

10^o

FEPEG FÓRUM

ENSINO • PESQUISA
EXTENSÃO • GESTÃO

RESPONSABILIDADE SOCIAL: INDISSOCIABILIDADE
ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



ISSN 1806-549 X

Autor(es): LORENA EMANUELLY MENDES GRILO, RENATA BASTOS DE SOUZA, LUANA LEAL ROBERTO, ELAINE CRISTINA SANTOS ALVES, MARICY KARINY SOARES OLIVEIRA, LETÍCIA ROSA SANTOS, FREDERICO MARQUES ANDRADE

A Comunicação Interpessoal entre Colegas de Trabalho na Equipe de Enfermagem

Introdução

A comunicação é uma técnica de trocas e de compreensão de mensagens, emitidas e recebidas. Envolve a relação, o contexto e a percepção (LITTLEJOHN, 1978; MATSUMOTO, 2012).

Existem dois tipos de linguagem: a verbal e a não verbal. Elas são muitas vezes complementares e simultâneas. A comunicação não verbal permite a transmissão das mensagens de forma inconsciente, por meio da expressão facial, da linguagem corporal, das características físicas, do toque e da distância. Quanto menor a dissociação entre fala e expressão, mais integrada e inteira será a pessoa. A importância das palavras numa relação, portanto, é apenas indireta, ou seja, as palavras representam somente um pretexto ou um começo (CARDOSO *et al*, 2011).

Segundo Broca e Ferreira (2012), para se comunicar não é preciso que as pessoas envolvidas no processo tenham algo em comum ou vivam numa mesma comunidade, ou por viverem numa mesma comunidade tenham algo em comum. A comunicação pode ser considerada o produto do encontro social, como ocorre na equipe de enfermagem.

A compreensão da comunicação interpessoal, portanto, é fundamental para identificação e entendimento dos problemas que lhe ocorrem, facilitando a interação profissional e pessoal. Desse modo, entender mecanismos de um processo de comunicação irá auxiliar um desempenho melhor para com o cliente. Por isso, é tão importante se empenhar para melhorar a comunicação, isto é, o relacionamento entre os próprios membros da equipe de enfermagem (STEFANELLI, 1993; SILVA, 2006).

Diante dessa perspectiva esse estudo objetivou analisar a competência de comunicação interpessoal na interação entre colegas de trabalho pertencentes a uma equipe de enfermagem.

Material e métodos

Trata-se de dados parciais do projeto de pesquisa “Comunicação Interpessoal na Enfermagem”. É um estudo quantitativo, transversal e descritivo realizado com enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem em um hospital universitário no norte de Minas Gerais, no ano 2016.

Os instrumentos de coleta de dados utilizados foram um Questionário Sociocultural e a Escala de Competência em Comunicação Interpessoal (ECCI), que tem como objetivo avaliar a competência em comunicação interpessoal. Trata-se de um questionário fechado, composto originalmente por 30 questões (RUBIN e MARTIN, 1994). Uma versão compacta do ECCI, com 17 questões, foi validada e adaptada culturalmente por Puggina e Silva (2014) e foi a versão utilizada no presente estudo. Apresenta cinco domínios (controle do ambiente, autorrevelação, assertividade, manejo das interações e disponibilidade) e 17 itens com as alternativas em uma escala de Likert variando de 1 (quase nunca) a 5 (quase sempre). Na escala original, o escore total pode variar de 30 a 150, tendo uma média de 90 pontos (RUBIN e MARTIN, 1994). Como a escala de medida que deve ser utilizada é a mesma da escala original, e o escore total varia de 17 a 85 (PUGGINA e SILVA, 2014), a média deve ser de 51 pontos para a versão com 17 itens. Sendo que quanto maior a pontuação, maior é a habilidade em comunicação interpessoal.

O domínio controle do ambiente apresenta as seguintes questões: é difícil encontrar as palavras certas para me expressar; atinjo meus objetivos de comunicação; consigo persuadir os outros quanto à minha opinião; expresso-me bem verbalmente. O escore varia de 4 a 20.

O domínio autorrevelação refere-se à percepção pessoal da comunicação com os colegas de trabalho. Compõe os quesitos analisados: os outros me descreveriam como caloroso, ou seja, afetuoso; revelo como me sinto para os outros; digo às pessoas quando me sinto próxima delas. O escore varia de 4 a 20.

O domínio assertividade compõe-se de: quando sou injustiçado, confronto a pessoa que me injustiçou; assumo o controle das conversas em que estou envolvido, negociando os tópicos sobre os quais falaremos; tenho dificuldade em me defender; defendo meus direitos. O escore varia de 4 a 20.

Dois itens compõem o domínio manejo das interações: deixo que os outros saibam que compreendo o que eles dizem; em conversas com amigos, percebo não apenas o que eles dizem, mas o que não dizem. O escore varia de 2 a 10.

A disponibilidade é avaliada com três itens que são: permito que os amigos vejam quem realmente sou; meus amigos realmente acreditam que me preocupo com eles; tento olhar os outros nos olhos quando falo com eles. O escore varia de 3 a 15.

Para critério de inclusão definiu-se: idade igual ou superior a 18 anos; aceitar participar da pesquisa e assinar, portanto, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e ser localizados nas imediações da instituição em até três tentativas de contato. Como critérios de exclusão definiu-se: não ser encontrado no local de trabalho após 3 tentativas



de contato; profissionais que estiverem de férias ou atestado no momento da coleta de dados e profissionais que não aceitem participar do estudo.

Após a coleta, os dados foram organizados em um banco de dados e as análises estatísticas realizadas utilizando o *software* SPSS® versão 18.0 for Windows e submetidas à análise descritiva.

O projeto¹ foi submetido à Plataforma Brasil para análise pelo Comitê de Ética em pesquisa da Universidade Estadual de Montes Claros.

Resultados e discussões

Dos indivíduos que participaram da pesquisa, 31 (77,5%) eram do sexo feminino, 22 (55%) se autodeclararam pardos e 31 (77,5%) eram casados. Em relação à categoria profissional, 85% eram enfermeiros e 15% técnicos de enfermagem. A maioria dos entrevistados relatou possuir filhos (80%) e não apresentar nenhuma doença crônica (77,5%) (Tabela 1). A idade média foi de 41,25 anos ($\pm 8,18$) e o tempo médio de serviço na instituição foi de 11,8 anos ($\pm 7,1$).

Quanto aos recursos utilizados para comunicação com os colegas de trabalho, 85% utilizam principalmente o whatsapp, 12,5% a ligação telefônica e 2,5% o facebook (Tabela 1). Silva (2006) discute a era da internet, que expressou 87,5% dos recursos utilizados, dizendo que conseguimos nos conectar e estar próximos a pessoas e lugares distantes em fração de segundos, no entanto, muitas vezes não conseguimos estabelecer laços com quem está ao nosso lado no dia-a-dia de nossas vidas. Acrescenta, ainda, que precisamos ser educados quanto ao uso efetivo da comunicação.

Os dados relativos à Escala de Competência em Comunicação Interpessoal (ECCI) entre os colegas de trabalho podem ser visualizados na Tabela 2. A média do escore geral foi 67,3 ($\pm 7,4$), sendo que os valores mínimo e máximo corresponderam a 54 e 84, respectivamente. Observa-se que o escore geral médio da população estudada (67,3) encontra-se acima do valor médio padrão de 51. Assim, considera-se que os profissionais avaliados apresentam uma boa competência de comunicação interpessoal, no entanto, o escore médio encontrado ainda está distante do valor máximo de 85, isso sugere que as habilidades comunicativas do grupo podem ser mais exploradas.

Em relação aos domínios da ECCI, observou-se no domínio “Controle do Ambiente” uma média de 15,3 associada a um desvio-padrão de 2,2. Os domínios “Autorrevelação”, “Assertividade” e “Manejo das Interações” apresentaram uma mediana de 15, 14 e 8,5, respectivamente. Finalmente, o domínio “Disponibilidade” revelou um escore médio de 13,3 ($\pm 1,7$), com o intervalo das respostas variando entre 9 e 15 (Tabela 2). De modo geral, os valores médios não variaram muito entre os domínios, o que pode indicar que as habilidades interpessoais desses profissionais se desenvolveram de maneira similar em todas as áreas avaliadas.

Conclusões

Apesar da competência de comunicação interpessoal da equipe de enfermagem avaliada ser considerada boa, novas diretrizes com a finalidade de melhorar as relações e o bem-estar nesse contexto devem ser propostas. Além disso, representa uma oportunidade para que o tema seja refletido de maneira educativa entre a equipe de trabalho.

Referências bibliográficas

- BROCA, P. V.; FERREIRA, M. A. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. *Rev. bras. enferm.*, Brasília, v. 65, n. 1, p. 97-103, Fev. 2012.
- CARDOSO, L. S.; CEZAR-VAZ, M. R.; BONOW, C. A.; SANT'ANNA, C. F. Processo comunicacional: instrumento das atividades em grupo na estratégia Saúde da Família. *Rev. esc. enferm. USP*, São Paulo, v. 45, n. 6, p. 1323-1330, Dez. 2011.
- LITTLEJOHN, S. W. *Fundamentos teóricos da comunicação humana*. Trad. Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.
- MATSUMOTO, D. Y. *Cuidados paliativos: conceito, fundamentos e princípios*. In: Carvalho RT, Parsons HA. Manual de cuidados paliativos ANCP. 2ª Edição. Porto Alegre: Sulina; 2012. p. 23-41.
- PUGGINA, A. C.; SILVA, M. J. P. Validação e adaptação cultural para o português da *Interpersonal Communication Competence Scale*. *Acta paul. enferm.*, São Paulo, v. 27, n. 2, p. 108-114, Abr. 2014.
- RUBIN, Rebeca B.; MARTIN, Matthew M. Development of a measure of interpersonal communication competence. *Commun Res Rep.* 11(1):33-44, 1994.
- SILVA, M. J. P. *Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde*. São Paulo: Loyola, 2008.
- SILVA, M. J. P. *Qual o tempo do cuidado? Humanizando os cuidados de enfermagem*. 2ª ed. São Paulo: Loyola, 2006.
- STEFANELLI, M. C. *Comunicação com paciente: teoria e ensino*. 2ª ed. São Paulo: Robe Editorial, 1993.

Tabela 1- Distribuição dos profissionais de saúde da equipe de enfermagem do Hospital Universitário em números absolutos (n) e percentuais (%), 2016 (n=40).

Variáveis	N	%
Sexo		

¹ Aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Unimontes: Parecer nº 1686652/2016.

10^o

FEPEG

FÓRUM

ENSINO • PESQUISA
EXTENSÃO • GESTÃO

RESPONSABILIDADE SOCIAL: INDISSOCIABILIDADE
ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



ISSN 1806-549 X

Feminino	31	77,5
Masculino	9	46,3
Etnia		
Branco	12	30,0
Negro	6	15,0
Pardo	22	55,0
Estado civil		
Solteiro	6	15,0
Casado	31	77,5
Separado/divorciado	3	7,5
Categoria profissional		
Enfermeiro	6	15,0
Técnico em enfermagem	34	85,0
Possui filhos		
Sim	32	80,0
Não	8	20,0
Doença crônica		
Não	31	77,5
Sim	9	22,5
Recursos para comunicação com os colegas de trabalho		
Ligação telefônica	5	12,5
WhatsApp	34	85,0
Facebook	1	2,5

Tabela 2. Análise estatística da Escala de Competência em Comunicação Interpessoal (ECCI), entre colegas de trabalho, 2016 (n=40).

Domínios do ECCI (nº de itens, intervalo possível)	Itens do ECCI	Intervalo obtido	Mediana	Média (Desvio-padrão)
Controle do Ambiente (4itens, 4 a 20)	É difícil encontrar as palavras certas para me expressar.			
	Atinjo meus objetivos de comunicação.			
	Consigo persuadir os outros quanto à minha opinião.	11-19	15	15,3 (2,2)
Autorrevelação (4itens, 4 a 20)	Expresso-me bem verbalmente.			
	Outros me descreveriam como caloroso, ou seja, afetuoso.			
	Revelo como me sinto para os outros.			
Assertividade (4itens, 4 a 20)	Digo às pessoas quando me sinto próxima delas.	11-20	15	15,6 (2,6)
	Outras pessoas acham que eu as entendo.			
	Quando sou injustiçado, confronto a pessoa que me injustiçou.			
Manejo das Interações (2itens, 2 a 10)	Assumo o controle das conversas em que estou envolvido, negociando os tópicos sobre os quais falaremos.	12-20	14	14,8 (2,2)
	Tenho dificuldade em me defender.			
	Defendo meus direitos.			
Disponibilidade (3itens, 3 a 15)	Deixo que os outros saibam que compreendo o que eles dizem.	4-10	8,5	8,3 (1,4)
	Em conversas com amigos, percebo não apenas o que eles dizem, mas o que não dizem.			
	Permito que os amigos vejam quem realmente sou.			
ECCI score total (17 itens, 17 a 85)	Meus amigos realmente acreditam que me preocupo com eles.	9-15	14	13,3 (1,7)
	Tento olhar os outros nos olhos quando falo com eles.			
ECCI score total (17 itens, 17 a 85)		54-84	66,5	67,3 (7,4)