



GERÊNCIA DO CUIDADO E COMPETÊNCIA EM COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL DO ENFERMEIRO COM FAMILIARES DE ADULTOS HOSPITALIZADOS SOB A ÓTICA DA TEORIA GERAL DE SISTEMAS

Aline Gabriela Bega¹, Hellen Emília Peruzzo², Juliana Helena Montezeli³, Maria das Neves Decesaro⁴, Sonia Silva Macon⁵, Maria do Carmo Fernandez Lourenço Haddad⁶

RESUMO: O objetivo do estudo foi analisar a percepção de enfermeiros sobre as interfaces da competência em comunicação interpessoal com familiares de pacientes adultos hospitalizados com a gerência do cuidado de enfermagem sob a ótica da Teoria de Sistemas. Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, realizado em um hospital universitário de grande porte localizado no norte do Paraná, com 13 enfermeiros atuantes nas unidades de internamento adulto e em duas unidades de terapia intensiva. A coleta de dados foi realizada no mês de julho de 2015 por meio de uma entrevista semiestruturada, com gravação de áudio. As falas foram transcritas e posteriormente os dados foram tratados pela Análise de Conteúdo (BARDIN, 2011). O estudo apresenta apenas dados preliminares a respeito dos achados nos discursos dos entrevistados. A análise de conteúdo permitiu até o momento a emergência das seguintes categorias: 1. *Interferência da estrutura organizacional*; 2. *Confluência versus contraponto da comunicação para com a Teoria Sistêmica*; 3. *Competências gerenciais mobilizadas sistematicamente*; 4. *Contribuições da comunicação com a família para a gerência sistêmica do cuidado de enfermagem*. O estudo permitiu concluir a princípio, que a comunicação com familiares de adultos hospitalizados, na ótica dos enfermeiros, é ferramenta gerencial inexpugnável para que o indivíduo seja cuidado integralmente e também para um processo de trabalho que articule a gerência e assistência de maneira sistêmica e dinâmica.

PALAVRAS-CHAVE: Enfermagem; Família; Comunicação.

1 INTRODUÇÃO

O processo de hospitalização, em qualquer que seja a situação, pode acarretar uma série de desconfortos ao indivíduo, as quais extrapolam a esfera biológica do ser humano. Diante disto, o enfermeiro deve compreender o cuidado como uma prática multifacetada que entrelaça competências técnicas e relacionais. Tal premissa vai além da assistência prestada ao paciente, se estendendo ao seu cuidador.

A família é de extrema importância durante a internação, pois quando esta se apresenta longa e associada a situações de diagnóstico incerto e ao processo terapêutico desgastante, é o familiar que acompanha e se responsabiliza por muitos dos cuidados ao doente, além de fornecer suporte emocional, situação que ocorre nas mais diferentes faixas etárias (MISTURA et al., 2014).

Outro ponto relevante neste universo, cerne do presente projeto de pesquisa, é a comunicação entre equipe, paciente e família, pois esta ajuda a minimizar os medos, angústias e expectativas geradas pelo estresse da internação e pelo afastamento do ente querido de seu ambiente familiar (REZENDE et al., 2014).

As discussões da tríade comunicação, gerência e diálogo com vistas à edificação de formas mais interativas de se gerenciar o cuidado de enfermagem ao paciente e ao familiar, sobretudo em ambiente hospitalar, precisam ser ampliadas (SANTOS et al., 2011) e, da mesma maneira, urge a necessidade de os enfermeiros aprimorarem a comunicação, compreendendo-a como elemento essencial ao relacionamento interpessoal e da competência em lidar com pessoas, pois estes profissionais exercem cada vez mais o papel de gestores de pessoas e também de equipes e processos relacionados ao cuidado (SANTOS et al., 2012).

Reforça-se, então, a questão da importância da comunicação na competência de relacionamento interpessoal para a assistência e também para a gestão do cuidado de enfermagem, o objetivo do estudo foi analisar a percepção de enfermeiros sobre as interfaces da competência em comunicação interpessoal com

¹ Mestranda em Enfermagem pela Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá - PR. Bolsista da CAPES e Araucária.

² Mestranda em Enfermagem pela Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá - PR. Bolsista da CAPES.

³ Doutoranda em Enfermagem pela Universidade Estadual de Maringá – UEM, Maringá - PR. Docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Londrina – UEL.

⁴ Doutora em Enfermagem, docente do Departamento de Enfermagem e do Programa de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá - PR.

⁵ Doutora em Enfermagem, docente do Departamento de Enfermagem e do Programa de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá - PR.

⁶ Doutora em Enfermagem, docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Londrina – UEL e do Programa de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá - PR.



familiares de pacientes adultos hospitalizados com a gerência do cuidado de enfermagem sob a ótica da Teoria de Sistemas.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo guiado pela pesquisa qualitativa, realizado em um hospital universitário de grande porte localizado no norte do Paraná, com 13 enfermeiros atuantes nas unidades de internamento adulto (feminina, masculina e de moléstias infecciosas) e os que atuam nas duas unidades de terapia intensiva de pacientes adultos.

A coleta de dados foi realizada no mês de julho de 2015 por meio de uma entrevista semiestruturada, com gravação de áudio. Os questionamentos norteadores foram: 1) Na sua experiência, quais os pontos essenciais da comunicação do enfermeiro familiares de pacientes adultos hospitalizados? 2) Como você percebe as interfaces da competência em comunicação interpessoal do enfermeiro com familiares de pacientes adultos hospitalizados com a gerência do cuidado de enfermagem?

As falas foram transcritas por meio de escuta e digitação literal dos depoimentos, mantendo a linguagem própria dos indivíduos, sem considerar pausas, aspectos comportamentais ou corporais demonstrados pelos enfermeiros.

Após a transcrição das falas, os dados foram tratados pela Análise de Conteúdo (BARDIN, 2011), compreendendo as etapas: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados com as inferências e as interpretações.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo apresenta apenas dados preliminares a respeito dos achados nos discursos dos entrevistados, sendo necessário maior aprofundamento nas falas e categorias propostas até o momento.

A análise de conteúdo permitiu até o momento a emergência das seguintes categorias: 1. *Interferência da estrutura organizacional*, em que os enfermeiros solicitaram que a rigidez hierárquica do hospital dificulta a comunicação com familiares dos pacientes internados. 2. *Confluência versus contraponto da comunicação para com a Teoria Sistêmica*, na qual mencionaram a comunicação com o familiar como útil para atender a todas as esferas do ser humano, porém, também ouviu quem afirmou que o processo comunicacional era meramente para auxiliar nos procedimentos técnicos, dissociando estes do lado subjetivo de cada indivíduo; 3. *Competências gerenciais mobilizadas sistematicamente*, destacando que liderança e administração de conflitos devem engendrar o processo comunicacional de maneira hologramática; 4. *Contribuições da comunicação com a família para a gerência sistêmica do cuidado de enfermagem*, com ênfase no conhecimento da cultura do paciente/família, identificação de déficits e qualidades da assistência prestada, além de favorecer a segurança do paciente.

4 CONCLUSÃO

Ainda que tenham surgido idiosincrasias nos depoimentos, o estudo permitiu concluir que a comunicação com familiares de adultos hospitalizados, na ótica dos enfermeiros, é ferramenta gerencial inexpugnável para que o indivíduo seja cuidado integralmente e também para um processo de trabalho que articule a gerência e assistência de maneira sistêmica e dinâmica, ultrapassando o paradigma mecanicista, já anacrônico ao sistema de saúde atual.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

MISTURA, C. et al. A experiência em acompanhar um membro da família internado por câncer. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental – Online**. Rio de Janeiro, v. 6, n.1, jan/mar. 2014, p. 47-61. Disponível em: http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/2867/pdf_1046. Acesso em: 25 fev. 2015.

REZENDE, M. et al. Comunicação entre a equipe de enfermagem e familiares de pacientes em unidade de terapia intensiva. **Cultura de los Cuidados**. Granada (Espanha), v.18, n. 39. Disponível em: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/40070/1/Cultura_Cuidados_39_10.pdf. Acesso em: 28 fev. 2015.



SANTOS, J. L. G. et al. Concepções de comunicação na gerência de enfermagem hospitalar entre enfermeiros gerentes de um hospital universitário. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**. São Paulo, v. 45, n. 4, p.959-65, 2011.

SANTOS, J. L. G. et al. Comunicação gerencial na enfermagem hospitalar: dificuldades e estratégias para superá-las – estudo descritivo. **On Line Brazilian Journal of Nursing**. Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, 2012, p. 392-407. Disponível em: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/3761/pdf> Acesso em: 13 out 2014.