

Percepção de enfermeiras sobre as relações interpessoais na consulta de enfermagem

Nurses perceive interpersonal relations in nursing consultation
Percepcion de las enfermeras en las relaciones interpersonales en la consulta de enfermería

Inez Sampaio Nery¹, Ivanilda Sepúlveda Gomes², Samara Dourado Santos Moraes³, Livia Maria Melo Viana⁴

¹Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Profa. Associado II do Departamento de Enfermagem e do Programa de Mestrado em Enfermagem e Políticas Públicas da Universidade Federal do Piauí (UFPI). Teresina - PI, ²Enfermeira da FMS e Hospital Universitário. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFPI. Teresina - PI, ³Enfermeira da MDER e FMS. Professora da FSA. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFPI. Teresina - PI, ⁴Enfermeira da FMS. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFPI. Teresina - PI.

Submissão: 10/02/2011

Aprovação: 06/04/2011

RESUMO

A enfermeira, ao estabelecer relações sociais com o assistido, deve evitar a superficialidade nesse atendimento, demonstrar interesse mais amplo pelo que o cliente fala. Os objetivos foram descrever a percepção das enfermeiras sobre a relação enfermeira/cliente durante a consulta de enfermagem, analisar a relação interpessoal prestada pela enfermeira ao cliente na consulta de enfermagem e identificar o conhecimento das enfermeiras acerca do relacionamento interpessoal enquanto discentes. Os sujeitos foram dez enfermeiras, com idades entre 28 e 64 anos, que realizavam Consultas de Enfermagem em Unidade Básica de Saúde. Três categorias emergiram: Percepção do relacionamento interpessoal as quais foram unânimes em elencar essas relações como boas ou muito boas; Importância das Relações interpessoais, sendo a confiança a principal base para uma assistência qualificada; As enfermeiras e o conhecimento das relações interpessoais na graduação onde observou-se relatos afirmativos e outros não. É através do acolhimento nas consultas de enfermagem, que é estabelecida uma relação de confiança que fortalece o vínculo profissional-cliente.
Descritores: Percepção. Relações interpessoais. Enfermagem.

ABSTRACT

The nurse, to establish social relations with assisted, it should avoid cutting in attendance, demonstrating broader interest by the customer speaks. The objectives were to describe nurses' perceptions about the relationship nurse/client, analyze the interpersonal relationship provided by the nurse in consultation with the client and verify that the nurses had interviewed students as theoretical and practical knowledge about interpersonal relationships. The subjects were ten nurses, aged between 28 and 64, who performed the nursing consultations in the Basic Health Three categories emerged: Perception of interpersonal relationships which unanimously to list these relations as good or very good; Importance of Relationship interpersonal trust is the main basis for qualified medical care, nurses and knowledge of interpersonal relations in degrees where there were reports assertive and not others. It is through acceptance in clinical nursing, which is an established relationship of trust that strengthens the bond professional-client relationship.
Descriptors: Perception. Interpersonal relations. Nursing

RESUMEN

El personal de enfermería, para establecer relaciones sociales con la asistencia, se debe evitar el corte en la asistencia, lo que demuestra un interés más general por el cliente habla. Los objetivos fueron describir las percepciones de las enfermeras sobre la relación enfermera/cliente, analizar las relaciones interpersonales proporcionada por la enfermera en consulta con el cliente y verificar que las enfermeras habían entrevistado a los estudiantes como el conocimiento teórico y práctico acerca de las relaciones interpersonales. Los sujetos fueron diez enfermeras, de edades comprendidas entre 28 y 64, que realizó la consulta de enfermería en las categorías Básica de Salud Surgieron tres: Percepción de las relaciones interpersonales que por unanimidad a la lista de estas relaciones como buena o muy buena; importancia de la relación la confianza interpersonal es la base principal para una asistencia médica calificada, las enfermeras y el conocimiento de las relaciones interpersonales en grados, donde hubo otros informes asertivo y no. Es a través de la aceptación de la enfermería clínica, que es una relación que se establece de confianza que fortalece la relación de vínculo profesional-cliente.
Descriptores: Percepción. Relaciones interpersonales. Enfermería.

Correspondência: Rua Antonio Chaves 1896, Bairros dos Noivos. CEP: 64.045-340. Teresina-PI. E-mail: ineznery.ufpi@gmail.com);

1 INTRODUÇÃO

A percepção consiste na representação que cada ser humano tem de si próprio e de tudo que faz parte de seu meio e de sua realidade. Esta compreensão é seletiva para cada pessoa, o que significa que qualquer situação é vivenciada de uma maneira única por cada um dos indivíduos envolvidos⁽¹⁾. É designada como sendo o ato pelo qual tomamos conhecimento de um objeto do meio exterior. A maior parte de nossas percepções conscientes provêm do meio externo, portanto a apreensão de uma situação objetiva baseada em sensações acompanhadas de juízos⁽²⁾.

A interação de dois ou mais seres humanos, de modo a compartilhar seus sentimentos, valores e significados, mediante o estabelecimento da comunicação é uma característica da relação interpessoal. Nesta relação, o ideal é que não se limite à fala, mas também a diversas formas de expressão e manifestação corporal que são importantes para que a profissional enfermeira realize uma consulta adequada⁽¹⁻²⁾.

A enfermeira, ao estabelecer uma relação profissional, deve evitar a superficialidade durante o atendimento, demonstrar interesse mais amplo pelo que a cliente fala. Faz-se mister ressaltar que, nessa relação, é relevante a linguagem verbal e não-verbal, as quais possibilitam uma inter-relação entre os indivíduos, permitindo assim avançar na abordagem dos discursos e procurar, pela comunicação, entender as manifestações da realidade do indivíduo⁽³⁾.

Em função da importância das relações interpessoais, na década de 50, a Teoria das Relações Interpessoais, proposta por Peplau, foi introduzida na enfermagem afirmando que as fases do processo interpessoal indicam que a enfermeira pode assumir diversos papéis, entre eles: estabelecer uma relação de confiança e respeito no interesse no qual se pretende alcançar com a pessoa que mantém a inter-relação; fornecer respostas às indagações dos pacientes principalmente àqueles que estão diretamente associados aos problemas enfrentados por estes; e ainda desempenhar o papel materno, no qual desenvolvem a personalidade do paciente a partir de reativação de suas experiências anteriores⁽⁴⁾.

As relações interpessoais que se estabelecem com os clientes/familiares são a base do trabalho dos profissionais de saúde, em que é necessário considerar os aspectos dessa relação para que ocorra uma ação eficiente e mais humanizada. As mesmas autoras complementam dizendo que o processo de comunicação é fundamental para auxiliar nas tentativas de compreender a si mesmo, entender o outro comunicador e ser compreendido; sendo que, nesse processo, inclui-se ainda a percepção da pessoa⁽⁵⁾. Seguindo o mesmo pensamento, estudo relata que nas relações interpessoais, que fazem parte do cotidiano, os profissionais de saúde devem ter habilidades comunicacionais para desenvolver uma boa relação com pessoas que preci-

sam de cuidados e de alguém que os dêem, para satisfazer assim suas necessidades⁽⁶⁾.

Cabe enfatizar que a prática em saúde, enquanto universo das relações interpessoais, tem na comunicação um instrumento privilegiado de atuação, e que nas relações desenvolvidas pelos profissionais de saúde é significativa sua utilização, bem como a investigação da comunicação na sua manifestação não-verbal⁽⁷⁾.

Assim, partindo-se do princípio que a Enfermagem é entendida como a "ciência do cuidar", este é um processo na qual a enfermeira deve se envolver completamente com o cliente para desenvolver uma relação exitosa e fundamental para o processo saúde-doença. A efetivação dessa relação dar-se-á durante a Consulta de Enfermagem, a qual requer por parte do profissional, o ato de interagir procurando sentir o que o cliente quer passar, entendê-lo como um ser que tem emoções, sofrimentos, momentos de alegria, um ser humano. Ao mesmo tempo, a enfermeira deve procurar transmitir sua mensagem e, conseqüentemente, tentar passar segurança para o cliente.

A denominação "Consulta de Enfermagem" (CE) surgiu no Brasil na década de 60, durante o II Curso de Planejamento de Saúde da Fundação de Ensino Especializado de Saúde Pública e que, em 1986, foi legitimada como atividade privativa do Enfermeiro obtendo respaldo legal através da promulgação da Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986⁽⁸⁾.

Trata-se de uma atividade liberal, de natureza científica e privativa da enfermeira que visa a identificar e equacionar os problemas de saúde de um indivíduo e indicar medidas e cuidados frente interação entre o profissional e o cliente⁽⁸⁻⁹⁾. Onde se destaca que a profissional de enfermagem deve reconhecer que não pode impor a sua própria realidade aos outros, sendo necessário que o diálogo favoreça o respeito ao pensamento e atitude da pessoa assistida, uma vez que, durante a consulta é fundamental a participação ativa do assistido⁽³⁾.

Destaca-se que a CE deve acontecer em um local em que seja possível a expressão/captação de necessidades, bem como a resolução de problemas da competência profissional de enfermeiras e de forma articulada com outros profissionais, com caráter de identificação de necessidades e de intervenção com enfoque clínico-educativo. É fundamental adotar elementos que tornem a consulta um momento de troca e crescimento para clientes e profissionais; na qual a forma tradicional e mecanizada deve ser substituída por um processo de inter-relação contínua, para construir novos valores e possibilidades práticas em saúde, em que os profissionais são facilitadores e os clientes assumem papel de sujeitos⁽¹⁰⁾.

Visando a garantia dessa assistência de enfermagem qualificada, o Conselho Federal de Enfermagem - COFEN instituiu a Resolução nº 272/2002 que dispunha sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem - SAE; esta foi revogada pela Resolução COFEN nº 358/2009, a qual além de dispor sobre a SAE

dispõe sobre a implementação do Processo de Enfermagem em ambientes, públicos ou privados, em que ocorre o cuidado profissional de Enfermagem. Nesta resolução destaca-se que o Processo de Enfermagem organiza-se em cinco etapas inter-relacionadas, interdependentes e recorrentes que são: Coleta de Dados de Enfermagem (ou Histórico de Enfermagem), Diagnóstico de Enfermagem, Planejamento de Enfermagem, Implementação e Avaliação de Enfermagem⁽¹¹⁾.

Neste Processo, o histórico deve ser deliberado, sistêmico e contínuo com auxílio de técnicas variadas conforme a clientela assistida; o diagnóstico se faz pela interpretação dos dados coletados no histórico, através do qual se estabelecerá os resultados que se pretendem alcançar, ações ou intervenções de enfermagem que serão realizadas conforme as respostas obtidas; a implementação trata da realização dessas ações ou intervenções; e a avaliação de enfermagem, ou seja, verificação de mudança dessas respostas⁽¹¹⁻¹²⁾.

O Processo de Enfermagem deve estar baseado num suporte teórico que oriente a coleta de dados, o estabelecimento de diagnóstico de enfermagem e o planejamento das ações ou intervenções de enfermagem e que forneça a base para avaliação dos resultados. Uma vez que, compete privativamente ao enfermeiro, o diagnóstico de enfermagem acerca das respostas da pessoa, família ou coletividade humana, bem como a prescrição das ações ou intervenções de enfermagem a serem realizadas, conforme essas respostas⁽¹¹⁻¹²⁾.

A Teoria das Relações Interpessoais de Peplau direciona para o estabelecimento de relações e interações terapêuticas entre o paciente e o profissional, competindo a este a capacidade de desenvolver interesse, empatia e compreensão dos problemas dos pacientes e tendo ainda a habilidade de fazer com que o mesmo possa compreender os seus próprios sentimentos, pensamentos e comportamentos pela comunicação clara e objetiva com respeito de valores⁽¹²⁾.

A partir do exposto elaborou-se como objeto de estudo a percepção de enfermeiras sobre a relação interpessoal existente durante a CE, cujos objetivos foram descrever a percepção das enfermeiras sobre a relação enfermeira/cliente durante a consulta de enfermagem, analisar a relação interpessoal prestada pela enfermeira ao cliente na consulta de enfermagem e identificar o conhecimento das enfermeiras acerca do relacionamento interpessoal enquanto discentes.

2 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa. Optou-se pela pesquisa qualitativa, tendo em vista ser a abordagem metodológica que melhor se adapta ao objeto de estudo, considerando que os métodos qualitativos são flexíveis e particulares em relação ao objeto de estudo, evoluem ao longo da investigação e é graças a essa flexibilização que se consegue maior aprofundamento e detalhamento dos dados⁽¹³⁾.

Este tipo de pesquisa não depende da análise estatística, que se caracteriza pela intuição, exploração e subjetividade, sendo o pesquisador um interpretador da realidade, de processos e fenômenos, que não tendem à quantificação. A abordagem qualitativa também se caracteriza por ser indutiva, na qual a obtenção dos dados dá-se por contato direto pesquisador/pesquisado⁽¹⁴⁾.

O estudo foi realizado em quatro Unidades Básicas de Saúde (UBS) pertencentes à Regional Sul de Saúde da Fundação Municipal de Saúde de Teresina no período de agosto a novembro de 2007. Os sujeitos constituíram-se de dez enfermeiras que realizavam CE nas UBS's da Regional em estudo. As mesmas foram informadas sobre todos os procedimentos do estudo e aquelas que aceitaram participar do estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

A obtenção dos dados deu-se por meio de entrevistas com aplicação de um roteiro de perguntas semi-estruturadas elaborado pelas pesquisadoras. As respostas foram gravadas em mp3, posteriormente transcritas e arquivadas no Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre o Cuidar Humano e Enfermagem - NEPECHE, sem identificação dos sujeitos para que fosse resguardada a privacidade.

Após a transcrição das falas, deu-se a apreciação dos dados por análise temática dos discursos. Estas foram, primeiramente, submetidas à leitura na qual se identificou os significados. Posteriormente procedeu-se a interpretação dos relatos obtidos de modo a estabelecer as relações entre eles, respeitando o ponto de saturação. O anonimato teve a sua garantia assegurada com a substituição dos nomes das depoentes pela numeração sucessiva, conforme a sequência em que as entrevistas aconteceram.

Para realização da pesquisa observaram-se os aspectos ético-legais da resolução nº 196 de 10 de outubro de 1996, a qual foi submetida à apreciação do Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Universidade Federal do Piauí (UFPI) e aprovada sob CAAE (Certificado de Apresentação para Apreciação Ética) nº 0159.0.045.000-07.

3 RESULTADOS

Os resultados deste estudo compreenderam a caracterização dos sujeitos e a descrição da percepção das enfermeiras acerca das relações interpessoais com o cliente.

Quanto à caracterização, os sujeitos foram enfermeiras cadastradas na Estratégia Saúde da Família pertencentes à Regional Sul de Saúde da Fundação Municipal de Saúde de Teresina que realizaram Consulta de Enfermagem em Unidade Básica de Saúde (UBS). Estas enfermeiras possuíam idades entre 28 e 64 anos, sendo nove do sexo feminino e um do sexo masculino, com experiência na ESF entre cinco e nove anos.

No que se refere à descrição da percepção das en-

fermeiras acerca das relações interpessoais, destaca-se a construção de três categorias emergidas dos relatos: Relacionamento interpessoal entre enfermeira/cliente; Importância do relacionamento enfermeira/cliente na Consulta de Enfermagem e, As enfermeiras e o conhecimento das relações interpessoais na graduação.

Relacionamento interpessoal entre enfermeira/cliente

Após análise temática das entrevistas pode-se observar que no tocante à relação interpessoal entre enfermeira e o cliente, as profissionais entrevistadas foram unânimes em elencar a relação interpessoal como boa ou muito boa, conforme os seguintes relatos:

... você tem que evoluindo nisso, é essa relação, essa relação de proximidade, é você saber acolher, é o que a gente pode mais dizer é de ta ali disponível, disponibilidade, [...] por que mudança de hábito é a nossa intenção aqui, então vai depender muito dessa relação (Dep. 1)

A minha percepção é como eu falei, ela é muito boa a gente atende muitos clientes que são atendidos por mim, que já adquiriram confiança, retornam sempre pra tirar dúvida [...] vai até você ter um elo de confiabilidade com o cliente e até mesmo, como é que a gente fala, assim, cumplicidade, certo, entre o cliente e o profissional... (Dep. 2)

Eu estou aqui há quatro ou cinco anos então a gente já tem uma certa intimidade com os nossos clientes [...] então é um relacionamento muito bom que a gente tem com a nossa clientela (Dep. 3)

... o relacionamento é o melhor possível, eu procuro atender aos anseios do cliente, e aquilo que não posso resolver eu busco apoio com o médico ou outro profissional que possa me ajudar [...] A relação entre o enfermeiro e o cliente na minha equipe de Programa Saúde da Família- PSF é boa... (Dep. 7)

...essa relação é uma relação boa, é uma relação que visa o melhor entendimento entre o cliente e o enfermeiro... (Dep. 9)

Os depoimentos relatam que a interação enfermeira/cliente e o estabelecimento de uma relação de confiança é o que gera a cumplicidade entre o cliente e o profissional. Há relatos de uma correlação entre um bom atendimento com a atenção dada aos anseios dos clientes. É destacado ainda que a boa relação é importante para o entendimento entre enfermeira e cliente.

As relações interpessoais enfermeira e paciente se constituem em um processo dinâmico, sob a forma de comportamentos manifestos e não manifestos, verbais e não verbais, sentimentos, reações mentais e/ou físico-corporais. É importante, pois, combinar a sensibilidade ao conhecimento teórico, com a finalidade de oferecer uma assistência de enfermagem planejada e es-

truturada, visando tanto à orientação do cliente quanto ao estímulo da expressão de seus sentimentos⁽¹⁵⁾.

Destaca-se, igualmente, a importância da confiança e do respeito para que se tenha uma relação interpessoal satisfatória e a partir dessa conquista, o vínculo surge entre o profissional e o cliente. Eis os depoimentos:

[...] aquela relação, aquela confiança que você tem com o paciente é a base do PSF atualmente é essa relação... (Dep. 1)

É uma relação em que você tem que respeitar os princípios éticos né, é respeitar a formação de conceito dos clientes pra, a partir daí, você realizar suas orientações.... (Dep. 6)

...A partir daí ele sabe que toda vez que ele vem aqui, que ele tem alguma dúvida sobre a saúde dele, ele sabe que pode contar com você (Dep. 8)

A partir dessas falas percebe-se a importância da enfermeira está aberta, receptiva e acolhedora para uma conversa com o cliente, sempre respeitando o outro, característica primordial numa relação.

É por meio do relacionamento interpessoal que é possível conhecer o sujeito/pessoa em sua individualidade através de um relacionamento de confiança, porém sendo respeitada a individualidade de cada um; assim como ser permissivo, disponível e ter a sensibilidade suficiente para perceber por gestos, ou outras manifestações subjetivas as necessidades do outro. Relações desta natureza são essenciais para os profissionais comprometidos com o cuidado⁽¹⁶⁾.

A comunicação é a principal ferramenta que possibilita o relacionamento, pois pressupõe uma interação entre as pessoas, troca ou partilha de opiniões, informações, bem como, a expressão de sentimentos e emoções. Assim, o diálogo contribui para o surgimento da empatia e dos laços de confiança entre enfermeiras e clientes, o que fortalece o vínculo⁽¹⁷⁾.

Pelos relatos pode-se observar ainda a importância da ética para que seja estabelecida uma boa relação interpessoal entre enfermeira e cliente. A atitude ética da enfermeira revela-se primordial na consulta de enfermagem, prestando um cuidado digno,

respeitoso, livre de estigmas, credices e preconceitos e ainda permitindo uma escuta acolhedora e atenta para que o cliente possa tirar dúvidas a esclarecer conceitos.

Importância do relacionamento enfermeira/cliente na consulta de enfermagem

Um dos aspectos importantes apontados pelas entrevistadas é a importância do seu relacionamento com o cliente durante a Consulta de Enfermagem. Elas assim se manifestaram:

Acho que a relação é a base de tudo, é essa relação de confiança, é a inter-relação que há entre a gente e o cliente, e é aí onde a gente conquista nossa clientela, a confiança, e a segurança, o acolhimento que a gente dá a essa clientela (Dep. 1)

... é uma construção baseada no respeito, confiança e que na verdade, com a repetição da consulta, que é o modelo da estratégia de saúde da família esses laços vão se estreitando [...] é uma relação de confiança devido a convivência e o estreitamento dos laços no momento em que o enfermeiro participa ativamente do processo saúde-doença dos clientes [...] portanto eu acredito que esse relacionamento é portanto um sentimento de confiança, respeito e principalmente de empatia... (Dep. 4)

... a gente observa no dia a dia é que tem uma questão mais, que o enfermeiro tem uma visão mais holística, uma visão mais do todo, não tem aquele paciente apenas como hipertenso, diabético, mas sim tentando ver sua vida familiar, sua vida conjugal (Dep. 9)

Pode-se observar pelo depoente 1 a importância atribuída a relação desenvolvida entre enfermeira/cliente. Ela é colocada como a base de todo o atendimento desenvolvido sendo que a confiança, a segurança e o apoio que se presta, são de fundamental importância. O exposto pelas depoentes 4 e 9 referem ainda que a consulta de enfermagem não engloba apenas a patologia em si, pois gera um laço de afetividade não só com o indivíduo, mas também com sua família, ou seja, tentando assim compreender o sujeito em sua totalidade.

Um dos objetivos da consulta de enfermagem é proporcionar condições para melhoria da qualidade de vida, por meio de uma abordagem contextualizada e participativa, portanto além da competência técnica, a profissional enfermeira deve demonstrar interesse pela particularidade do ser humano a partir da consciência reflexiva de suas relações⁽³⁾.

Nesta categoria destaca-se que a principal estratégia de uso constante no cotidiano dos profissionais no cuidado dos seres humanos é a comunicação, como meio mais eficaz para o sucesso das interações entre a enfermeira e o cliente, como relatam os entrevistados:

É essa relação desse próximo, de tá ali, de conversar passar horas... (Dep. 1)

A consulta de enfermagem é na verdade um momento único no relacionamento entre o enfermeiro e o cliente na Estratégia Saúde da Família, [...] na verdade ele rompe as normas da Unidade de Saúde, vai até a comunidade, no momento em que ela é realizada também em domicílio, torna um relacionamento mais íntimo... (Dep. 4)

Então... eu procuro estabelecer uma comunicação durante a minha consulta de enfermagem respeitando né os princípios básicos da comunicação. É priorizando, identificando os problemas e, a partir daí priorizando as informações... (Dep. 6)

As depoentes referem a consulta de enfermagem como importante no relacionamento enfermeira/cliente e por meio da comunicação conseguem identificar e priorizar os problemas a partir de informações dos usuários, prestando assim uma assistência qualificada. A comunicação se dá no processo do relacionamento entre pessoas permitindo-nos um maior conhecimento no que diz respeito aos sentimentos, emoções e opiniões sobre o outro, fazendo com que se perceba que a interação é à base desse processo.

A comunicação é um aspecto importante no atendimento, visto que oportuniza a enfermeira manter contato com o usuário durante a consulta, particularizando o acolhimento receptivo, informativo, integrador, facilitando o despertar da confiança e da empatia⁽¹⁸⁾.

As enfermeiras e o conhecimento de relações interpessoais na graduação

Em relação ao conhecimento adquirido pelas enfermeiras durante a graduação acerca das relações interpessoais, observou-se relatos favoráveis e outros não. No que se refere as que não tiveram informações enquanto acadêmicas, manifestaram-se da seguinte forma:

Nunca, nunca tive, muitas das coisas que vocês tão vendo hoje... (Dep. 1)

Não, temas sobre relação interpessoal não teve... (Dep. 2)

[...] Não... não tinha, como acadêmica não (Dep. 3)

Bem, durante minha vida acadêmica não tive contato com temas sobre relacionamento interpessoal... (Dep. 4)

Durante a minha vida acadêmica, que já esta com muito tempo, já estou com mais de 20 anos de formada, eu não lembro de ter tido algum contato com esse tema (Dep. 7)

As depoentes informaram que na vida acadêmica não tiveram abordagem sobre relação interpessoal e a depoente 1 supõe que na época de estudante não teve tal conhecimento, contudo demonstrou saber que hoje esse tema é abordado nas disciplinas do Curso de Enfermagem. Em oposição a essas, seguem os relatos das enfermeiras que informaram ter tido contato com a temática enquanto discentes:

Durante a vida acadêmica se eu tive contato com relação interpessoal, muito pouco... (Dep. 5)

Acho que em três disciplinas a gente trabalhou as relações interpessoais... (Dep. 6)

Tivemos, inclusive eu acho que em minha vida acadêmica nós tivemos umas duas a três disciplinas que

abordavam muito essa questão... (Dep. 8)

Sim. Tive, não tanto, mas tive... (Dep. 9)

Sim, muito contato... (Dep. 10)

Em observância a esses relatos e em busca de referencial específico, notou-se que existem teorias e temas sobre relacionamento interpessoal, porém as profissionais enfermeiras lidam mais com esse assunto quando realizam pesquisas, uma vez que relatam na vida acadêmica terem tido pouco contato com a temática, mas todas ressaltaram que, durante a prática laboral, começaram a buscar referencial e ter mais contato com a temática.

Dessa forma, entende-se que o ensino da Enfermagem, como processo educativo, desde sua institucionalização, vem passando por várias transformações na busca da competência profissional, procurando acompanhar o desenvolvimento técnico-científico, e sendo influenciado pelas condições sócio-políticas e culturais em várias épocas. Nesse cenário, as relações interpessoais conquistam espaço na medida em que auxiliam no cuidado em diferentes níveis de complexidade, onde a enfermeira torna-se um agente de mudanças capaz de interagir e intervir com e na sociedade, motivado pela transformação pessoal, profissional e social.

No entanto, apesar da aceitação do tema relações interpessoais no ensino, na assistência e na pesquisa, observa-se uma incoerência entre a teoria e a prática que se processa na maioria das instituições de ensino de Enfermagem, onde a competência interpessoal, em todas as suas vertentes, é algo ainda pouco vislumbrada, e, conseqüentemente, pouco praticada⁽¹⁹⁾.

Para alicerçar a importância das relações interpessoais e, conseqüentemente, do processo de comunicação, estudo destaca que as teorias de Enfermagem apresentam em seu conteúdo ênfase em diferentes graus, nesse aspecto. Dentre elas a de Peplau apresenta o sistema interpessoal como um dos sistemas básicos de sua teoria, com destaque para a comunicação, a interação, a percepção, a transação, o crescimento e o desenvolvimento⁽²⁰⁾.

Quanto à utilidade da teoria entendemos que, de fato vale a pena continuar investindo nos pressupostos teóricos da autora, pois estes, em última análise, resgatam o sentido humano na atuação da enfermagem. Os pressupostos teóricos são operacionalizáveis na prática, no ensino e na pesquisa de enfermagem e, apesar de terem sido desenvolvidos em meados do século XX, podem servir como base para atuação dos enfermeiros do século XXI, não só no âmbito da Enfermagem Psiquiátrica, mas em quaisquer situações onde estes pos-

sam comunicar-se, interagir com seus pacientes⁽⁴⁾.

A importância da teoria é bem analisada quando afirmam que as enfermeiras pensam na teoria como proposta sistematizada de procedimentos e que a teoria na prática é a busca da promoção de uma assistência ideal. As mesmas relatam ainda que teorias são proposições elaboradas para refletir sobre a assistência de enfermagem, tornando seus propósitos evidenciados além dos limites e relações entre profissionais e indivíduos demandadores de cuidados⁽¹⁶⁾.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se perceber pelas entrevistas que há uma satisfação das enfermeiras pelo relacionamento interpessoal que acontece entre elas e o cliente. Observou-se ainda que esta temática deva ser considerada como parte fundamental do exercício profissional da enfermeira, para que possa garantir o êxito dos procedimentos técnicos e da convivência que corroboram para o aumento da qualidade de vida da pessoa que necessita dos cuidados de enfermagem.

Identificou-se que a atenção dada pela enfermeira atua como a porta de entrada (incentivo) dos clientes para continuação do acompanhamento periódico, a qual é estabelecida por uma relação de confiança que fortalece o vínculo profissional-cliente. Comprovou-se também que as profissionais atendem as expectativas dos clientes e consideram a atenção, o apoio, a confiança, a comunicação e as relações estabelecidas como diferencial da consulta de enfermagem.

Ressalta-se que a pesquisa mostrou que a enfermeira tem um papel importante dentro da Estratégia Saúde da Família (ESF), onde esta tem como uma de suas atribuições esclarecer dúvidas e orientar de forma clara o cliente. Além de ser um espaço de divulgação dos objetivos e finalidades dessa Estratégia, todo o trabalho que vem sendo desenvolvido pelas enfermeiras na ESF e no SUS abrirá caminhos para que a ação multiprofissional continue melhorando a qualidade e quantidade de atendimentos.

Na categoria que aborda o conhecimento das enfermeiras acerca do relacionamento interpessoal na graduação, observou-se uma divisão sobre o conhecimento do tema na vida acadêmica sendo que aquelas que tiveram contato foram de forma indireta. Esse aspecto merece uma reflexão sobre o ensino na Enfermagem, pois considera-se este tema de grande valia, em virtude da capacidade e habilidade interpessoal constituir-se como ferramenta indispensável ao exercício da enfermagem enquanto profissão preocupada com o cuidado humano.

REFERÊNCIAS

1. George JB. Teorias de Enfermagem: Os Fundamentos à Prática Profissional. 4a ed. Porto Alegre (RS): Artes Médicas Sul; 2000.

2. Castro RBR, Silva MJP. A comunicação não-verbal nas interações enfermeiro-usuário em atendimentos de saúde mental. Rev. Latino-Am. Enfermagem 2001 jan.; 9(1): 80-7.

3. Machado MMT, Leitão GCM, Holanda FUX. O conceito de ação comunicativa: uma contribuição para a consulta de enfermagem. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2005 set./out.; 13(5): 723-8.
4. Almeida VCF, Lopes MVO, Damasceno MMC. Teoria das relações interpessoais de Peplau: análise fundamentada em Bernaum. *Rev Esc Enferm USP* 2005 jun.; 39(2): 202-10.
5. Goulart BNG, Chiari BM. Humanização das práticas do profissional de saúde: contribuições para reflexão. *Ciênc. saúde coletiva* 2010 jan.; 15(1): 255-68.
6. Pereira AG. Má notícia em saúde: um olhar sobre as representações sobre os profissionais de saúde e cidadãos. *Texto contexto-enferm.* 2005 jan./mar.; 14(1): 33-7.
7. Silva LMG, Brasil VV, Guimarães HCQCP, Savonitti BHRA, Silva MJP. Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2000 ago.; 8(4): 52-8.
8. Fernandes SSM. I Mostra de produção de saúde da família de Minas gerais II fórum nacional de redes em saúde: reunião de pólos de educação permanente em saúde. *Palestra. Belo Horizonte*, 2 a 5 de julho de 2005.
9. Santos EF, Santos EB, Santana GO, Assis MF, Menezes RO. Legislação em enfermagem: atos normativos do exercício do ensino de enfermagem. São Paulo (SP): Ateneu; 2005.
10. Mandú ENT, Paiva MS. Consulta de enfermagem a adolescente. *Revista adolescer*. [Acesso em: 18 mar 2011]. Disponível em <http://www.abennacional.org.br/revista/cap5.1.html>
11. COFEN Resolução 358/2009. Dispõe sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem e a implementação do Processo de Enfermagem em ambientes, públicos ou privados, em que ocorre o cuidado profissional de Enfermagem, e dá outras providências. Brasília (DF) 15 de outubro de 2009.
12. McEwen M, Wills EM. Bases teóricas para enfermagem. 2a ed. Porto Alegre (RS): Artmed; 2009.
13. Gil AC, Licht RHG, Santos BRM. Porque fazer pesquisa qualitativa em saúde? *Caderno de Saúde* 2006; 1(2): 14.
14. Minayo MCS. O desafio do conhecimento. Pesquisa qualitativa em saúde. 10a ed. São Paulo (SP): Hucitec; 2008.
15. Marques RC, Silva MJP, Maia FOM. Comunicação entre profissional de saúde e familiares de pacientes em terapia intensiva. *Rev enferm UERJ* 2009 jan./mar.; 17(1): 91-5.
16. Rolim KMC, Pagliuca LMF, Cardoso MVLML. Análise da teoria humanística e a relação interpessoal do enfermeiro no cuidado do recém-nascido. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2005 jun.; 13(3): 432-40.
17. Leopardi MT. Teoria e método em assistência de enfermagem. 2a ed. Florianópolis (SC): Soldasoft; 2006.
18. Teixeira CAB, Silva RM, Rodrigues MSP, Linard AG, Diógenes MAR, Mendonça FAC. Comunicação interpessoal como instrumento que viabiliza a qualidade da consulta de enfermagem ginecológica. *Rev. APS* 2009 jan./mar.; 12(1): 16-28.
19. Ferla JBS. A Formação Inicial do Enfermeiro sob o Paradigma Ético-humanista: Ênfase às Relações Interpessoais [dissertação]. Curitiba (PR): Universidade Tuiuti do Paraná; 2010.
20. Stefanelli MC, Carvalho EC. A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem. São Paulo (SP): Manole; 2005.