

A EQUIPE DE ENFERMAGEM E O MITO DO TRABALHO EM GRUPO¹

THE NURSING STAFF AND THE MYTH OF GROUP WORK

EL EQUIPO DE ENFERMERIA Y EL MITO DEL TRABAJO EN GRUPO

Sueli Moreira Pirollo*
Eliane Corrêa Chaves**

Pirollo SM, Chaves EC. A equipe de enfermagem e o mito do trabalho em grupo. Rev Esc Enferm USP 2002; 36(4): 351-7.

RESUMO

*Este estudo tem como objetivos: análise dos comportamentos individuais no transcorrer da "passagem de plantão"; e análise do comportamento grupal na realização da referida tarefa, a partir da observação cenas filmadas da equipe de enfermagem, recebendo e passando o plantão. Na análise dos comportamentos individuais, foi utilizada uma lista de indicadores de comunicação não-verbal. Na análise dos comportamentos grupais foi utilizada uma lista de indicadores, considerando os conceitos de processo grupal. Os resultados mostraram que os indicadores não-verbais **ineficazes** predominaram, e os indicadores grupais **inadequados** foram mais expressivos. Com base nesses resultados, pode-se concluir que a "passagem de plantão" não se constituiu como uma atividade grupal.*

PALAVRAS-CHAVE: Equipe de enfermagem. Processos grupais. Comunicação não verbal.

ABSTRACT

This paper has two objectives: the first one is analyzing the individual behaviors indicated by non-verbal communication during shift exchanges; the second one is analyzing group behavior during shift exchanges based on the observation the videotaped scenes of a nursing staff during a shift exchange. A list of non-verbal communication signs was used to analyze individual behaviors. The concepts group were used to analyze group behaviors. The results showed that ineffective non-verbal signs prevailed over effective ones and inadequate non-verbal signs were more visible than the adequate ones. One may conclude that shift exchange was not a group activity.

KEYWORDS: Nursing staff. Group processes. Nonverbal communication.

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivos: análisis de los comportamientos individuales en el desarrollar del "cambio de turno", y análisis del comportamiento grupal y la realización de dicha tarea. En el análisis de los comportamientos individuales, fue utilizada una lista de indicadores de comunicación no verbal. En el análisis de los comportamientos grupales, fue utilizada una lista de indicadores, considerando los conceptos del proceso grupal. Los resultados enseñaron que los indicadores no verbales ineficaces predominan, y los indicadores grupales inadecuados fueron más expresivos, se puede concluir que el "cambio de turno" no se constituyó en una actividad grupal.

PALABRAS-CLAVE: Equipo de enfermería. Procesos de grupo. Comunicación no verbal.

¹ Dissertação para obter o título de Mestre pela Escola de Enfermagem da USP - SP - 1999.

* Enfermeira Prof. Mestre do Curso de Enfermagem da FAMEMA. E-mail: pirollo@terra.com.br

** Prof. Dra. da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo.

INTRODUÇÃO

A atividade grupal faz parte do ser humano, pois o homem atua, resolve seus conflitos, vive em grupo, e a enfermagem é fruto desta mesma lógica, mas apresenta peculiaridades oriundas das características dos sujeitos que a desempenham e da própria natureza do trabalho desenvolvido.

Observa-se um interesse crescente deste tema na enfermagem, pode-se destacar o estudo no qual o enfermeiro que trabalha com grupos assistenciais deve investir na sua formação e conhecer suas próprias características, no sentido de desvendar suas potencialidades como coordenador de grupos e como um facilitador de um processo de desenvolvimento de si e dos outros sujeitos com os quais compartilha suas atividades⁽¹⁾

Esta autora traz a idéia que a enfermeira que coordena grupo precisa ter conhecimento e habilidades para conduzi-lo.

Há estudo que inova ao apresentar um programa de ensino, tendo como especificidade a modalidade de grupos operativos, com a intenção de buscar novas ferramentas para o repensar o ensino, a prática e a investigação⁽²⁾.

Este trabalho representa um avanço significativo nos estudos referentes a grupo na enfermagem, mas há ainda uma lacuna a ser preenchida, no sentido de esclarecer o modo de apreender a subjetividade no grupo, e ao fazer está apreensão, que uso fazer dela.

Nos estudos de enfermagem freqüentemente encontram-se o termo equipe e raramente o termo grupo, embora transpareça que o sentido desses dois termos seja análogo, senão idênticos, mais é importante ressaltar que esses termos relacionam-se a conceitos diferentes, senão opostos.

A palavra "equipe" originou-se do termo "esquif" que designava uma fila de barcos amarrados uns aos outros e puxados por homens ou cavalos, em época anterior às dos rebocadores. A imagem dos barqueiros ou cavalos puxando, juntos aos barcos amarrados, sugere a idéia de trabalho em equipe ⁽³⁾.

Neste conceito está implícita a idéia de subjugo, de menos valia e ausência de subjetividade, e também há o conceito de hierarquia ou seja barcos correspondendo a base de uma pirâmide, enquanto o barqueiro ou o cavalo corresponde ao ápice.

A palavra "grupo" surgiu no século XVII, proveniente do italiano "gropo", vocábulo utilizado para designar em Belas Artes, os vários indivíduos pintando ou esculpindo. O vocábulo se estende para a linguagem corrente, designando "um conjunto de elementos, uma categoria de seres ou de objetos, formando um todo, um conjunto" ⁽⁴⁾

Neste conceito está implícito a relação do homem com as artes, com o belo, com o divino, com a expressão livre de seus sentimentos por meio do trabalho criativo.

Considerando a etimologia desses termos, percebe-se que não se justifica a indistinção entre eles, e que merece análise o fato da enfermagem utilizar a palavra equipe em substituição a grupo, uma vez que os termos, embora tenham sofrido modificações temporais, guardam simbolicamente seus significados de origem.

Grupo pode ser definido como sendo "conjunto de pessoas ligadas entre si por constantes de tempo e espaço e, articuladas por uma mútua representação interna, que se propõem explicita e implicitamente uma tarefa, que constitui sua finalidade", este conceito possibilita a melhor realização do trabalho compartilhado e otimiza as relações humanas grupais⁽⁵⁾

Há neste conceito a idéia de que a tarefa a que o grupo se propõe é concebida no seu interior. No trabalho formal, a tarefa é concebida na esfera administrativa, e não no interior do grupo que a executará, portanto estará bastante distante das representações e dos afetos dos sujeitos desse grupo.

A proposição teórica do processo grupal servirá como base deste estudo, para conhecer a maneira que a equipe de enfermagem organiza uma tarefa específica ⁽⁵⁾.

A técnica de grupo operativo se caracteriza por estar centrado na tarefa, e ter como finalidade a mobilização de estruturas, através de esclarecimento, comunicação, aprendizagem e resolução de conflitos, as quais propiciariam a criação de novos referenciais operativos.

Pode-se dizer, que no grupo os sujeitos vão assumir os papéis prescritos, de acordo com suas características pessoais e seu envolvimento com a tarefa.

Denomina-se de ECRO - esquema conceitual referencial e operativo - os valores, as experiências, os conhecimentos e afetos com os quais o indivíduo pensa e age ⁽⁵⁾

O grupo necessita que o ECRO configure-se em caráter dialético, que as principais contradições devem ser resolvidas durante a própria tarefa do grupo, com a explicitação do implícito.

A tarefa consiste na elaboração das ansiedades básicas: medo da perda das estruturas existentes (ansiedade depressiva) e medo do ataque na nova situação (ansiedade paranoide), devido às novas estruturas nas quais o sujeito se sente inseguro por falta de instrumentação.

No trabalho grupal emergem diferentes papéis, tais como: *porta-voz*: relata algo que acontece implicitamente; *bode expiatório*: é o porta-voz segregado do grupo pela falta de elaboração do implícito; *líder de*

mudança: é aquele que favorece o processo de mudança no campo grupal; *sabotador*: é aquele que cristaliza em si o papel de cumprir expectativas fixas e de rigidez na comunicação, produzindo um efeito de atraso na aprendizagem grupal ⁽⁵⁾.

Para este autor, o campo grupal operativo tem vetores, definidos por: *Afiliação*: implica em tornar-se um elemento do grupo; *Pertença*: consiste no sentimento de fazer parte do grupo; *Pertinência*: indica o sentir-se e colocar-se direcionalmente sobre a tarefa prescrita; *Cooperação*: se expressa na maneira como os elementos de um grupo se unem na mesma direção; *Telê*: refere-se ao clima grupal; *Aprendizagem*: é obtida pela possibilidade de abordar um projeto, apoderando-se instrumentalmente de um conhecimento para operar com ele; *Comunicação*: aponta não apenas para o conteúdo da mensagem, mas também como esta é transmitida, na emissão de uma série de sinais verbais ou não verbais entre um emissor e um receptor.

A comunicação, entre os elementos do grupo é um mecanismo que diminui conflitos e permite a passagem do estado de alienação ou adaptação passiva à adaptação ativa da realidade, num processo progressivo. Destaca-se não só o conteúdo da mensagem, mas o modo como ela é transmitida ⁽⁵⁾.

Ao considerar as várias formas possíveis de análise dos comportamentos dos participantes da pesquisa, optou-se como estratégia metodológica, pelo conteúdo referente à comunicação não-verbal.

A classificação dos sinais não-verbais fundamentou a lista de indicadores não-verbais utilizados para o registro e discussão dos comportamentos individuais, e utiliza os seguintes elementos: *paraverbal ou paralinguagem*: entende-se como sendo quaisquer sons emitidos pelo aparelho fonador, mas que não fazem parte do sistema sonoro do idioma, por exemplo as diversas maneiras de dizer a palavra "sim"; *característica física*: conceitua-se como sendo a própria forma e aparência de um corpo; *fatores do meio ambiente*: entende-se como sendo a disposição dos objetos no espaço e as características do próprio espaço, como cor, forma e tamanho; *cinésica*: refere-se à expressão baseada no movimento global do corpo; *proxêmica*: é a forma como as pessoas usam e interpretam o espaço dentro do espaço comunicativo; *tacésica*: refere-se ao estudo do toque e todas as características que o envolvem, como pressão empregada, local onde se toca, idade, sexo dos comunicantes ⁽⁶⁾.

A partir da problemática das relações que se estabelecem no contexto da equipe de enfermagem, este estudo teve como finalidade focar uma tarefa específica de enfermagem, que é a passagem de plantão tendo como objetivos:

1. Analisar os comportamentos individuais no transcorrer da tarefa "passagem de plantão", à luz dos indicadores relativos à comunicação não-verbal;

2. Analisar o comportamento grupal na realização da referida tarefa, comparando-os com os indicadores no processo grupal.

MATERIAL E MÉTODO

O estudo foi realizado no H.C. de Marília, um hospital escola que mantém 144 leitos e que conta com um quadro de 48 enfermeiras assistenciais e 14 enfermeiras docentes assistenciais. O esquema de trabalho para os auxiliares de enfermagem é de 12 por 36 horas, e 6 horas diárias para os enfermeiros.

Os sujeitos foram os trabalhadores da equipe de enfermagem do H.C. alocados na Clínica de urgência e emergência feminina do plantão par e as duas equipes, a que passa e a que recebe o plantão no turno diurno par.

A coleta de dados foi possível após aprovação do Comitê de Ética em pesquisa envolvendo seres humanos da FAMEMA, e a obtenção do consentimento de cada elemento das equipes envolvidas, e ocorreu no período de 26/06 a 18/07/98.

O procedimento da coleta de dados baseou-se na observação das cenas das passagens de plantão das equipes escolhidas. Para garantir maior fidedignidade optou-se pela filmagem das cenas, que deveria ocorrer até a exaustão das possibilidades de informação.

Para apreensão dos comportamentos individuais utilizou-se a observação da comunicação não-verbal (anexo 1). Para a análise deu-se a partir da comparação dos comportamentos observados nas cenas filmadas com a lista de indicadores de comunicação não-verbal (anexo 3), que classifica os comportamentos não-verbais de comunicação em eficazes e ineficazes. Referem-se eficazes como comportamentos que tendem a encorajar a comunicação e ineficazes os que tendem a enfraquecê-la ⁽⁶⁾.

Para análise dos comportamentos grupais, a partir das cenas filmadas, foi previamente construída uma lista de indicadores (anexo 2), com seus respectivos julgamentos, identificando-os como adequado ou inadequado, conforme sua consonância com os indicadores apreendidos dos vetores grupais ⁽⁵⁾.

Por ser um estudo descritivo através de observação subjetiva, optou-se em tratar os dados numéricos apenas com cálculos percentuais.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A população deste estudo foi composta de 3 equipes de enfermagem, noturna par e impar com 4 sujeitos cada, e diurna par com 6 sujeitos, portanto se esperava observar 10 sujeitos por cena.

Os sujeitos do diurno par deveriam participar de 24 cenas, os sujeitos dos plantões noturnos deveriam participar de 12 cenas cada, era esperado um total de 240 participações individuais nas cenas filmadas, mas o que ocorreu devido a faltas, atrasos, férias foi 127 participações individuais.

Os sujeitos deste estudo foram identificados por letras, as letras de A - F foram os sujeitos da equipe diurna par; G a J equipe noturna impar; K a N equipe noturna par.

Análise dos comportamentos dos sujeitos

A análise dos indicadores não-verbais fundamentou-se na eficácia da comunicação considerando o conjunto das cenas, o comportamento não-verbal e o comportamento individual apresentados pelos sujeitos.

No conjunto absoluto das cenas houve predomínio dos comportamentos ineficazes sobre os eficazes.

Deve-se lembrar as cenas 14 e 21, nas quais os comportamentos eficazes estiveram presentes em quantidades expressivamente maiores do que os ineficazes.

Na cena 14 a insegurança da oradora motivou a participação de outros sujeitos para realizar a tarefa, o que na lógica intuitiva poderia supor que a desqualificação da oradora conduziria a maior número de comportamentos ineficazes.

Na cena 21 observou-se o maior número de indicadores de comportamento eficaz, provavelmente devendo-se ao número restrito de participantes, o que facilitou a realização da tarefa.

Pode-se ver que em situações hostis e em situações facilitadoras o comportamento do grupo se assemelhou. Estas duas situações francamente opostas constituíram nas duas únicas exceções em relação ao predomínio expressivo dos comportamentos eficazes sobre os ineficazes.

Parece que se delineou neste estudo uma espécie de curva gaussiana em relação aos comportamentos eficazes, na qual as extremidades encontram-se achatadas em relação ao centro, ou seja deve ter havido em ambas as situações respostas a mecanismos adaptativos.

Os comportamentos ineficazes estiveram presente com maior frequência nas cenas 01, 06 e 08, pois nestas cenas as equipes de enfermagem estavam incompletas, e este fato pode ter gerado nestes sujeitos apreensão, ansiedade com a desproporção da relação demanda de trabalho e quantidade de sujeitos presentes, esta situação esteve mais evidente na cena 08, na qual todos os sujeitos da equipe diurna apresentaram comportamentos ineficazes.

Por outro lado, os comportamentos ineficazes podem também ter sido resultado de uma orientação e treinamento desqualificado, na qual o papel dos sujeitos ao realizarem a passagem de plantão não foi adequadamente esclarecido.

Vale lembrar que a cena 01 significa o início da coleta de dados, na qual a filmagem era novidade, o que pode ter inibido o comportamento dos sujeitos, mas fica a dúvida da interferência da filmagem na coleta de dados, pois no conjunto das cenas o comportamento ineficaz predominou sobre os eficazes.

Segundo os indicadores comportamentos não-verbais considerados para comunicação eficaz, o item roupa simples foi identificado como eficaz isto pode ser decorrente do padrão cultural esperado para este local; e os indicadores de comunicação não-verbais ineficaz foram o toque e os relacionados à fala: tom de voz e ritmo.

Toque ausente pode ser um comportamento esperado no ambiente de trabalho, pois para tocar precisa do consentimento do outro^(6,7).

O tom de voz baixo e ritmo lento podem estar relacionados ao fato de falar em público, pois tal fato pode levar ao nervosismo, medo, inibição, assim pode ter havido um despreparo para realizar a tarefa ou até escolha inadequada do orador⁽⁸⁾.

Sujeitos com maior frequência de comportamentos eficazes foram F, G, M. Pode-se observar que a necessidade de adaptação no setor, a definição de papéis na realização da tarefa e os interesses pela mesma conduziram a presença de comportamentos eficazes.

Sujeitos com maior frequência de comportamentos ineficazes foram A, C, E. Pode-se considerar que a sobrecarga de trabalho leva o sujeito a apresentar dificuldades em integrar-se à atividade grupal. Se estas dificuldades não forem identificadas e amenizadas a atividade grupal ficará comprometida

Análise dos comportamentos grupais

Análise dos comportamentos grupais ocorreu a partir de uma lista construída considerando os conceitos de processo grupal, os resultados e sua análise serão descritos a seguir.

Ambiente físico: adequado em 50% das 24 cenas.

Este resultado pode estar relacionado às passagens de plantão com as equipes diurnas e noturnas incompletas, havia menor número de indivíduos. O espaço restrito força os sujeitos a manterem entre eles uma distância íntima, na qual a presença do outro se impõe e pode tornar-se invasora.

Ambiente funcional: **inadequado** em 66,6% das 24 cenas.

O que contribuiu para este resultado foi à incidência de ações concomitantes. Pode-se tentar conseguir um lugar que favoreça a concentração da equipe na realização da tarefa

Composição da equipe: **inadequado** em 95,8% das 24 cenas.

A composição completa da equipe proporciona segurança aos presentes, pois embora o grupo esteja voltado para uma tarefa, o fator humano tem importância primordial, já que constitui o "instrumento de todos os instrumentos" ⁽⁹⁾

Pode-se ver que a equipe raramente foi constituída pelos mesmos sujeitos, o que diminui a possibilidade de afiliação, pertinência dos sujeitos com relação a tarefa em questão.

Cumprimento da tarefa: **inadequado** em 100% das 24 cenas.

A passagem de plantão pode ser definida "como o relatório verbal que representa a síntese de todas as atividades executadas com os pacientes e de todas as ocorrências significativas do plantão" ⁽¹⁰⁾. A partir desse conceito observou-se que o conteúdo relativo à assistência prestada foi a informação que predominou, com ênfase em informações sobre administração de medicação, informações relativas as questões gerenciais não foram relatadas. Esta divisão do conteúdo caracteriza e explicita a realização do cuidado fragmentado ao paciente, ainda baseado no estilo "taylorista".

Participação dos elementos - interação: **inadequado** em 95,8% das 24 cenas.

Os sujeitos desfocam sua atenção daquilo que deveria ser a prioridade do grupo, dispersam-se da tarefa, ferindo alei básica que caracteriza a produtividade do grupo⁽⁵⁾

Disposição espacial dos sujeitos: **inadequado** em 100%.

O indicador disposição espacial colide quase em sua totalidade com alguns requisitos básicos que caracterizam um grupo, tais como: o tamanho do grupo não pode exceder a um certo limite que ponha em risco a comunicação visual, auditiva, verbal e a conceitual entre os seus elementos e há necessidade de um enquadramento por meio de regras e do cumprimento das combinações feitas. Isso implica que, além dos objetivos em torno da tarefa, o grupo deve levar em conta uma estabilidade de espaço (local das reuniões), tempo de duração dos encontros, regras acordadas e outras variáveis equivalentes que delimitam e normalizam a atividade grupal proposta ⁽¹¹⁾

Coordenação: **inadequado** em 95,8% das 24 cenas.

A ausência do líder favorece o aparecimento de líderes natos, que por não serem formais e por não terem sido preparados para isso, na maioria das vezes desempenham essa função de modo desqualificado, pois "a maior ou menor eficácia da passagem de plantão depende da participação da enfermeira como líder da equipe". A ausência da enfermeira implicitamente pode ser interpretada pelos sujeitos como um desvalor institucional na realização desta tarefa⁽¹⁰⁾.

Orador: **inadequado** em 95,8% das 24 cenas.

Provavelmente, a dificuldade de informação pode estar associado às características do processo de trabalho da enfermagem, isto é, a fragmentação das atividades dificulta o domínio do conjunto absoluto dos fatos ocorridos, pois para o sucesso de falar em público precisa-se conhecer e dominar o assunto, o que por si só já oferece segurança necessária à situação ⁽⁶⁾ O orador, portanto, terá dificuldades inerentes ao ato de falar em público, associado a outras dificuldades decorrentes de falta de domínio sobre a fala, em função de não ter participado, ou não ter sido informado a respeito de todas as ações realizadas pela equipe. Pelo fato da enfermeira ter maior possibilidade de ter uma visão de conjunto em relação às atividades da equipe, é que se recomenda que seja ela a responsável em relatar as informações na passagem de plantão.

Cooperação: **adequado** em 58,3% das cenas.

Quando a cooperação está presente junto com a pertença e a pertinência, o grupo está em "tarefa", o que possibilita uma aprendizagem da realidade, pois a cooperação constitui um dos princípios básicos que rege a estrutura de grupo ⁽⁵⁾.

Na análise dos comportamentos grupais das cenas houve predomínio dos indicadores inadequados em relação aos adequados, com destaque para a cooperação, que pode indicar um aspecto positivo para a realização desta tarefa.

Os indicadores considerados inadequados podem estar relacionados com a organização e realização da tarefa em questão e para serem revistos precisa do empenho dos responsáveis pela passagem de plantão

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apropriar-se dos conceitos de grupo para realizar a leitura de uma tarefa realizada pela enfermagem, foi um empenho exaustivo e ao mesmo tempo estimulante por descobrir novos horizontes, que esclarecem fatos do cotidiano da enfermagem, e das relações humanas.

A comunicação não verbal proporcionou o exercício de perceber com maior precisão os sentimentos, as dúvidas, as dificuldades do outro, que o nosso corpo é um centro de informações, e que

o contexto deve ser considerado para evitar interpretações precipitadas.

A combinação desses dois conceitos foram apropriados para a metodologia proposta, a observação da tarefa da filmagem proporciona segurança na análise dos dados, por estarem sempre presentes, o que facilitou revisões constantes, e o aprimoramento do comportamento não verbal.

As categorias elaboradas para análise proporcionaram uma compreensão dos fatos que ocorreram na passagem de plantão, pois trouxeram dados dos sujeitos individualmente, ao realizar esta tarefa, e dados dos sujeitos no grupo.

Portanto, tem-se com relação aos objetivos propostos neste estudo que a equipe de enfermagem estudada não se constituiu como um grupo, entretanto a presença do indicador cooperação entre os sujeitos é um dos vetores que indica a possibilidade do "vir-a-ser" um grupo desde que sejam feitos investimentos nesta direção.

Creio que este estudo contribui para apresentar um modo acessível de leitura das práticas do fazer da enfermagem, sugiro que os serviços passe a fazer essas leituras, reconhecendo os sujeitos que a realizam.

A enfermagem deve crer que em muitas ações ela é o ator principal, o modificador destas ações, e que a aquisição de novos conhecimentos facilitará a compreensão de muitos conflitos e poderá conduzir a várias soluções.

ANEXO 1

Instrumento utilizado para registro dos indicadores de julgamento do comportamento não-verbal de cada sujeito.

Cena: - Data: - Hora:

Indicadores para julgamento do comportamento não-verbal/sujeito	A	B	C	D	E
1 - postura					
2 - contato com os olhos					
3 - móveis					
4 - roupas					
5 - expressão facial					
6 - maneirismo					
7 - volume de voz					
8 - ritmo de voz					
9 - nível de energia					
10 - distância interpessoal					
11 - toque					
12 - maneiio de cabeça					
13 - postura corporal					
14 - paraverbal					

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Munari DB. Enfermagem e grupos. Goiânia: AB; 1995.
- (2) Ciampone MHT. Grupo operativo: construindo as bases para o ensino e a prática na enfermagem. (tese) São Paulo (SP): Escola de Enfermagem da USP; 1998.
- (3) Bersusa AAS, Riccio GMG. Trabalho em equipe: instrumento básico de enfermagem. In: Cianciarullo TI. Instrumentos básicos para o cuidar: um desafio para a qualidade de assistência. São Paulo: Atheneu; 1996. p.75-97.
- (4) Anzieu D. O grupo e o inconsciente: imaginário grupal. São Paulo: Casa do Psicólogo; 1993.
- (5) Pichon-Rivière E. O processo grupal. São Paulo: Martins Fontes; 1991.
- (6) Silva MJP. Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Gente; 1996.
- (7) Henley NM. Body politics: power, sex and nonverbal communication. Englewood Chiffs: Prentice Hall; 1977.
- (8) Mendes E, Junqueira LAC. Falar em público: prazer ou ameaça? Pequenos segredos para o sucesso nas comunicações formais e informais. Rio de Janeiro: Qualitymark; 1996.
- (9) Bleger J. Ternas de psicologia. São Paulo: Martins Fontes; 1991.
- (10) Nogueira MS. Incidentes críticos da passagem de plantão. (dissertação) Ribeirão Preto (SP); Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP; 1988.
- (11) Zimerman DE. Fundamentos básicos das grupoterapias. Porto Alegre: Artes Médicas Sul; 1993.

ANEXO 2

Instrumento de registro de indicadores de julgamento das cenas de passagem de plantão da equipe de enfermagem do diurno par.

Cena: data: hora:

Indicadores para julgamento das cenas	Julgamento das cenas
Ambiente físico	
Ambiente funcional	
Composição da equipe	
Cumprimento da tarefa	
Disposição espacial dos sujeitos	
Participação dos elementos - interação	
Coordenação	
Oradora	
Cooperação	

ANEXO 3

Quadro utilizado para analisar os comportamentos individuais através da comunicação não verbal apresentada durante a filmagem.

Não-verbal	Uso efetivo (1)	Uso ineficaz (2)
1. postura	Relaxada, mas atenta	Rígida
2. contato dos olhos	Regular, médio	Ausente, desafiante
3. móveis	Usados para unir	Usados como barreira
4. roupas	Simples	Provocativo, extravagantes
5. expressão facial	Sorridente	Rosto voltado para o outro lado
6. maneirismo	Sem maneirismo	Distração
7. volume de voz	Claramente audível	Alto ou baixo
8. ritmo de voz	Médio	Impaciente, hesitante, lento
9. nível de energia	Em alerta	Apático, sonolento, cíclico
10. distância interpessoal	Aproximação	Distanciamento
11. toque	Presente	Ausente
12. cabeça	Meneio positivo	Meneio negativo
13. postura corporal	Voltada para a pessoa	Uso de pausas
14. paraverbal	Responde prontamente	Uso de pausas

ANEXO 4

Quadro dos indicadores utilizado para analisar os comportamentos grupais.

Indicador	Adequado	Inadequado
Ambiente físico	espaço suficiente para acomodar a equipe	espaço insuficiente para acomodar a
Ambiente funcional	espaço utilizado para uma função de	espaço utilizado para várias funções de
Composição da equipe	completa e presente	incompleta e ausente
Cumprimento da tarefa	relato de informação pertinente à tarefa	relato de informação não pertinente à
Disposição espacial dos sujeitos	disposição dos sujeitos que favoreça à	disposição dos sujeitos que dificulte à
Participação dos elementos - interação	envolvimento dos sujeitos coma tarefa	não envolvimento dos sujeitos coma tarefa
Coordenação	líder identificado, reconhecido pelo grupo	líder não identificado, não reconhecido
Oradora	sujeito que relata a informação com segurança	sujeito que relata a informação com insegurança
Cooperação	ação de ajuda presente	ação de ajuda ausente

Artigo recebido em 16/10/01

Artigo aprovado em 03/02/03