

A CONSULTA DE ENFERMAGEM NO CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL - A PERCEPÇÃO DO CLIENTE*

Maria da Graça da Silva**

SILVA, M.G. da. A consulta de enfermagem no contexto da comunicação interpessoal - a percepção do cliente. **Rev. latino-am. enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 27-31, janeiro 1998.

Este estudo relata a percepção do cliente quanto a consulta de enfermagem, sob o ponto de vista do contexto da comunicação interpessoal. Os dados foram coletados através de entrevista semi-estruturada, com uma amostra de 11 (onze) clientes atendidos no Programa de Controle do Diabetes e Hipertensão do Centro de Especialidades Médicas, em Campo Grande-MS. Os resultados mostraram a percepção positiva do cliente em relação a consulta de enfermagem e ao enfermeiro, e evidenciaram as dificuldades dos clientes em expor seus sentimentos claramente.

UNITERMOS: consulta de enfermagem, comunicação interpessoal

1. INTRODUÇÃO

A consulta de Enfermagem está contemplada, como atividade privativa do enfermeiro, na lei do exercício profissional n.º 7.498/86, no seu art. 11, inciso I, alínea i, e vem sendo efetivada na prática por enfermeiros que nela acreditam.

Segundo Castro, apud JAVORSKI (1993), a consulta de enfermagem tem sua origem na pós-consulta realizada pela enfermeira aos clientes atendidos em programas de saúde governamentais, e sua implantação ocorreu ao longo do desenvolvimento histórico da Enfermagem, culminando com a resolução n.º 159/92 do COFEn (Conselho Federal de Enfermagem) que dita as normas e requisitos para operacionalização da consulta de enfermagem.

Lembrando que a consulta de enfermagem se dá, rotineiramente, entre o profissional e o cliente, em interação face a face, podemos considerar alguns aspectos da comunicação que ocorre entre ambos.

Entre outras definições sobre comunicação, encontramos em LITTLEJOHN (1978) que comunicar significa partilhar; compartilhar com alguém um certo conteúdo. Pela comunicação, comungamos com outrem algo que temos em comum. A comunicação é mais do que simples emissão e recepção de mensagens; envolve a relação, o contexto e a percepção.

Segundo SILVA (1990) “é a percepção que nos

capacita a entender nosso próprio mundo e o mundo do paciente, sendo essencial para a Enfermagem compreender o que o paciente percebe como acontecendo...”, e para chegar a isso devemos ouvir o outro envolvido na relação, ou seja, o cliente e encarar a consulta de enfermagem não como um simples procedimento técnico, mas como um rico contexto de relacionamento interpessoal.

A implantação da consulta de enfermagem requer mudanças na prática assistencial do enfermeiro, levando-o a compreender sua complexidade enquanto atividade que necessita de metodologia própria e objetivos definidos.

O cliente vivencia a consulta de enfermagem de acordo com a sua percepção da situação, fazendo-se necessário portanto que conheça este aspecto para validar o procedimento. Assim, o objetivo do presente estudo consiste em analisar a percepção, dos clientes atendidos na consulta de enfermagem, através de suas opiniões e do ponto de vista do contexto da comunicação interpessoal, tendo como referencial teórico a teoria da percepção interpessoal de LAING (1969).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

BARNLUND (1978), define comunicação

* Trabalho elaborado na disciplina de pós-graduação “Tópicos avançados de comunicação em enfermagem”, da área de Enfermagem Fundamental, EERP - USP e apresentado no 5º SIBRACEn

** Mestranda da área de Enfermagem Fundamental da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto - USP; docente da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul

interpessoal como aquela que é desenvolvida “em situações sociais relativamente informais em que pessoas, em encontros face a face sustentam uma interação, concentrada através da permuta recíproca de pistas verbais e não verbais”. Nessa definição incluem-se cinco critérios, com os quais a situação de consulta de enfermagem encontra correlação: existência de duas ou mais pessoas em proximidade física e que percebam a presença uma da outra; “interdependência comunicativa” - uma pessoa se comunica como conseqüência da comunicação de outra; troca de mensagens; compreensão das mensagens verbais e/ou não-verbais e informalidade e flexibilidade. LITTLEJOHN (1978) afirma que relacionamento é um padrão de interação entre duas pessoas, baseado em suas percepções recíprocas.

Considerando que durante a consulta de enfermagem estabelece-se um relacionamento enfermeiro-cliente, a teoria da “Percepção Interpessoal de LAING” fundamenta esta pesquisa. Esta teoria concentra-se na área da natureza das relações humanas que tem como pressuposto o fato de que as pessoas empenhadas numa interação face a face estabelecem e mantêm uma relação definida por percepções mútuas. O dado básico para análise, na teoria de LAING (1969), é a experiência da pessoa ou a realidade tal como é vivenciada por essa. A teoria estabelece distinção entre comportamento (ações observáveis de outrem) e experiência (sentimento ou percepção que acompanha o comportamento), sendo que a experiência é pessoal e não observável. Encontramos que a experiência (vivência) de uma pessoa é afetada por suas relações com os outros, e que depende como ela percebe ou vivencia outrem.

O autor nos apresenta três pontos básicos a serem explorados, quais sejam:

- a percepção do indivíduo em relação à situação
- a percepção do indivíduo em relação ao outro
- a metapercepção

Na situação em estudo, a experiência da outra pessoa será como o cliente percebe o enfermeiro (percepção do outro); a vivência da situação (percepção em relação à situação) será como o cliente experiência a relação enfermeiro-paciente e, a metapercepção será o que o cliente imagina ou infere que o enfermeiro está sentindo ou percebendo a respeito dele.

3. METODOLOGIA

3.1. Dados gerais dos sujeitos

A amostra foi composta por onze clientes que foram atendidos na consulta de enfermagem do programa

de controle da Diabetes e Hipertensão do Centro de Especialidades Médicas, em Campo Grande-MS, na primeira quinzena do mês de dezembro de 1995, com idade variando entre 15 e 65 anos, sendo nove (81%) do sexo feminino e dois (18%) do sexo masculino. Cumpre destacar que além desses, cinco clientes foram convidados a participar da pesquisa porém não aquiesceram pelos seguintes motivos: falta de interesse; receio de não saber responder às perguntas e por não dispor de tempo para a entrevista. Considerando o caráter qualitativo do estudo, o número de entrevistados foi considerado suficiente para o alcance do objetivo proposto.

3.2. Instrumento

O instrumento para coleta dos dados (Anexo 1), foi elaborado pela autora, com validação de duas enfermeiras professoras doutoras da instituição de origem do projeto. Constava de quatro questões abertas, sendo três referentes às categorias: percepção da situação, percepção do enfermeiro e metapercepção, e uma sobre o conhecimento ou não da formação acadêmica do profissional que realizava a consulta.

3.3. Procedimento

Os dados foram coletados no Centro de Especialidades Médicas, em Campo Grande (MS), na primeira quinzena de dezembro de 1995, sendo as entrevistas realizadas pela autora, gravadas e posteriormente transcritas na íntegra e analisadas segundo a técnica de análise de prosa descrita por ANDRÉ (1983), obedecendo as categorias citadas no item acima.

Os entrevistados receberam instruções prévias a respeito do estudo (objetivos e técnica de coleta dos dados) e esclarecimentos sobre quem é e o que pode fazer o enfermeiro e o que caracteriza uma consulta de enfermagem, além da garantia do anonimato e o sigilo das informações.

4. RESULTADOS

- A percepção da situação

Os depoimentos evidenciaram que a relação diádica com a enfermeira, estabelecida durante a consulta de enfermagem, foi considerada positiva, destacando-se as seguintes respostas:

“Me senti segura e respeitada”

“Me senti bem, ela atendeu bem, né”.

“Eu me senti bem, muito bem, gostei”...

“Gostei muito, é bom prá gente.”...

“Eu achei bom...Eu me senti bem ,me senti aliviada.”...

Foi possível perceber que mesmo as afirmações vagas como - *“Eu me senti bem”*- transmitiam uma conotação positiva.

Na fala de um cliente percebemos uma resposta mais dúbia, que inferimos ser por falta de compreensão quanto à questão formulada ou dificuldade para expressar sentimentos:- *“Não senti nada, só o que eu senti é o mesmo que eu tava sentindo antes.”*

- A percepção em relação a enfermeira

Cumpramos ressaltar que a percepção que buscamos evidenciar era em relação ao profissional que desenvolvia a consulta de enfermagem e não à pessoa em si, no entanto sabemos ser difícil separar tais aspectos. Encontramos que, independente da pessoa que atendia, 100% dos entrevistados relataram percepção altamente positiva em relação ao profissional, mesmo aqueles que desconheciam a formação acadêmica deste. Os trechos apresentados a seguir podem ilustrar as afirmativas acima:

“A enfermeira é legal, parece competente.”

“Muito boa, prá mim foi muito legal...Achei ela muito boa.”

“Achei boa ,legal ela.”

“Muito bom, achei ótimo.”

“Achei bom pelas orientações.”

- A metapercepção

Os dados desta categoria evidenciaram a relação de ajuda da consulta de enfermagem e a ênfase na doença durante as orientações da enfermeira. Os trechos apresentados abaixo confirmam este fato:

“Pensa o melhor prá mim, ela não vai pensar o pior, ela vai pensar o melhor. Se não estou me sentido bem , então ela quer fazer eu ficar melhor, prá eu me sentir bem.”

“Ela pensou que eu precisava de uma ajuda melhor no programa, na saúde minha, acho que ela viu que eu estava necessitando.”

“Acho que ela pensa no problema da gente.”

“Elas pensam que eu sou hipertenso, que eu preciso de cuidado médico, de cuidado das enfermeiras. Preciso tomar os remédios certinhos, do jeito que eles mandam.”

“Ela acha que eu preciso tratar porque o diabetes está meio alto, colesterol também.”

Quanto ao conhecimento sobre o enfermeiro, encontramos que oito clientes estavam cientes de que foram atendidos por este profissional e três desconheciam a formação da pessoa que os atendeu.

5. DISCUSSÃO

Analisando os dados coletados podemos inferir que a consulta de enfermagem, sob a percepção do cliente, no contexto da comunicação interpessoal é vista de forma positiva e serve de importante meio para manter uma relação pessoal e diádica com o cliente, fato que confirma o pressuposto de LAING (1969) de que o comportamento comunicativo de um indivíduo é largamente modelado por sua percepção da relação com o outro.

Apesar da ênfase nos aspectos normativos e técnicos da consulta, relacionados mais com as orientações sobre a doença e tratamentos, observados na entrevista, percebemos também que, em relação às três categorias pesquisadas há coerência nos diálogos, sempre reforçando a importância da consulta, e ocorre interação face a face, a qual é mantida por percepções mútuas e troca de informações verbais e não - verbais.

Os clientes que não conseguiram se expressar com clareza, manifestaram, mesmo assim, a opinião de que a consulta de enfermagem é diferente da consulta médica, e proporciona o estabelecimento de uma relação mais próxima e individual com eles, marcada pela informalidade e flexibilidade.

Os dados encontrados nos revelam que os clientes se sentem valorizados e importantes durante a consulta de enfermagem, apesar do fato de alguns desconhecem a especificidade da consulta e estarem no local de atendimento pela consulta médica.

Devemos ponderar que no local onde as entrevistas se realizaram, a enfermeira assume vários outros encargos além da consulta de enfermagem, fato que prejudica seu desempenho e não permite que a mesma agende as consultas como procedimento rotineiro e essencial no atendimento aos clientes.

Ressalta-se também o fato do profissional não possuir local adequado e privativo para a realização do atendimento completo com execução de exame físico inclusive.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na discussão dos resultados destacamos os aspectos que interferem na consulta de enfermagem apesar deles não serem objetos diretos de pesquisa no presente estudo, mas acreditamos que os mesmos prejudicam a relação enfermeiro-paciente, uma vez que, devido a eles, o profissional não consegue manter regularidade nos atendimentos.

Os resultados deste estudo mostraram que sendo a consulta de enfermagem vista de forma positiva pelos sujeitos, compete ao enfermeiro lutar para consolidar tal

procedimento, que é exclusivo de sua competência e amparado legalmente. Entretanto, os resultados não podem ser generalizados, pois devem existir outras opiniões sobre o aspecto aqui pesquisado - a percepção do cliente sob o ponto de vista da comunicação

interpessoal.

A garantia de generalização virá com futuros estudos exploratórios e mais consistentes, incluindo a observação direta da consulta com o relato das percepções do enfermeiro, do cliente e do pesquisador.

NURSING CONSULTATION IN THE INTERPERSONAL COMMUNICATION CONTEXT - CLIENTS PERCEPTION

This study describes clients perceptions about the nursing consultation, under the interpersonal communication context point of view. Data were collected through semi-structured interviews, with a sample of 11 (eleven) clients, who attended the Diabetes Control and High Blood Pressure Program of the Medical Specialities Center of Campo Grande - MS. Results demonstrated clients positive perceptions about nursing consultation and nurses and clients difficulties in explaining their feelings clearly.

KEY WORDS: nursing consultation, interpersonal communication

LA CONSULTA DE ENFERMERÍA EN EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL - LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

Este estudio relata la percepción del cliente cuando estealizada la consulta de enfermería, bajo el punto de vista del contexto de la comunicación interpersonal. Los datos fueron colectados por medio de entrevista semi-estructurada, con una muestra de 11 (once) clientes atendidos en el Programa de Control de la Diabetes e Hipertensión del Centro de Especialidades Médicas, en Campo Grande - M.S. Los resultados mostraron la percepción positiva del cliente en relación a la consulta de enfermería y al enfermero, y evidenciaron las dificultades de los clientes en exponer sus sentimientos claramente.

TÉRMINOS CLAVES: consulta de enfermería, comunicación interpersonal

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

01. ANDRÉ, M.E.D.A. de. Texto, contexto e significados: algumas questões na análise de dados qualitativos. **Cad. Pesq.**, v.45, p.66-71, maio 1983.
02. BARNLUND, D. Comunicação interpessoal. In: LITTLEJOHN, S. W. **Fundamentos teóricos da comunicação humana**. Trad. Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Zahar, 1978. Cap. 8, p. 206: Teorias de comunicação interpessoal.
03. JAVORSKI, M. et al. **Relatório da comissão para estudos da Consulta de Enfermagem**. Campo Grande - MS: UFMS, 1993. (mimeo.)
04. LAING, R. D. et al. **Percepção interpessoal: uma teoria e um método de pesquisa**. Rio de Janeiro: Eldorado, 1969.
05. LITTLEJOHN, S. W. **Fundamentos teóricos da comunicação humana**. Trad. Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.
06. SILVA, M. J. P. da A Enfermagem frente a necessidade de percepção do paciente. **Rev. Paul. Enfermagem**, v.9, n. 3, p.114 - 9, 1990.

ANEXO 1

Questões norteadoras para coleta de dados

Fale-me sobre:

01. Como você se sentiu durante essa consulta?
02. O que você achou da pessoa que o atendeu?
03. Você imagina o que a outra pessoa pensa sobre você?
04. Você sabe quem fez a consulta com você?