõem a formação do enfermeiro crítico, reflexivo e capaz de conhecer e intervir sobre os problemas de saúde e doença da população e de acordo com o perfil epidemiológico de sua região de atuação. Especificam, dentre as competências do graduado em enfermagem, o desenvolvimento, a participação e a aplicação de pesquisas e/ou outras formas de produção de conhecimento que objetivem a qualificação da prática profissional e descrevem que cada curso deve ter projeto pedagógico que garanta a indissociabilidade entre o ensino, a pesquisa e a extensão, sendo a pesquisa o eixo integrador da formação do acadêmico (Brasil, 2000).

Ainda neste aspecto de produção de conhecimento, de forma participativa, crítica e reflexiva da realidade, Bordenave (1984) destaca que o compartilhar de experiências, idéias e sentimentos pela comunicação serve não só para que as pessoas se relacionem entre si, mas para que se transformem mutuamente e à realidade que as rodeia, caso contrário cada pessoa seria um mundo fechado em si mesmo. Destaca que os elementos que compõem a comunicação são: *a realidade* na qual se realiza, afinal as pessoas não se comunicam no vazio, mas dentro de um ambiente, numa situação e num momento da história; *as pessoas*, enquanto interlocutores, em troca contínua de conhecimentos, emoções, informações; *a mensagem*, que aparece de modo a ser ouvida, vista e tocada; *a forma* como a mensagem se apresenta, seja em palavras, gestos, olhares, movimentos do corpo; *os meios* utilizados pelos interlocutores para levar suas palavras ou gestos para outras pessoas, sejam as mãos, a voz, as roupas e outros.

Especificamente na área da enfermagem, Stefanelli (1993) destaca barreiras à comunicação tanto à enfermeira como ao cliente, tais como: *limitação do receptor*, enquanto falta de habilidade para ouvir, ver, sentir, compreender a mensagem recebida; *falta de capacidade de concentração*, como, por exemplo, quando qualquer ruído desvia a atenção; *pressuposição da compreensão* da mensagem, que ocorre quando pensamos que o cliente ou enfermeira entenderam a mensagem recebida, o que nem sempre se dá; *imposição de esquema de valores*, pois às vezes não há respeito

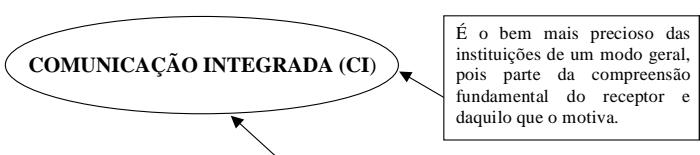
mútuo, gerando um dilema ético; *ausência de significação comum*, entendida como falta de efetiva comunicação; *influência de mecanismos*, como a negação de determinada situação ou problema.

Parece, contudo, que precisamos avançar ao que propõe Schultz (1994) para a década de 90 e as seguintes, chamada de Autorização, na qual as pessoas não somente escolhem o que desejam ouvir, mas falam de volta e têm os meios de se fazer ouvir. Há maior e mais efetiva participação das pessoas nas ações e interações cotidianas. Esta nova fase decorre de novos padrões de vida: unidade familiar redefinida; necessidades básicas multiplicadas; fortalecimento do pensamento individual; níveis de instrução mais altos; inserção da mulher no mercado de trabalho; empregos informais; o tempo se torna nova moeda; maior longevidade e com mais saúde.

Nas instituições de um modo geral há alguns riscos diante desses novos sistemas de comunicação. Para Drucker (1998), os sistemas tecnológicos de comunicação não devem ser a garantia à tomada de decisões. O encantamento por tais tecnologias pode embotar a razão, no sentido de substituir o julgamento pessoal nos processos decisórios. Neste caso tornam-se perigosas, pois não serão vistas como parte do contexto ou como auxiliares das decisões advindas da abordagem sistêmica de administração.

Para o mesmo autor, um sistema de comunicação é valorizado porque "diz" qual é ou quais são as informações mais importantes. A partir daí, devem ser usadas com inteligência e associadas às necessidades da instituição. Especialmente na América Latina, nas relações humanas, há diferencial significativo na transmissão e disseminação de informações, diferentemente dos europeus e americanos, que são mais metódicos, quase robotizados e conferem menor valor ao caráter humanista das relações. Para os latinos as relações são mais afetivas e têm maior autonomia. Assim, a informação é mais valorizada e reconhecida.

TENDÊNCIAS NA COMUNICAÇÃO



"A percepção é a verdade. As pessoas hoje percebem e processam informações suficientes que lhes permitem alcançar seus objetivos na maioria dos assuntos. Elas limitam essas informações ao mínimo. Consequentemente, embora os consumidores conheçam um pouco sobre muitas coisas, eles não conhecem muita coisa sobre nada. Eles sabem apenas o suficiente para se arranjar (...) esta nova abordagem exige que as declarações nos serviços sejam obrigatoriamente claras, consistentes e compreensíveis" (Schultz, 1994, p. 24).

3 COMUNICAÇÕES INTEGRADAS E A PROFISSÃO DE ENFERMAGEM

A comunicação integrada, segundo Schultz (1994), está baseada na necessidade de uma troca continuada de informações e de experiências entre a instituição, profissionais e clientes.

BASES DA COMUNICAÇÃO INTEGRADA, SEGUNDO SCHULTZ (1994)	PROPOSTAS PARA AÇÕES DA ENFERMEIRA
Apresentar motivos para a pessoa processar informações.	Tratar de temas ou assuntos coerentes com as necessidades e desejos dos clientes.
O consumidor possui capacidade limitada de processar informações.	Oferecer informações consistentes e persuasivas.
Quanto maior a quantidade de Informações maiores os ruídos.	Saber selecionar os meios de comunicação.
A comunicação tende a ser um a um.	Participar com o cliente nas decisões e dar valor às suas crenças e valores.
Utilizar-se de códigos possuidores do mesmo significado, tanto para o anunciante como para o consumidor.	Usar modos de expressão compreensíveis à população-alvo, seja em forma de sons, imagens ou palavras escritas.

Diante dessas novas tendências, exigidas pelos novos sistemas de comunicação, parece haver necessidade de a enfermeira ter uma postura, cujo propósito seja alcançar suas metas, tanto como pessoa como líder da equipe de enfermagem. Tem se observado atualmente, em alguns serviços, entre as enfermeiras, comportamentos condizentes com as novas exigências mercadológicas, a saber:

- Participam ativamente nas decisões multidisciplinares, não somente como observadoras das situações; ao contrário, informam e recebem informação, em comunicação interativa e participante.
- São acatadas em propostas e sugestões, pois têm clareza de seus objetivos no campo onde atuam e dedicam-se a ele com competência e responsabilidade.
- Participam na definição de metas, pois têm visão ampliada da realidade que as cerca, podendo opinar e defender seus pontos de vista com conhecimento e objetividade.
- Tomam atitudes aceitas e respondidas com pleno sucesso pelo grupo de trabalho, pois atuam permitindo a participação de todos, promovendo desafios para atingir os objetivos comuns.
- Selam alianças estratégicas dentro e fora das instituições de saúde, visando contar com a

colaboração e apoio de outros profissionais aos projetos que desejam executar.

- Estabelecem parcerias para evitar o trabalho isolado, evitando-se assim o risco de não se conhecer os mais variados aspectos de um problema ou situação.
- Beneficiam-se da cooperação de relações multidisciplinares harmoniosas, lançando contínuas inovações mescladas com grande dose de criatividade.
- Têm contínuo espírito empreendedor; buscando novos métodos e tecnologias para dar conta de projetos pessoais e poder colaborar em outros.
- Têm e mostram competência, buscando a contínua construção de seus conhecimentos técnicos e científicos, partilhando e proporcionando também o aprimoramento de outros.
- Sabem gerenciar frustrações, usando-as inclusive como geradoras de criatividade.
- Fazem dos sistemas de comunicação a integração de profissionais e pacientes, utilizando-se de muitos meios para tornar a mensagem clara e compreensível.

Essas posturas e muitas outras, advindas de experiências e reflexões entre enfermeiras, propõem o distanciamento da passividade diante das situações que demandam mudanças de atitude; reconhecimento de que sentimentos como abnegação, doação, obediência, posição de inferioridade e de menor valor diante das demais profissões fazem parte do passado; reconhecimento de que a comunicação com a equipe e clientes se dá de forma clara e objetiva, sem perder de vista os aspectos humanistas de inter-relacionamento. Neste aspecto, as enfermeiras devem mostrar caminhos que facilitem a comunicação entre a equipe de enfermagem, de forma que as necessidades do cliente sejam atendidas; é necessário que respeitem os profissionais de enfermagem, conduzindo-os a ações coerentes com suas competências técnicas; sejam maleáveis ao planejamento da unidade de serviço, ouvindo e sendo ouvidas por todos; permitam o debate, como meio de compartilhar decisões; busquem estratégias que ajudem a vencer as barreiras da comunicação.

Estas são algumas sugestões à enfermeira para enfrentar o mundo em mudança. No início nos reportamos a esta questão por parte da enfermeira. Acreditamos que a resposta está em cada uma das profissionais que compõem a profissão. Contudo, é preciso ir sempre em frente apesar das diversidades, é preciso refletir e agir com coerência, porque somos nós que tomamos os rumos da profissão,

afinal estamos inseridas nela e temos por obrigação (re)defini-la e torná-la cada vez mais apreciada e valorizada.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os sistemas de comunicação têm sofrido inúmeras e importantes transformações no decorrer da evolução da sociedade. A participação do enfermeiro neste processo é fundamental, para o alcance da satisfação das necessidades do cliente.

Galvão, Trevisan e Sawada (1998), discorrendo sobre o enfermeiro no século XXI, enfatizam o valor da comunicação como instrumento fundamental ao líder nos sistemas organizacionais. Conferem à comunicação condição de recurso ao sucesso da enfermeira nas inter-relações no trabalho, para a melhoria da qualidade da assistência. Contudo, consideram que é necessário investir na formação da enfermeira-líder para torná-la agente de mudança, criadora de inovações que contribuam para a profissão.

Nesse sentido, parece ser a comunicação integrada, baseada na necessidade de troca continuada de informações e experiências, uma tendência atual e muito útil. Para tal, há necessidade de a enfermeira assumir posturas e comportamentos condizentes com o mercado de trabalho; ter clareza do desenvolvimento do processo de trabalho e estar disposta a avançar diante das demandas do mundo e da profissão; buscar o conhecimento e tê-lo como instrumento seguro de execução à sua prática profissional.

ABSTRACT: This study, with its theoretical/reflexive character, aims at analysing the evolution in communication processes, in face of society needs. It emphasizes the need to redefine professionals's attitudes and behavior in relation to clients's, institutions's and population's general requirements. To professionals, such as nurses, should be attributed the role

of redefining and/or conducting this process within the nursing team, focusing on actions such as orienting, facilitating or serving as role model in interpersonal relations. It should start within the team itself and spread to different levels.

KEY WORDS: Nurses; Communication systems; Interpersonal relations.

REFERÊNCIAS

- 1 BORDENAVE, J. E. D. **O que é comunicação.** 5.ed. São Paulo: Brasiliense, 1984.
- 2 BRASIL. Ministério da Educação. Portaria n. 1518 de 14 de junho de 2000. Dispõe sobre Curso de Graduação em Enfermagem - Diretrizes curriculares. Coordenador: Iara de Moraes Xavier. **Comissão de Especialistas de Ensino de Enfermagem.** Brasília, 17 out. 2000. Disponível em: <http://www.abennacional.org.br> Acesso em: 20/05/2001.
- 3 CAMPEDELLI, M. C. et al. **Processo de enfermagem na prática.** São Paulo: Ática, 1989.
- 4 DRUCKER, P. A quarta revolução da informação **Rev. Exame**, São Paulo, agosto, 1998.
- 5 IDE, C. A. C.; CHAVES, E.C. Saúde e educação enquanto práticas sociais **Rev. Esc. Enf. USP**, São Paulo, v.24, n.2, p.225-236, ago., 1990.
- 6 GALVÃO, C. M.; TREVISAN, M. A.; SAWADA, N. O. A liderança do enfermeiro no Século XXI: algumas considerações. **Rev. Esc. Enf. USP**, São Paulo, v.32,n.4,p.302-306., dez.1998.
- 7 REZENDE, A. L. M.; CADETE, M. M. M. Novos paradigmas da ciência e a melhoria da qualidade de vida. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENFERMAGEM, 46, Porto Alegre, 1994. **Anais...** Porto Alegre: ABEn, 1994, p. 147-150.
- 8 SCHULTZ, D. E. Histórico das comunicações integradas de marketing: por que elas são importantes agora? In: SCHULTZ, D. E. **O novo paradigma do marketing.** São Paulo: Makron Books, 1994.
- 9 STEFANELLI, M. C. **Comunicação com o paciente:** teoria e ensino. São Paulo: Robe, 1993.

Endereço do autor:
Rua Padre Anchieta, 1965/1201
80730-000 - Curitiba - PR