

COMUNICAÇÃO EFETIVA EM ENFERMAGEM À LUZ DE JÜRGEN HABERMAS

EFFECTIVE COMMUNICATION IN NURSING IN THE THE LIGHT OF JÜRGEN HABERMAS

COMUNICACIÓN EFECTIVA EN ENFERMERÍA A LA LUZ DE JÜRGEN HABERMAS

Kisna Yasmin Andrade Alves¹
Manacés dos Santos Bezerril¹
Pétala Tuani Candido de Oliveira Salvador¹
Alexsandra Rodrigues Feijão¹
Viviane Euzébia Pereira Santos¹

¹ Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, Departamento de Enfermagem.
Natal, RN – Brasil.

Autor Correspondente: Kisna Yasmin Andrade Alves. E-mail: kisnayasmin@hotmail.com
Submetido em: 05/12/2017 Aprovado em: 01/10/2018

RESUMO

Objetiva-se refletir sobre a comunicação efetiva à luz da Teoria do Agir Comunicativo, de Jürgen Habermas. Trata-se de estudo reflexivo conduzido pela questão: como se caracteriza a comunicação efetiva à luz da Teoria do Agir Comunicativo, de Jürgen Habermas? O estudo é construído a partir dos pilares teóricos apresentados por Habermas e discorrido na sessão: comunicação efetiva em Enfermagem e a interface com o agir comunicativo de Habermas. Concluiu-se que as concepções sobre a comunicação efetiva em Enfermagem revelam faces teóricas consoantes com os pressupostos do agir comunicativo. A comunicação efetiva, portanto, é entrelaçada ao entendimento mútuo, cooperação dos atores, compreensão dos contextos individuais e ao posicionamento do receptor frente ao ato da fala.

Palavras-chave: Enfermagem; Filosofia em Enfermagem; Comunicação.

ABSTRACT

This paper aims to reflect on effective communication in the light of the Theory of Communicative Action, by Jürgen Habermas. It is a reflective study conducted by the question: how is the effective communication characterized in the light of the Theory of Communicative Action, by Jürgen Habermas? The study is built on the theoretical pillars presented by Habermas and discoursed in the session: effective communication in nursing and the interface with the communicative action of Habermas. In conclusion, the concepts of effective communication in nursing reveal theoretical faces consonant with the assumptions of the communicative action. Effective communication is, therefore, intertwined with mutual understanding; the cooperation of actors; understanding of the individual contexts; and the positioning of the receiver before the act of speech.

Keywords: Nursing; Philosophy, Nursing; Communication.

RESUMEN

El presente estudio busca reflexionar sobre la comunicación efectiva a la luz de la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas. Se trata de un estudio reflexivo llevado a cabo con la siguiente pregunta: ¿cómo se caracteriza la comunicación efectiva a la luz de la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas? El estudio se basa en los pilares teóricos presentados por Habermas y expuestos en la sesión: comunicación efectiva en enfermería e interfaz con la acción comunicativa de Habermas. En conclusión, los conceptos de comunicación efectiva en enfermería revelan facetas teóricas en consonancia con los presupuestos del acto comunicativo. Por lo tanto, la comunicación efectiva se entrelaza con la comprensión mutua, la cooperación de los actores, la comprensión de los contextos individuales y la postura del receptor ante el acto del habla.

Palabras clave: Enfermería; Filosofía en Enfermería; Comunicación.

Como citar este artigo:

Alves KYA, Bezerril MS, Salvador PTCO, Feijão AR, Santos VEP. Comunicação efetiva em Enfermagem à luz de Jürgen Habermas
REME – Rev Min Enferm. 2018[citado em ____ ____ ____];22:e-1147. Disponível em: _____. DOI: 10.5935/1415-2762.20180078

INTRODUÇÃO

A comunicação é expressão de signos linguísticos. Esse ato exige que os sujeitos, a partir da coparticipação e da co-intencionalidade, compreendam a “significação do significado”, aspecto que perpassa a transferência e expressão do conhecimento. Trata-se de um processo de reciprocidade, diálogo, intercomunicação dos sujeitos, criticidade e relação entre “pensamento-linguagem-contexto/realidade”¹

No campo da saúde, pode-se destacar o termo “*comunicação e saúde*”, que explicita uma forma de ver, atuar, entender e consolidar vínculos. Essa concepção revela a existência de discursos concorrentes, constituídos por relações de saber e poder.² Assim, a comunicação transforma as práticas de saúde – em especial da Enfermagem – em “trabalho vivo em ato”, ou seja, àquele pautado nas tecnologias leves.³

Ainda, no cenário da saúde emerge o termo comunicação efetiva como produto da ampliação das discussões acerca da segurança do paciente e, conseqüentemente, pela compreensão de que ela representa uma ferramenta que perpassa todo o cuidado e possibilita minimizar a ocorrência de eventos adversos.⁴

Por esse motivo, a Aliança Mundial para a Segurança do Paciente, no ano de 2005, destacou a comunicação efetiva entre profissionais de saúde como uma das áreas prioritárias de atuação.⁴

A comunicação efetiva, assim, é conceituada como processo dinâmico, recíproco e que assenta as formas verbais, não verbais, escritas, telefônicas e eletrônicas, além de permear todo o cuidado.^{5,6}

Diante do exposto, é fundamental ampliar as discussões acerca da comunicação efetiva em saúde/Enfermagem como componente determinante do cuidado e da segurança do paciente.

Visando aprofundar essas discussões, utilizar-se-á o referencial da Teoria do Agir Comunicativo, de Jürgen Habermas, como estratégia para alcançar a compreensão da comunicação efetiva, no cenário da prática profissional da Enfermagem.

O agir comunicativo é um ato que objetiva o entendimento mútuo, mediante cooperação entre os atores, e corresponde a um mecanismo para outras ações. Desenvolve-se a partir de um processo circular, em que o ator é *iniciador e produto* do processo.⁷ Essas concepções se entrelaçam com as da comunicação efetiva e, por isso, possibilitam tecer reflexões.

Destarte, delimita-se como questão norteadora: como se caracteriza a comunicação efetiva à luz da Teoria do Agir Comunicativo? Para respondê-la, foi desenvolvido estudo reflexivo com o objetivo de refletir sobre a comunicação efetiva à luz da Teoria do Agir Comunicativo, de Jürgen Habermas.

SOBRE O FILÓSOFO JÜRGEN HABERMAS

Jürgen Habermas é um dos mais importantes pensadores da atualidade. É filósofo, sociólogo, jornalista e professor uni-

versitário. Em seus estudos realçou o papel da razão e da opinião pública (fonte comunicacional da razão), além de delinear uma teoria comunicativa.⁸

Seus pressupostos são fundamentados no caráter interparadigmático, com contribuições do funcionalismo, da fenomenologia, do marxismo e da teoria crítica de Frankfurt.⁹

Na Teoria do Agir Comunicativo, o filósofo aborda aspectos que fundamentam a compreensão do entendimento mútuo e da interface entre o mundo social e o agir pautado em normas (Figura 1).⁷

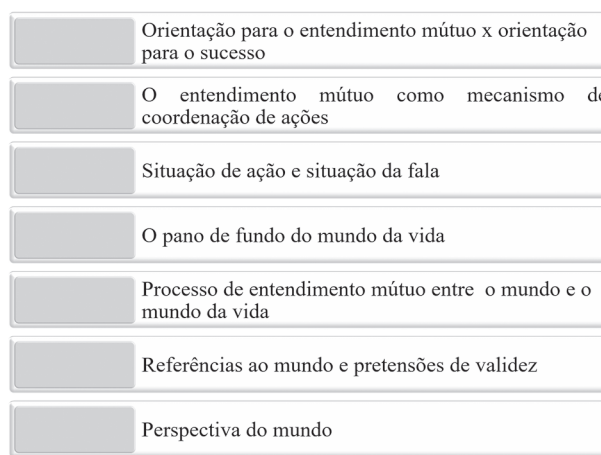


Figura 1 - Pilares teóricos da Teoria do Agir Comunicativo, de Jürgen Habermas, Natal, 2017.

Fonte: adaptado de Habermas.⁷

Os sete pilares exibidos na Figura 1 são concepções sumariadas, na perspectiva do agir comunicativo, apresentadas na obra “Consciência moral e o agir comunicativo”, de Jürgen Habermas.⁷

COMUNICAÇÃO EFETIVA EM ENFERMAGEM E A INTERFACE COM O AGIR COMUNICATIVO DE HABERMAS

As reflexões acerca da comunicação efetiva em Enfermagem e do agir comunicativo foram construídas/adaptadas com base nos pilares teóricos demonstrados na Figura 1.

Neste estudo, as reflexões são tecidas a partir de seis pilares teóricos: a) orientações para o entendimento mútuo *versus* orientação para o sucesso; b) o entendimento mútuo como mecanismo de coordenação de ações e referências ao mundo e pretensões de validade; c) situação de ação e situação da fala; d) o pano-de-fundo do mundo da vida; e) processo de entendimento mútuo entre o mundo e o mundo da vida e perspectivas do mundo.

ORIENTAÇÕES PARA O ENTENDIMENTO MÚTUO VERSUS ORIENTAÇÃO PARA O SUCESSO

Os princípios habermasianos mostram que as interações sociais são relativamente estáveis, cooperativas e, simultaneamente, conflituosas e instáveis, o que dependerá do grau de interesse dos participantes. De tal forma, a partir do momento em que os atores se direcionam para o *sucesso*, ou seja, para as consequências provenientes do seu agir, os objetivos desejados são alcançados.⁷

Em consonância a esse aspecto, observa-se que a comunicação efetiva é uma ferramenta essencial para a prática profissional da Enfermagem e, mediante essa perspectiva, o sucesso desejado é aquele que visa à melhoria do cuidado, ajuda terapêutica, identificação das necessidades do usuário, o relacionamento entre profissional de Enfermagem-usuário, profissional de Enfermagem-equipe multiprofissional e educação em saúde.¹⁰

A concretização da comunicação efetiva envolve atores e, como apresentado no agir comunicativo, exige seu interesse e cooperatividade. A compreensão desses dois aspectos deve anteceder, também, àquela de corresponsabilidade do agir.

O ENTENDIMENTO MÚTUO COMO MECANISMO DE COORDENAÇÃO DE AÇÕES E REFERÊNCIAS AO MUNDO E PRETENSÕES DE VALIDEZ

O agir comunicativo está estabelecido nos atos do envolvimento mútuo e objetiva um acordo a partir do “[...] assentimento racionalmente motivado ao conteúdo de um proferimento”, ou seja, busca-se a obtenção de convicções comuns.^{7:165}

A comunicação efetiva à luz do agir comunicativo permite elucidar a importância da obtenção de convicções comuns. Contudo, esse processo não apresentará somente acordos. Quando um dos atores, como o receptor, rejeita o que está contido na fala, entende-se que o proferimento não preencheu pelo menos uma das seguintes funções: representação dos estados das coisas, da relação interpessoal e manifestação de vivências.⁷

Dessa forma, a comunicação, para ser efetiva, pressupõe que os profissionais de Enfermagem e demais atores a conduzam de forma clara, objetiva e compreendam as ideias partilhadas e as formas de expressão.¹¹ É imprescindível que nesse processo exista a criticidade e não a valorização das concepções cristalizadas, uma vez que o objetivo é estabelecer um assentimento racional.

Associado a isso, as estratégias para a comunicação precisam ser adaptáveis ao nível de conhecimento do receptor, às suas necessidades específicas – como àquelas decorrentes de deficiências visuais e auditivas – e valorizar o contexto cultural. Essas considerações não são restritas às interações entre os usuários, mas expande-se para aquelas entre membros da equipe de Enfermagem ou multiprofissional.

Pontua-se, no cenário da interação com o usuário, por exemplo, que a comunicação não verbal traduz as suas reações e sentimentos, expressados, muitas vezes, de forma introvertida.¹² Para o envolvimento mútuo, o profissional de Enfermagem deve estar atento e receptível a essas expressões.

SITUAÇÃO DE AÇÃO E SITUAÇÃO DA FALA

O agir visa dominar fragmentos de mundo sob a ótica de um *tema* específico – *situação*. O *tema* é inerente aos interesses e objetivos dos atores. Dessa forma, os *planos de ações* dos indivíduos realçam o *tema*, ou seja, a ação coincide com a situação da fala.⁷

A partir dessas premissas, a comunicação efetiva, no contexto da Enfermagem, é alicerçada por manuscritos legais, como os que fundamentam o Código de Ética em Enfermagem.

Entre os temas citados no Código de Ética em Enfermagem, têm-se o comprometimento com a saúde individual e coletiva, a garantia dos princípios das políticas públicas, o respeito à vida, a dignidade e os direitos humanos.¹³

Ao discutir o cuidado à saúde individual e coletiva deve-se atentar para a necessidade de paradigmas de saúde que favoreçam a compreensão dos diversos contextos de vida, permita enxergá-los como cidadãos e vislumbre a saúde como sinônimo de qualidade de vida.

Assim, pode-se elucidar que uma prática pautada somente no indivíduo e na doença, por exemplo, produzirá *temas* que não valorizam as condições de vida e, conseqüentemente, uma comunicação efetiva.

Em outras palavras, o *tema* que conduz a formação e a prática dos profissionais de Enfermagem pode proporcionar a efetividade da comunicação.

O PANO-DE-FUNDO DO MUNDO DA VIDA

O agir comunicativo é um processo cíclico em que o ator é *iniciador* – domina as *situações* – e *produto* – produto de tradições, advindas do processo de socialização. O ator é alicerçado por um mundo da vida constituído pelo *contexto* e *recursos*, os quais possibilitam o *entendimento mútuo*.⁷

No processo de comunicação efetiva, o profissional de Enfermagem desenvolve uma prática que ultrapassa a inflexibilidade das rotinas e técnicas e se aproxima do outro – usuário e equipe – a fim do entendimento mútuo.¹⁴ Essa atitude, no cenário do usuário, valoriza os seus contextos de vida e o insere no processo de cuidar.

Ao se aproximar do outro, a partir da comunicação efetiva, o profissional de Enfermagem promove a humanização do cuidado e, conseqüentemente, consolida o vínculo e a confiança entre os envolvidos.¹⁵ Contudo, humanizar o cuidado é um desafio, pois exige dos atores a compressão da importância do seu papel nesse processo.

No tocante ao profissional de Enfermagem, destacam-se, para esse processo, as instituições de ensino e saúde como corresponsáveis pela formação e aperfeiçoamento, visando a transformar conhecimentos e elementos culturais favoráveis a humanização do cuidado.

PROCESSO DE ENTENDIMENTO MÚTUO ENTRE O MUNDO E O MUNDO DA VIDA E PERSPECTIVAS DO MUNDO

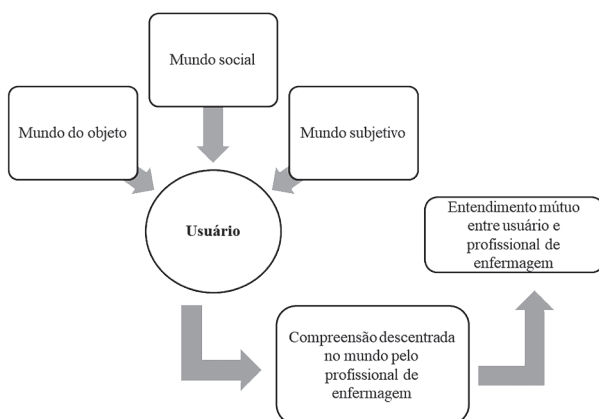
Para a realização dos *planos de ação*, os atores do agir comunicativo devem ser guiados por uma *situação comum* e, concomitantemente, entenderem sobre *algo no mundo*⁷.

Assim, faz-se necessário que os participantes apreendam as referências de três mundos: a) *mundo do objeto* – são referências que perpassam as representações ou pressuposições de acontecimentos e estado; b) *mundo social* – representado pelas relações interpessoais; e c) *mundo subjetivo* – referente à autorrepresentação.⁷

Ainda sobre o entendimento acerca do *algo no mundo*, Habermas destaca a *compreensão descentrada no mundo*, a qual permite, ao locutor, a diferenciação entre o *mundo da vida* e o *mundo*. Ou seja, distingue-se entre o inquestionado, determinado intersubjetivamente e inerente ao participante, e o construído por conteúdos da comunicação.⁷

Essa diferenciação permite dissociar a sabedoria explícita da certeza implícita. Os conteúdos da comunicação, por sua vez, ganham espaço para serem validados e considerados em saber pautado na razão.⁷

Sobre esses preceitos, no momento em que se tenta interpretar o mundo a partir de uma perspectiva específica, a interação entre os atores é prejudicada e concretiza-se uma comunicação simples, ineficaz.¹⁵ A partir da apreensão do *algo no mundo* e da *sua compreensão descentrada* a comunicação é efetivada (Figura 2).



Agir comunicativo

Figura 2 - "Processo de entendimento mútuo entre o mundo e o mundo da vida" no binômio usuário-profissional de Enfermagem, Natal, 2017. Fonte: adaptado de Habermas.⁷

A Figura 2 mostra os elementos do agir comunicativo entre usuários e profissionais de Enfermagem como forma de consolidar a comunicação efetiva. Os profissionais de Enfermagem valorizam as referências do mundo objetivo, social e subjetivo dos usuários e desenvolvem uma compreensão deles.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As concepções sobre a comunicação efetiva em Enfermagem apresentam faces teóricas consoantes aos pressupostos da Teoria do Agir Comunicativo, de Jürgen Habermas.

A comunicação efetiva é entrelaçada com o agir comunicativo, uma vez que essa ação necessita do entendimento mútuo, cooperação dos atores para um produto comum – a segurança do paciente, por exemplo -, compreensão dos contextos individuais, a partir dos três mundos e posicionamento do receptor frente ao ato da fala.

Por essas características, é imprescindível o aprofundamento das discussões sobre a comunicação efetiva em Enfermagem, entendendo que esta representa um dos princípios basilares do cuidado, como apresentado neste estudo reflexivo. Assim, são necessários empenhos científicos de construção e socialização de estudos.

REFERÊNCIAS

- Freire P. Extensão ou comunicação? 15ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra; 2011.
- Cardoso JM, Araújo IS. Comunicação e saúde. Rio de Janeiro: Fiocruz; 2007[citado em 2016 maio 09]. Disponível em: <http://www.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/comsau.html>.
- Franco TB, Merhy EE. Cartografias do trabalho e cuidado em saúde. Tempus Actas Saúde Coletiva. 2012[citado em 2016 maio 09];6(2):151-63. Disponível em: <http://www.tempusactas.unb.br/index.php/tempus/article/view/1120/1034>
- Sousa P, Mendes W. Segurança do paciente: conhecendo os riscos nas organizações de saúde. Rio de Janeiro: EAD/ENSP; 2014.
- Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo. Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente. 10 passos para a segurança do paciente. São Paulo: COREN; 2010.
- Rede Brasileira de Enfermagem e Segurança do Paciente. Estratégias para a segurança do paciente: manual para profissionais da saúde. Porto Alegre: EDIPUCRS; 2013.
- Habermas J. Consciência moral e agir comunicativo. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro; 1989.
- Habermas J. Racionalidade e comunicação. Lisboa: Edições 70; 1996.
- Pinto JMR. A teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas: conceitos básicos e possibilidades de aplicação à administração escolar. Paidéia. 1995[citado em 2016 maio 09];8(9):77-96. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/paideia/n8-9/07.pdf>
- Mourão CML, Albuquerque MAS, Silva APS, Oliveira MS, Fernandes AFC. Comunicação em Enfermagem: uma revisão bibliográfica. Rev RENE. 2009[citado em 2016 maio 09];10(3):139-45. Disponível em: http://www.revistarene.ufc.br/vol10n3_pdf/a17v10n3.pdf
- Braga EM, Silva MJP. Comunicação competente: visão de enfermeiros especialistas em comunicação. Acta Paul Enferm. 2007[citado em 2016 maio 09];7(4):410-4. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v20n4/03.pdf>

12. Bax AMC, Araújo STC. Expressão não verbal do paciente no cuidado: percepção do enfermeiro em unidade cardiointensiva. *Esc Anna Nery Rev Enferm.* 2012[citado em 2016 maio 09];16(4):728-33. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ean/v16n4/12.pdf>
 13. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução COFEn 311/2007, de 08 de fevereiro de 2007. Reformulação do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem. Brasília: COFEn; 2007. [citado em 2016 maio 09]. Disponível em: [//se.corens.portalcofen.gov.br/codigo-de-etica-resolucao-cofen-3112007](http://se.corens.portalcofen.gov.br/codigo-de-etica-resolucao-cofen-3112007).
 14. Klock P, Rodrigues ACRL, Backes DS, Erdmann AL. O cuidado como produto de múltiplas interações humanas: "importando-se com o outro". *Cogitare Enferm.* 2007[citado em 2016 jan. 12];12(4):452-9. Disponível em: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/912>
 15. Rennó CSN, Campos CJGC. Comunicação interpessoal: valorização pelo paciente oncológico em uma unidade de alta complexidade em oncologia. *REME - Rev Min Enferm.* 2014[citado em 2016 maio 09];18(1):106-15. Disponível em: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/912>
-