

## **Estratégias de Comunicação no trabalho de Enfermagem: abordagem ergológica**

*Communication Strategies in Nursing work: ergological approach*

*Estrategias de Comunicación en el trabajo de Enfermería: un enfoque ergológico*

Manoela Pires Couto  
Beatriz Aparecida Ozello Gutierrez

**RESUMO:** Esta pesquisa de caráter qualitativo, embasada na Ergologia, objetivou elucidar a comunicação no processo de trabalho da enfermagem, que presta assistência a idosos em um serviço especializado de saúde. Constatamos “o uso de si”, a utilização de estratégias e experiências para realização do trabalho. Todavia, esses trabalhadores desconhecem o processo comunicativo como um todo e desvalorizam a sua importância para que o processo ocorra.

**Palavras-chave:** Comunicação; Enfermagem; Trabalho; Ergologia.

**ABSTRACT:** *This qualitative research, based on Ergology, aimed to elucidate communication in the nursing work process, assisting the elderly in a specialized health service. We found “the use of the self”, the use of strategies and experiences to carry out the work. However, these workers are unaware of the communicative process as a whole and devalue its importance for the process to occur.*

**Keywords:** *Communication; Nursing; Work: Ergology.*

**RESUMEN:** *Esta investigación cualitativa, basada en la ergología, tuvo como objetivo dilucidar la comunicación en el proceso de trabajo de enfermería, asistir a las personas mayores en un servicio de salud especializado. Encontramos “el uso del yo”, el uso de estrategias y experiencias para realizar el trabajo. Sin embargo, estos trabajadores desconocen el proceso comunicativo en su conjunto y devalúan su importancia para que el proceso ocurra.*

**Palabras clave:** *Comunicación; Enfermería; Trabajo; Ergología.*

## **Introdução**

Na primeira metade do século XX, tanto o processo de trabalho quanto os meios de comunicação, em geral, não estimulavam o trabalhador a pensar e, sim, a ser alienado. O trabalho era previsto por outra pessoa para que o trabalhador fosse somente um simples operador. Os meios de comunicação transmitiam a informação, estimulando apenas a reprodução da mesma e sem deixar brecha para uma avaliação crítica. As teorias da comunicação formam-se depois da Segunda Guerra Mundial durante o século XX, para tentar explicar as mudanças na vida e na cultura, que ocorrem com a chegada dos meios tecnológicos de comunicação, como o telégrafo, o telefone, a fotografia, o cinema, o rádio e a televisão. Nas duas últimas décadas do século XX, a comunicação apresentou nova compreensão da realidade, desafiou as pessoas a contextualizarem os problemas e as novas questões relativas à comunicação na vida social, cultural, política e econômica. O universo do trabalho foi o que mais sofreu mudanças em sua organização e estrutura. As novas tecnologias e valores, os novos métodos de gestão de produção e de pessoas têm muito de comunicação. Assim, a comunicação tomou uma proporção jamais imaginável com as máquinas de comunicar (Fígaro, 2008).

Nos ambientes da área da saúde observam-se conflitos gerados por atitudes não-compreendidas, ou mesmo de reação inesperada. A justificativa desses conflitos, geralmente, deve-se a um processo comunicativo mal-elaborado. É praticamente impossível pensar na atividade profissional sem considerar a importância do processo comunicativo. Nesse contexto, compreender esse processo é tarefa fundamental para todo o profissional, principalmente para os profissionais da saúde, especificamente para os profissionais da enfermagem, que assistem pessoas, entender de onde essas pessoas estão falando, e em que contexto as informações são pronunciadas podem ser essenciais no alcance da integralidade do cuidado (Silva, 1996).

Assim, lançar mão da Ergologia para compreender esse processo comunicativo no ambiente de trabalho da equipe de enfermagem pode colaborar na melhoria do cuidado prestado. Foi no cenário de fábricas, de linhas de montagem, mas com objetivos bem diferentes, que o filósofo Yves Schwartz utilizou pela primeira vez em 1987, a expressão “uso de si” em linhas de montagem, para afastar a ideia de que o trabalhador é um ser em pura execução.

Nessa linha de pensamento, a abordagem ergológica mostra que, mesmo em linhas de montagem, existe o “uso de si” pelo trabalhador. Evidencia a atividade de trabalho como uma atividade humana, refere que a experiência de vida do trabalhador está presente nas atividades de trabalho. O estudo das situações concretas de trabalho realizadas pelo grupo de pesquisa de Schwartz resultou na abordagem de estudo denominada Ergologia (Schwartz, 2006). Essa abordagem valoriza o ser que trabalha e seu meio de trabalho. Destaca o trabalho como atividade humana e a capacidade de gestão de si, do outro e do meio em que todo o trabalhador opera.

Se mudarmos o cenário para a saúde, e analisarmos o trabalho do profissional, “o uso de si” é ainda mais intenso. A Ergologia nos ajuda a compreender o processo de trabalho da enfermagem, a entender a lacuna existente entre o trabalho prescrito e o trabalho realizado. Momento em que ocorre “o uso de si”, por parte dos trabalhadores, para concretizar a atividade de trabalho. É preciso trabalhar com essa hipótese e auxiliar os trabalhadores a entenderem sua importante função na realização da atividade de trabalho, ao invés de negar a diferença existente entre o prescrito e o realizado. A atividade humana está presente nas rotinas dos profissionais de saúde. Nessa abordagem, o filósofo Schwartz (2006) afirmou: “Corre-se o risco de não conseguir entender nada do trabalho de saúde, pois é impossível entendê-lo, por exemplo, sem entender “o uso de si e o uso do corpo-em-si”.

Nesse contexto, além de trabalhar o processo de enfermagem com foco na atividade do cuidar, faz-se necessário visualizar as pessoas que executam essas atividades. É preciso saber em que contexto a equipe de enfermagem está realizando seu trabalho. Então, torna-se relevante abordar as condições sociais e culturais desses trabalhadores de enfermagem para entender suas ações no trabalho (Ronsini, 2010).

Schwartz percebeu que algo não funcionava entre o mundo do trabalho e o mundo do saber e dedicou-se a estudar a pedagogia das ciências. Ele queria entender como conceitos tão complexos, como a termodinâmica por exemplo, eram passados nas universidades. Pouco a pouco, ele compreendeu que no mundo do trabalho ocorre muita coisa que não se ensina nas universidades. A universidade era pobre em relação à cultura e a tudo o que acontecia no mundo

do trabalho. Foi nesse cenário que a Ergologia, o estudo da atividade humana, foi conceituada. Faz-se necessário também lembrar que, nesse período, início dos anos 80, o sistema de trabalho passava por mudanças, transformações progressivas da dominância taylorista, sob a qual os trabalhadores eram executores de suas tarefas, para se transformarem em trabalhadores pensantes; o dispositivo do pensar tinha sido ativado com o Toyotismo (Schwartz, & Durrive, 2016).

A Ergologia está situada nas ciências sociais, apoiando-se no conhecimento de diversas disciplinas, principalmente na Sociologia, na Análise do Discurso e na Filosofia. Tem como princípio a atividade humana, colocando em pauta os saberes da experiência (*savoir invest*) e os saberes instituídos (*savoir institué*). A abordagem ergológica destaca a atividade de trabalho como aquela em que os saberes normalizados e inéditos são capazes de renormalizar a norma antecedente e, com isso, torna-se possível o trabalho. A partir dessa compreensão, evidencia-se o estudo da comunicação para a compreensão do mundo do trabalho (Schwartz, 2006).

A abordagem ergológica permite situar de maneira complexa o conceito de trabalho porque remete à atividade humana. *Ergon*, do grego, ação, criação, obra de arte, da dimensão criadora à atividade humana. Nesse sentido, o trabalho é criação, fruto da relação do homem com seu meio. É atividade. Atividade (em alemão, *Tatigkeit*) é um conceito pouco utilizado e, muitas vezes, substituído por ação, inadvertidamente. Portanto, o conceito de atividade usado pela Ergologia é “arte escondida no interior da alma humana” (Schwartz, 2006).

É oportuno mencionar que, caso se trate o trabalho apenas como emprego assalariado, tira-se desse conceito a complexidade peculiar à atividade humana. Então, trabalho é atividade humana que comporta uma herança cultural histórica das técnicas, da experiência, das gerações passadas e da experiência pessoal, o que permite ao homem a transcendência criativa, em que “toda a situação de trabalho é singular” (Schwartz, 2006).

## Metodologia

Trata-se de pesquisa qualitativa, exploratória, segundo a perspectiva da Ergologia. Caracterizou-se como um estudo de caso (Yin, 2014). A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Escola de Artes, Ciência e Humanidades da Universidade de São Paulo-EACH USP, com o parecer 2.884.652, aprovado em 10 de setembro de 2018.

Esta pesquisa foi realizada em um ambulatório de atenção secundária para pessoas com 60 anos ou mais, após autorização do gestor da instituição.

A amostra foi por conveniência e constituída por trabalhadores da equipe de enfermagem, pessoas concursadas, ou seja, funcionários públicos. Como critérios para participar da amostra, o trabalhador tinha que atuar na instituição há mais de um ano e assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, TCLE. Para garantir o anonimato e preservar a identidade dos trabalhadores que aceitaram participar do estudo, os mesmos foram denominados pela letra “T”, seguidos por um algarismo arábico relacionado à identificação do questionário respondido (Exemplo: T1= trabalhador que respondeu ao questionário número 1).

A coleta de dados ocorreu em dois momentos: o primeiro foi quando pela aplicação de questionário e o segundo, por entrevistas individuais.

O questionário utilizado para a coleta de dados foi constituído por um formulário fechado com 13 perguntas de múltipla escolha, elaborado pela pesquisadora com perguntas relacionadas a dados socioeconômicos e culturais. O intuito foi conhecer o perfil social e a cultura dos participantes. A segunda parte da coleta de dados concentrou-se em entrevistas individuais realizadas pela pesquisadora, guiadas por um roteiro pré-estabelecido contendo sete questões abertas, com presença de gravador, em local privativo dentro da instituição em horário conveniente para o trabalhador, desde que não atrapalhasse sua rotina de serviço.

Partindo da premissa da intersubjetividade presente no dia a dia de trabalho da equipe de enfermagem, optou-se por realizar a análise dos dados advindos das entrevistas dos trabalhadores conforme a técnica de Análise do Discurso de linha francesa. Trata-se de modo inovador de fazer análise do discurso: são propostas noções e categorias de análise que afetam a discursividade para além da relação direta entre a língua e a história. Destaca-se a implementação da ideia de que o interdiscurso precede o discurso e o tratamento do discurso a partir de sistema de restrições/coerções globais (Souza, & Silva, 2015).

## **Resultados e Discussão**

Os resultados desta pesquisa foram obtidos por meio de 20 questionários respondidos espontaneamente pelos trabalhadores, sendo que quatro eram enfermeiros, nove técnicos de enfermagem e sete auxiliares de enfermagem; e 90% dos trabalhadores atuavam há mais de dez anos na instituição. Esclarecemos que, desses 20 trabalhadores, 13 participaram das entrevistas individuais.

O perfil socioeconômico cultural dos trabalhadores, que foi levantado a partir do questionário aplicado, mostrou-nos que a maioria era de técnicos de enfermagem formados e que conviviam na mesma instituição há mais de dez anos. Considerando-se que esses colaboradores não correm risco de perder seu emprego por serem funcionários públicos, verificou-se que eles conseguem planejar melhor suas vidas. A maioria possuía casa própria, residia com menos de quatro pessoas em seu domicílio, e utilizava transporte público. Ao serem questionados sobre o uso dos meios de comunicação mais acessados, a maioria elegeu a televisão como meio mais acessado, seguido pelas redes sociais. Os assuntos mais procurados nesses meios de comunicação utilizados foram educação e saúde, seguidos por diversão e lazer. Entre as atividades de lazer que mais praticavam destacaram-se ouvir música e assistir a filmes ou séries na TV a cabo. Eles disseram que a metade da equipe participante da pesquisa, praticamente, encontrava-se fora do horário de trabalho com frequência quinzenal a trimestral. Na instituição, o meio de comunicação mais citado foi o comunicado interno, comunicado oficial proveniente da chefia e por escrito.

Pode-se observar, nas tabelas abaixo, alguns dos resultados dos questionários a que responderam:

Tabela 1. Meios de comunicação mais acessados pelos participantes. São Paulo, 2018

<b>Meios de comunicação acessados</b>	<b>(n=20)</b>
	<b>F (%)</b>
Televisão	18 (90)
Rádio	9 (45)
Colegas de Trabalho	8 (40)
Jornais	6 (30)
Redes Sociais	16(80)
Amigos do bairro	1 (5)

O meio de comunicação mais acessado pelos trabalhadores é a televisão com 90%. Alguns participantes assinalaram mais de uma resposta nessa questão.

Tabela 2. Meios de comunicação da instituição. São Paulo, 2018

Meios de comunicação	(n=20) F (%)
Comunicados internos	12 (60)
Site	1 (5)
Facebook	1 (5)
Nenhum	3 (15)
Intranet	5 (25)

Verificou-se que os comunicados internos são a forma de comunicação mais utilizada pela instituição.

Em relação ao conteúdo emergente das entrevistas realizadas com os participantes, o mesmo foi organizado em três categorias: o trabalho da enfermagem; o processo comunicativo no trabalho com pessoas idosas; e o envelhecimento sob a percepção dos trabalhadores. Citaremos abaixo algumas falas dos entrevistados para melhor entendimento da pesquisa.

A maioria das respostas dos trabalhadores, nas entrevistas classificadas na categoria trabalho, expressa-se de forma positiva em relação a sua profissão, elege a atividade da enfermagem como recompensadora, o cuidar do próximo como algo gratificante e prazeroso. Os trabalhadores relataram gostar muito do que faziam, colocaram na atividade de trabalho sua condição de existir, fato que os motivava a viver. Expressaram uma relação de elevada importância com o trabalho, em suas vidas:

*“Pra mim, no momento, tudo. Dependo do trabalho para tudo, é um modo de conviver, também, com outras pessoas. É uma coisa boa, trabalhar.” (T5).*

*“Eu acho que o trabalho é uma forma, é uma forma de se expressar, é uma forma de se colocar no mundo, de se representar como ser humano dentro da sociedade. Especificamente da enfermagem, é a ação de cuidar que me preenche, assim, que me inspira.” (T7).*

Essa relação sobre a importância do trabalho, apontada pelos participantes, já era mencionada por Karl Marx, um dos mais estudiosos desse tema: “é o trabalho, por isso, uma condição de existência do homem, independente de todas as formas de sociedade, eterna

necessidade natural de mediação do metabolismo entre homem e natureza e, portanto, da vida humana”.

Por meio das falas dos participantes, é possível perceber de que a forma com que enxergam o trabalho ainda é semelhante ao conceito de trabalho da primeira metade do século XX, ao conceito Taylorista de trabalho. É onde o trabalhador deveria deixar seus pensamentos, problemas, ou sua vida social fora do ambiente de trabalho. O trabalhador era visto como uma máquina em operação, sem possibilidades de reflexão ou crítica sobre seu dia de trabalho (Antunes, 2013).

Notadamente, essas respostas enfatizando a separação dos problemas pessoais do dia a dia de trabalho faz parte da cultura da enfermagem. Grande parte desses trabalhadores que participaram da pesquisa foram formados há mais de dez anos. Na formação do profissional de enfermagem é enfatizado, na maioria das vezes, que quem consegue separar o mundo externo do mundo do trabalho é exemplar; acreditava-se realmente nesse conceito. Provavelmente, ainda hoje muitas lideranças na enfermagem estimulam essa separação:

*“Mas, eu procuro deixar isso (doença da filha pequena) de lado. Eu deixo o probleminha lá, entendeu? E eu entendo que os meus colegas, as pessoas que estão ao meu redor não têm nada a ver com isso e, não têm culpa nenhuma.”*  
(T3).

*“Problema pessoal meu é uma coisa que eu resolvo fora daqui, e aqui, eu só estou no trabalho.”* (T4).

Infelizmente, detectamos que o conceito de Ergologia é desconhecido em nosso meio. Enquanto a Ergologia estuda a re-normatização das normas na realização da atividade humana, enfatiza que o trabalhador usa, ele próprio, o uso de si, para realizar o trabalho prescrito e ter ciência dessa dinâmica de trabalho que auxilia o êxito do trabalhador para com sua atividade (Schwartz, & Durrive, 2016).

A enfermagem desconhece essa dinâmica, conforme concluímos acima e defende que o trabalhador, além de ser incentivado a separar totalmente seu mundo externo do mundo do trabalho, deve realizar as técnicas e normas sempre da mesma forma.

No setor industrial, essas mudanças na forma de trabalhar começam a ser estudadas nos anos 80, marcadas pelo início do sistema Toyotista. A partir daí, ocorreu uma mudança no setor industrial até então imperava o sistema Taylorita Fordista, em que o pensamento dos

trabalhadores era desconsiderado ou nem mesmo tinham a possibilidade de expor esse pensamento.

A partir do final do século XX os estudiosos identificaram o quão o homem, com toda sua complexidade biopsicossocial e cultural, é importante para o processo de trabalho, definiram que o trabalhador usa de sua experiência para preencher a lacuna existente entre o trabalho prescrito e o trabalho realizado, aplica “o uso de si” e “o corpo em si”. Existe o uso do próprio trabalhador na atividade de trabalho. Ademais, “o uso de si” na atividade é a diferença do trabalho prescrito e o trabalho realizado (Schwartz, & Durrive, 2016).

Face ao exposto, uma técnica de enfermagem, mesmo ciente do manual de técnicas da instituição, onde está detalhado como um procedimento deve ser realizado, essa profissional atuante não é a mesma todos os dias. A cada dia, o procedimento de enfermagem que essa profissional executa, torna-se diferente da norma ou técnica ensinada. Esse resultado possui novos fatores emocionais, preocupações e pensamentos diferentes do dia anterior, que interferem nesse processo de trabalho. Exemplo: ao visualizarmos a prescrição de um mesmo procedimento realizada por dois profissionais técnicos de enfermagem, verificaremos que eles executarão o procedimento com estratégias próprias, o que difere no resultado da atividade, porque “o uso de si” para realizar o trabalho prescrito é fundamental e único.

*“Às vezes, como eu falei, muitos vêm aqui porque quer uma palavra de carinho, quer um abraço. Hoje mesmo eu subi, eu sou muito beijequeira, abraço todo o mundo, tinha uma senhorinha sentada assim, que já havia muito tempo, assim, aqui, só que não é paciente que eu estou em contato todo o dia, eu fui lá, beijei, abracei ela. Ela falou assim:*

*‘Ai, que gostoso!É tão confortante receber um abraço’. Então, eu acho que a gente deve ter a proposta do cuidado, principalmente com idoso, de acolhimento.” (T2).*

Na categoria de processo comunicativo, observamos que muitas respostas nos auxiliaram na descrição do processo comunicativo. Alguns trabalhadores descreveram o processo comunicativo, ou partes dele, como ferramenta de trabalho, mas não o consideram quando são questionados sobre a comunicação local. Os entrevistados relataram a forma como a linguagem deve ser projetada, as características da população que envia e recebe o conteúdo da informação, características do contexto e situação da comunicação. Caracterizando, assim,

a presença do processo comunicativo no mundo de trabalho e não somente uma transmissão de informação. Contudo, quando questionada a comunicação, esta foi compreendida como sendo apenas transmissão de informação. A maioria dos trabalhadores considerou essa transmissão de informação falha e não se colocou perante à instituição como emissor de comunicação, não se vendo como agente do processo. E, quando questionados sobre o meio de comunicação mais utilizado, assim como nas respostas do questionário, apresentaram a transmissão de informação por escrito, como comunicado prescrito oficial (ordem) foi o meio mais citado.

As falas a seguir representam as características dos participantes:

*“Você pergunta uma coisa e ele responde um monte de coisas. Você tem que ter aquela paciência, olhar no olho dele, ver se ele está entendendo e fazer ele se sentir confiante com você.” (T4).*

*“Tem que ser um pouquinho mais paciente, tolerante, mais compreensiva. No jeito de conversar, também, muitas coisas eles não entendem, você tem que explicar várias vezes, às vezes, porque não escutou, às vezes, porque não entendeu mesmo.” (T5).*

*“Eu não posso falar com o idoso do jeito que estou falando com você. [ ]. A gente tem uma coisa que favorece bastante. Eu não tenho medo nenhum de chegar na minha chefia, de expor meus problemas. Não é aquela coisa. Não me sinto perseguida. Eu sei que se tiver algum problema, se eles puderem me ajudar de alguma forma, eles sempre me ajudam. E o que me deixa feliz mesmo é esse negócio de eu não ter nenhum medo, não ter receio. Eu falo com a coordenadora da mesma forma que eu falo com o auxiliar, de forma respeitosa e amigável.” (T13).*

As falas a seguir representam as características do receptor, no caso, o próprio idoso:

*“Porque o idoso já não tem a mesma audição, ele não tem a mesma percepção. Tem que falar com ele de uma forma lenta, perguntar se ele está entendendo, ter certeza de que ele está entendendo mesmo.” (T13).*

*“Só da gente dar um abraço, você vê que a alegria deles é o abraço. É o único abraço que eles recebem por meses, é aquele que a gente vai e dá. Daí eles se sentem importantes, se sentem queridos.” (T2).*

Os dizeres a seguir descrevem o contexto social vivenciado pelos participantes:

*“Aqui? Na verdade, é o sistema. São as coisas que não funcionam, as coisas que não saem do jeito que deveria ser na teoria, porque a prática é sempre muito mais complicada, o jeitinho que as pessoas fazem as coisas, às vezes, o chamado “jeitinho brasileiro”, arruma aí para mim”. Aqui é o que me incomoda. Assim, por ser serviço público as pessoas acham que a gente tem a obrigação de fazer do jeito que elas acham que tem que ser feito. Então, a gente tem protocolo pra seguir, a gente tem um jeito certo de fazer tudo. Mas, nem sempre a gente consegue fazer daquele jeito, a gente tenta fazer da melhor forma pro paciente. Mas, a gente temos nossos limites e nem todo mundo entende isso e, às vezes, isso também acontece com os colegas.” (T7).*

A comunicação local foi relatada pelos participantes conforme as seguintes respostas abaixo.

*“Na parte da enfermagem, eu acho, eu diria, que é satisfatório. Nossa chefia está sempre aberta para nos ouvir.” (T2).*

*“Há comunicação, geralmente da chefia com a gente, sempre tem uma reunião, tem uma ata, então, de como se comportar, que você sabe como é a enfermagem. [...] E, fora isso, tem as rodinhas de conversa que geralmente o enfermeiro faz, no café da tarde, é o que você sugere, o que você não sugere.” (T3).*

*“Eu acho que esse tipo de comunicação tem que vir da chefia. Escrito. Não só falado. Porque falado, de repente a gente pode esquecer. Mas, tem vindo muita notificação que a gente lê e a gente assina. A gente dá ciência. O que me aborrece, às vezes, é uma pequena picuinha que tem onde trabalha muita gente. Às vezes, é conversinha. Mas, a gente procura não dar muita importância e logo passa.” (T13).*

Na categoria envelhecimento, analisamos a percepção dos trabalhadores em relação à população com a qual exercem sua atividade de trabalho, o cuidado, a partir das questões: Quem são essas pessoas que cuidam? Como você enxerga a população idosa? Verificamos que os trabalhadores já atuavam com pessoas idosas há mais de dez anos, possuíam suas próprias experiências, saberes e aprendizados ao cuidar dessas pessoas. Em suas falas, referiram que as pessoas idosas devem ser cuidadas com atenção diferenciada da população em geral, pois apresentam alterações fisiológicas importantes, com o passar dos anos, alterações que inspiram mais respeito, carinho, paciência e interação com as pessoas idosas. Eles demonstraram conhecer o seu público-alvo e saber como devem prestar cuidados adequados visando à qualidade assistencial às pessoas idosas.

*“Deve ser com maior atenção, com mais tempo e deve ser algo mais repetitivo. Porque o idoso, às vezes, você dá uma explicação para ele e ele esquece mais fácil, na sua maioria. Porque a gente sabe que a maioria deles tem perdido um pouco da cognição, da memória e eles têm essa dificuldade. Então, quando a gente lida com eles, você tem que ser tranquilo, você tem que falar devagar as coisas e resumir as coisas, ser bem pontual com eles.” (T1).*

Concomitantemente às mudanças no processo de trabalho, iniciaram-se também as mudanças do processo comunicativo. No entanto, ao analisar as respostas, tanto dos questionários quanto das entrevistas, percebe-se que os trabalhadores em questão enxergavam a comunicação apenas como transmissão de informação, esquivavam-se do processo comunicativo, responderam sobre o tema como algo que vem do outro para trazer notícias, como um canal unidirecional.

As respostas dos trabalhadores de enfermagem em relação à comunicação nos remetem à teoria da informação ou teoria da matemática, elaborada por dois engenheiros, Shannon e Weaver, em 1949, em que a comunicação era entendida como um processo de transmissão de informação, com sentido unidirecional e sem ter preocupação com a inserção social (Hohlfeldt Martino, & França, 2013). É preocupante que os trabalhadores não se apercebam de seu potencial diante da ação comunicativa. Outros estudos que vieram depois da teoria da informação nos trouxeram a importância da reflexão e crítica sobre o conteúdo inserido nas mensagens informáticas, a relação dos meios sociais e culturais em que o processo e os atores da ação comunicativa estão inseridos.

Os estudos culturais, nas décadas de 60 e 70, reforçaram a necessidade de estudar a cultura dos envolvidos, o contexto social; assim, é possível prever melhor o comportamento dos trabalhadores. Revelaram que, por meio da análise da cultura da sociedade, é possível reconstituir o padrão de comportamento de homens e mulheres. Dessa forma, a cultura era a vivência de práticas e relações que compunham a vida cotidiana, sendo que o papel do indivíduo estava sempre em primeiro lugar (Hohlfeldt, Martino, & França, 2013).

Dados emitidos em levantamento bibliográfico sobre a importância da comunicação e como esta interfere no processo de cuidar, mostrou que 100% dos artigos estudados concordaram que uma boa comunicação entre o profissional enfermeiro e o paciente é indispensável para melhor qualidade da assistência; 25% revelaram a importância da autoavaliação do profissional enfermeiro referente às suas habilidades de diálogo; 12,5% apontaram a omissão de dados como prejudicial à assistência ao paciente. Os autores concluíram que a qualidade do processo comunicativo é indispensável para eficiência do processo assistencial (Bezerra, *et al.*, 2017).

Frente ao exposto, alerta-se que os trabalhadores de enfermagem precisam entrar em contato com o real conceito de processo comunicativo e saber o quanto são peças fundamentais para a realização de todo e qualquer processo.

### **Considerações finais**

Conforme se pôde verificar, as exigências que a população idosa apresenta em relação ao cuidado são muitas. A população idosa é a grande maioria nos atendimentos de saúde no país. Para que os trabalhadores de enfermagem tenham êxito em sua atividade de trabalho para com as pessoas idosas, é preciso que eles saibam que são peças importantes no processo de trabalho e no comunicativo. É preciso que eles se deem conta de que suas experiências colaboram para realizar a atividade de trabalho e que “o uso de si” para realizar a atividade de cuidar é parte importante do processo.

Viu-se que conhecer o público com quem se trabalha é fundamental para a prática do cuidar com qualidade e segurança. A equipe de enfermagem demonstrou estar ciente de que a população idosa precisa de cuidado diferenciado e que deve conhecer as alterações que eles apresentam em decorrência do processo de envelhecimento.

A relação de trabalho exibida pelos trabalhadores é de extrema importância para eles, que colocaram o trabalho acima de tudo; os discursos representavam que estavam satisfeitos

com a atividade que exerciam. Contudo, identificou-se que o método de trabalho que se assemelha com o qual foi descrito é ainda o método Taylorista com evidências para o desestímulo ao ato de pensar, define o trabalhador como executor de tarefas e o proíbe de sofrer qualquer influência emocional, social ou cultural. Foi trazida a abordagem ergológica, o estudo do trabalho como uma atividade humana, que enfatiza o pensamento do trabalhador sobre sua atividade, enfatiza “o uso de si” para realizar o trabalho prescrito, o uso de sua experiência, de sua inteligência para ter êxito na realização de sua atividade. Os trabalhadores demonstraram desconhecer a abordagem ergológica. Mas, durante a análise das falas dos participantes, vimos a presença do “uso de si”, a presença de suas estratégias e experiências para a realização da atividade de trabalho.

Os trabalhadores de enfermagem demonstraram que entendem a comunicação apenas como transmissão de informação, não se consideram como parte do processo comunicativo, responderam sobre o tema como algo que vem do outro para trazer notícias, como um canal unidirecional. Mas, também, no processo de análise das respostas identificou-se a presença do processo comunicativo como ferramenta de trabalho. As descrições das partes principais do processo comunicativo estão presentes nas respostas, descrevem o enunciador, o receptor das informações, o contexto, a situação de fala e a linguagem como trabalho. Constatou-se que o processo comunicativo e toda a abrangência estão presentes. Observou-se que os trabalhadores de enfermagem desconhecem o processo comunicativo como um todo e desvalorizam a sua importância para que um processo ocorra.

No âmbito dos atendimentos à saúde do Brasil, a população idosa é a grande maioria nos atendimentos. Assim, é prudente melhorar o entendimento da atividade de trabalho; é preciso que os trabalhadores percebam “o uso de si” para realizar a atividade de cuidar; entendam que sua experiência e inteligência são partes da atividade de trabalho que realizam.

Para finalizar, é urgente que os trabalhadores de enfermagem compreendam que a comunicação é uma ferramenta de trabalho, um processo do qual eles fazem parte. Nesse sentido, é chegada a hora de estudar o processo de trabalho e o processo comunicativo para qualificar a assistência para com as pessoas idosas, que inspiram cuidado com amor, responsabilidade e comprometimento.

## Referências

- Antunes, R. (2013). *A Dialética Trabalho II: escritos de Marx e Engels*. São Paulo, SP: Expressão Popular.
- Bezerra, F. S., et al. (2017). Importância do processo de comunicação enfermagem-paciente: revisão integrativa da literatura. *Rev. Saúde, 11(1)* (ESP). Recuperado em 30 novembro, 2020, de: <http://revistas.ung.br/index.php/saude/article/view/3105>.
- Fígaro, R. (Compil.). (2015). *Comunicação e análise do discurso*. São Paulo, SP: Contexto.
- Fígaro, R. (2008). *Relações de comunicação no mundo do trabalho*. São Paulo, SP: AnnaBlume.
- Garcia, E. O. P. (2010). O conteúdo significativo na qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretária da saúde. *Revista Eletrônica Gestão e Serviços, 1(1)*, 76-94. Recuperado em 30 novembro, 2020, de: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/REGS/article/view/1861>.
- Hohlfeldt, A., Martino, L. C., & França, V.V. (Orgs.). (2013). *Teorias da comunicação: Conceitos, escolas e tendências*. (13<sup>a</sup> ed.). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Marx, K. (1985). *O Capital. I, livro Primeiro*. O processo de produção do Capital. Crítica da economia política. Vol Tomo I. São Paulo, SP: Nova Cultural. (Coleção Os Economistas).
- Ronsini, V. V. M. (2010) A perspectiva das mediações de Jesús Martín-Barbero (ou como sujar as mãos na cozinha da pesquisa empírica de recepção). *In: Encontro da Compós, 19, 2010*. Rio de Janeiro. *Anais*. Rio de Janeiro, RJ: PUC-Rio. Recuperado em 1 agosto, 2017, de: [http://compos.com.puc-rio.br/media/gt12\\_veneza\\_ronsini.pdf](http://compos.com.puc-rio.br/media/gt12_veneza_ronsini.pdf).
- Schwartz, Y. (2006). Entrevista Yves Schwartz. *Trabalho, Educação e Saúde, 4, (2)*. Recuperado em 1 agosto, 2017, de: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1981-77462006000200015](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462006000200015).
- Schwartz, Y., & Durrive L. (Orgs.). (2016). *Trabalho e Ergologia (II): Diálogo sobre a atividade humana*. Belo Horizonte, RJ: Fabrefactum.
- Silva, M. J. P. (1996) *Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais*. (6<sup>a</sup> ed.). São Paulo, SP: Gente.
- Souza, R. F., Skubs, T., & Brêtas, A. C. P. (2007). Envelhecimento e família: uma nova perspectiva para o cuidado de enfermagem. *Rev. Bras. Enferm, 60(3)*, 263-267. Recuperado em 1 agosto, 2017 de: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672007000300003>.
- Souza-e-Silva, M. C. P. (2015). Discursividade e espaço discursivo. *In: Fígaro, R. et al. (Orgs.). Comunicação e análise do discurso*. São Paulo, SP: Contexto.
- Souza-e-Silva, M. C. P., & Faita, D. (Orgs.). (2002). *Linguagem e trabalho: Construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo, SP: Cortez.

**Manoela Pires Couto** - Mestre em Gerontologia, Programa de Pós-Graduação em Gerontologia da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo. Brasil.

E-mail: manukeka7@gmail.com

**Beatriz Aparecida Ozello Gutierrez** – Doutora, Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, Docente de Graduação e Pós-Graduação em Gerontologia da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo. São Paulo, São Paulo, Brasil.

E-mail: biaagutierrez@gmail.com