

Evento: XXI Jornada de Extensão
ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

OS DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO VERBAL EM UMA EQUIPE MULTIDISCIPLINAR NA ESTRATEGIA EM SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)¹

THE CHALLENGES OF VERBAL COMMUNICATION IN A MULTIDISCIPLINARY TEAM THE FAMILY HEALTH STRATEGY (ESF)

Cleone Gabriela Valentini², Adriane Cristina Bernat Kolankiewicz³, Bruna Nadaletti de Araujo⁴, Amanda Ibaíros Machado⁵, Deisiele dos Santos Rolim⁶, Franciele Rodrigues Zorzo⁷

¹ Trabalho desenvolvido durante a disciplina de gestão

² Acadêmica do curso de Enfermagem UNIJUÍ. E-mail: cleonegabriella@hotmail.com

³ 2 Enfermeira, Professora Doutora, Graduação/Programa de Pós-Graduação em Atenção Integral à Saúde, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul/UNIJUÍ. Ijuí (RS), Brasil. E-mail: adri.saudecoletiva@gmail.com

⁴ Enfermeira, graduada pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões ? URI, Erechim ? RS. Mestre em Educação pela Universidade de Passo Fundo ? UPF, Passo Fundo ? RS. Docente do Curso de Graduação em Enfermagem e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação Lato Sensu em Oncologia da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul ? UNIJUÍ, Ijuí ? RS.

⁵ Acadêmica do curso de Enfermagem UNIJUÍ. E-mail: amanda.ibairosm@gmail.com

⁶ Acadêmica do curso de Enfermagem UNIJUÍ. E-mail: deiserolim8@gmail.com;

⁷ Acadêmica do curso de Enfermagem UNIJUÍ. E-mail: franciele.zorzo@yahoo.com.br

INTRODUÇÃO

Para os trabalhadores de saúde, a comunicação aparece como auxílio no instrumento laboral. Através do diálogo, realiza-se uma troca e intercâmbio de saberes, que ocorre nos cenários do Sistema Único de Saúde (SUS), principalmente nas Estratégias em Saúde da Família (ESF), (CORIOLANO-MARINUS;2014). As ESFs, promovem inovação na organização da atenção primária, em decorrência da inclusão dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e da atuação de equipes multiprofissionais (GELBCKE *et. al*, 2012).

A equipe da ESF multiprofissional, é composto por profissionais de diferentes formações, atuando em um mesmo local de trabalho. Também são Inter profissionais, quando há integração dos diferentes profissionais, a fim de alcançar melhores resultados ao usuário e equipe (FERNANDES e THOFEHRN, 2015). Assim sendo para uma consolidação das práticas baseadas no trabalho em equipe, se faz necessário a cooperação mútua, harmônica, interação, comunicação e empatia, compreendendo os diferentes saberes e opiniões dos membros da equipe. (DUARTE e BOECK, 2015).

As fragilidades nas relações interpessoais do trabalho em equipe nas ESFs, vão de encontro a diretriz do Humaniza SUS, que preconiza a ampliação do diálogo entre os profissionais e a promoção de gestão participativa para a qualificação da assistência em saúde. A falta de comunicação é o principal desencadeador de conflitos e dificulta sua resolução. Para sanar as dificuldades encontradas, o gestor tem que planejar ações, baseado em evidências científicas, como através da realização das metodologias da Problematização (MP) (PERUZZO, 2018).

A utilização da MP, que tem sua gênese baseada em documentos descritos por Charles Magueréz

Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

(1966). A partir da estrutura do Arco de Maguerez utilizada na MP permite observar a realidade vivenciada, reflexões, teorizações, sugerir hipóteses de solução a fim de transformar a realidade (VIEIRA e PINTO, 2015). Sendo assim o presente estudo tem como objetivo promover reflexões quanto á importância da comunicação verbal entre uma equipe multidisciplinar.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, tipo relato de experiência, procedente da utilização da Metodologia de Problematização (MP), no decorrer do componente curricular de Saúde Coletiva II, durante prática realizada em uma Estratégia Da Saúde Da Família.

As atividades práticas foram realizadas em uma (ESF), na cidade de Ijuí - RS, no primeiro semestre de 2018, por acadêmicos do 7º semestre do curso de Enfermagem da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ).

Supervisionado por docentes enfermeiras da universidade e enfermeiras do serviço.

No componente curricular Gestão em enfermagem, Serviços e Sistemas de Saúde, no segundo semestre de 2019, os estudantes foram instigados a desenvolver as etapas da MP a partir da vivência dos estágios, identificar lacunas e possíveis hipóteses de solução, a partir de uma competência, a qual nos foi designado a competência da comunicação. Foi apresentada a proposta da Metodologia Problematizadora aos estudantes para o desenvolvimento da atividade, juntamente com Arco de Maguerez composta por cinco etapas: observação da realidade; hipóteses explicativas do problema; teorização; hipóteses de solução; planejamento e aplicação – execução da ação (VIEIRA e PINTO, 2015).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Inicialmente, as docentes da disciplina apresentaram o plano de ensino e refletiram com os estudantes as ações representativas de cada uma das etapas da MP com o Arco de Maguerez. Para a realização da proposta, foram seguidos os passos da MP que se dividem em cinco etapas: observação da realidade; identificação dos problemas, pontos-chave; teorização; hipóteses de solução; planejamento e aplicação – execução da ação (prática).

PRIMEIRA ETAPA: Observação da realidade – levantamento de problemas.

Nesta etapa os estudantes são orientados a observar determinada realidade a partir de um tema ou conteúdo e registrar sistematicamente suas percepções com foco no tema. É o início de um processo onde se assimila as informações pelos atores, e identifica-se as características, para que possam contribuir para a transformação da realidade observada (VIEIRA e PINTO, 2015).

Tendo em vista a realidade da ESF, foram observadas algumas fragilidades, como a falha na comunicação, está causando interferência na atuação da equipe da ESF, refletindo diretamente no atendimento ao paciente. A comunicação ineficaz no trabalho em equipe, tende há implicar no processo de assistência e influência de forma negativa o andamento do ambiente de trabalho

Evento: XXI Jornada de Extensão
ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

(DUARTE, 2015).

SEGUNDA ETAPA: Identificando as hipóteses explicativas/causas.

Refletir sobre os possíveis potencializadores do problema, compreende fatores que podem ser associados à causa, o que possibilita a definição dos pontos-chaves. Dentre vários aspectos, os que tiveram destaque e que foram considerados de maior relevância para o estudo diante do problema foram elencados os seguintes pontos-chaves: Comunicação verbal ineficaz entre a equipe, falta de integração dos profissionais da equipe na comunicação verbal entre os profissionais, a falha na comunicação entre os profissionais como fator desencadeador de conflitos, presença de ruídos como interferência na comunicação verbal entre a equipe, criam obstáculos ocasionando uma assistência desqualificada.

TERCEIRA ETAPA: Teorização

Com base na etapa anterior buscou-se na literatura, que nesta etapa, elege-se a forma de estudar os pontos-chaves, pois acontece a organização para a busca de conhecimento para aprofundar sobre o problema em fontes científicas e verificar se as hipóteses foram confirmadas. (VIEIRA E PINTO, 2015). Conforme a literatura aponta, a má comunicação verbal na equipe de saúde, desencadeia problemas aos atores envolvidos no processo e usuários do serviço.

Para Santos; Bernardes, (2015) processo de comunicação verbal, entre a equipe encontra-se precário e ineficaz, ocorre sempre verticalmente, no sentido descendente, sob forma de ordem e, raramente sob forma de orientação. Com isto, os membros da equipe não são ouvidos e as decisões se tornam de baixa qualidade, pois são baseadas em poucas informações, que geralmente são incompletas e incorretas, além de apresentar um fluxo distorcido e demorado.

Esses fatores afetam diretamente no comportamento dos componentes da equipe multiprofissional. A ansiedade, a sensação de solidão e a angústia são sintomas cada vez mais presentes durante a prática diária dos profissionais de enfermagem (MONTEZELI, BERNARDINO;2014).

Diante disto Paes da Silva *et al*, (2000) complementa que o contexto comunicacional facilita ou dificulta a integração da equipe, pode transformar e em terreno propício para a geração de problemas que minam a coesão, comprometendo o trabalho da equipe. Desta forma a falta de integração dos profissionais diante da comunicação verbal, traz problemas de afinidade, execução e continuidade das atividades próprias dos cuidados. Visto que a comunicação entre os membros da equipe é essencial na execução do trabalho multiprofissional, pois é através dessa matriz que poderá buscar um trabalho democrático, participativo e de respeito às diferenças. (ZANCHETT; DALLACOSTA,2016)

SANTOS (2017) refere que a comunicação é considerada como a principal ferramenta para que os conflitos sejam convertidos em crescimento para a equipe, um aprende com o outro e esse aprendizado é que promove crescimento. Porém quando há falhas no processo de comunicação, esta pode desencadear conflitos, criando desigualdades que dificultam a comunicação entre a equipe



Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

e, conseqüentemente, a relação entre os profissionais, o que também interfere na relação com os usuários. (CAMPOS;2017). Em um ambiente de trabalho é esperado um convívio harmônico do grupo, porém, existem situações inevitáveis como o conflito, que é caracterizado como uma situação indesejável, de discordância entre pessoas, que pode gerar um efeito construtivo ou destrutivo (AMESTOY, SC. 2016 *et al*).

A presença de ruídos gera interferência na comunicação verbal entre a equipe, resultados demonstra que ruídos no processo de comunicação afetam negativamente o cuidado, prejudicando a assistência que está sendo prestada. Santos (2017), refere que os ruídos na comunicação entre a equipe de saúde estão sendo indicados, cada vez mais, como contribuintes para a descontinuidade do cuidado, para o tratamento inadequado, tornando-os uma preocupação atual no que tange à segurança do paciente.

QUARTA ETAPA: Hipóteses de solução

A partir do aprofundamento teórico junto da realização da prática, buscaram-se elementos para a elaboração de hipóteses para possíveis soluções, para possibilitar a intervenção e aplicabilidade à realidade. Foram definidas as seguintes hipóteses: Fortalecimento do vínculo entre a equipe; melhora da qualidade na interação Inter profissional; resolutividade de conflitos.

A partir de pesquisa, pensou-se na melhor forma de enfrentar o problema, refletindo num plano de ação utilizando metodologias ativas, a partir da comunicação verbal, oficinas com dinâmicas voltadas para interação do grupo, reuniões de equipe e capacitações para a equipe, realizados uma ao mês, durante um turno de trabalho. Elegendo a enfermeira como responsável e elegendo após primeira atividade um corresponsável, sendo aquele que mais mostrou empatia pela ação.

As chamadas metodologias ativas, no campo da formação profissional em saúde, vêm sendo embasadas em duas abordagens problematizadoras: Pedagogia da Problematização e Aprendizagem Baseada em Problemas. A primeira ancora-se nas concepções de Paulo Freire, que propõe a construção do conhecimento pelo movimento de agir sobre a realidade, uma vez que, no plano do pensamento, essa é refeita pela reflexão, a qual orienta o sujeito na transformação por meio das práxis (Novoa, 1981). A inserção crítica na realidade confere significado à aprendizagem. O eixo básico de orientação de todo processo refere-se à ação-reflexão-ação transformadora (Berbel, 1998).

Descreve ainda os benefícios e as estratégias utilizadas para realizar as ações de educação em saúde no âmbito da atenção primária do Sistema Único de Saúde e fez menção a atividades realizadas na equipe multidisciplinar, utilização de jogos com oficinas e materiais educativos, grupos vivenciais, focais e de ajuda mútua, plano de aula expositiva e discursiva, dinâmicas, programas educativos, folders e material com folheto educativo.

Bezerra et al., (2015) que analisou a comunicação do processo educativo explanou o uso da comunicação por este ter ressaltado a importância da tecnologia empregada nas atividades de educação em saúde por possibilitar uma permuta de saberes entre profissional e cada um dos usuários por solidificar as ações de educação realizadas pelo o enfermeiro proporcionando a obtenção do

Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

objetivo, enfatizando a importância da comunicação para efetivação das ações educativas realizadas pelo enfermeiro.

QUINTA ETAPA: Planejamento e aplicação – execução da ação

Na última etapa é colocado em prática o conhecimento, com a finalidade de promover, a partir das hipóteses já elaboradas, uma transformação, mesmo que pequena, na realidade, bem como a construção de uma postura crítica em relação à mesma. É onde possibilita intervir, o exercitar, o manejar situações associadas à solução do problema. Não sendo realizada a aplicação na prática.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A metodologia da problematização tem como ponto de partida, a observação da realidade. A construção das hipóteses foi possível devido a vivência. A literatura confirma as hipóteses levantadas pelas acadêmicas. Percebe-se na literatura que não há um único método para tornar a comunicação efetiva. Nesse sentido, qualificar a comunicação, passa pela necessidade de ampliar as relações interpessoais.

É necessário que o enfermeiro olhe para a equipe com o intuito de oportunizar o crescimento e corresponsabilizar cada membro pela sua participação na construção e busca dos objetivos comuns, respeito, resiliência e importância do indivíduo para a equipe. Esta vivência proporcionou experiências que contribuíram para o aprendizado prático/teórico das acadêmicas e oportunizou maior conhecimento científico para futuro profissional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

AMESTOY, Simone Coelho et al. Liderança na enfermagem: do ensino ao exercício no ambiente hospitalar. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**, v. 21, n. 4, p. 1-7, 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/ean/v21n4/pt_1414-8145-ean-2177-9465-EAN-2016-0276.pdf. Acesso em: 15/09/2019.

BEZERRA, Italla Maira Pinheiro et al. Comunicação no processo educativo desenvolvido pelos enfermeiros: as tecnologias de saúde em análise. **Saúde & Transformação Social/Health & Social Change**, v. 5, n. 3, p. 42-48, 2015. Disponível em: <http://stat.ijkem.incubadora.ufsc.br/index.php/saudeettransformacao/article/view/2448>, Acesso em: 20/01/2019.

CAMPOS, Carla Andréa Costa Alves de et al. Desafios da comunicação em Unidade de Terapia Intensiva Neonatal para profissionais e usuários. **Saúde em Debate**, v. 41, p. 165-174, 2017. <https://www.scielo.org/article/sdeb/2017.v41nspe2/165-174/pt/>

CORTES LF, Padoin SMM, Berbel NAN. **Problematization Methodology and Convergent Healthcare Research: praxis proposal in research**. Rev Bras Enferm [Internet]. 2018;71(2):440-5. Disponível em: DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0362>. Acesso em: 20/09/2019.

CORIOLO-MARINUS, Maria Wanderleya de Lavor et al. **Comunicação nas práticas em saúde: revisão**

Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

integrativa da literatura. *Saúde e Sociedade*, v. 23, p. 1356-1369, 2014. Disponível em https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S010412902014000401356&script=sci_arttext. Acesso em: 20/09/2019.

DUARTE MLC, Boeck JN. **O trabalho em equipe na enfermagem e os limites e possibilidades da estratégia saúde da família.** *Trab Educ Saúde* [Internet]. 2015 Sep/Dec; [cited 2017 Mar 6]; 13(3):709-20. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tes/v13n3/1981-7746-tes-13-03-0709.pdf>. Acesso em: 20/09/2019.

FERMINO, T. Z.; CARVALHO, E. C. **A comunicação terapêutica com pacientes em transplante de medula óssea: perfil do comportamento verbal e efeito de estratégia educativa.** *Cogitare Enfermagem*, Porto Alegre, v. 12, n. 3, p. 287-289, 2007. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S01041290201400040135600009&lng=en. Acesso em: 20/09/2019.

FERNANDES, Helen Nicoletti et al. Relacionamento interpessoal no trabalho da equipe multiprofissional de uma unidade de saúde da família. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*, v. 7, n. 1, p. 1915-1926, 2015. Disponível em <https://www.redalyc.org/pdf/5057/505750945016.pdf>. Acesso em: 20/09/2019

GELBCKE, Francine Lima Lima; MATOS, Eliane Matos; SALLUM, Nádia Chiodelli. Desafios para a integração multiprofissional e interdisciplinar. **Tempus Actas de**

MAGUEREZ, Charles; BOULLOCHE, André. **La promotion technique du travailleur analphabete.** Eyrolles, 1966.

MONTEZELI JH, PERES AM, Bernardino E. Desafio para a mobilização de competências gerenciais por enfermeiros em pronto socorro. **Ciênc cuid saúde** [Internet]. 2014 [citado em 20 out 2015];13(1):137- 44. Disponível em: http://eduem.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/16635/pdf_123. Acesso em: 20/09/2019

MORAES, Jaqueline Araújo de; BARRETO, Maria Fátima. **Educação em saúde:** ações coletivas desenvolvidas pelo enfermeiro da estratégia de saúde da família. 2016. Disponível: <https://openrit.grupotiradentes.com/xmlui/handle/set/1583>. Acesso em: 20/09/2019.

PAES DA SILVA, M.J.; MENDES, E.M.T.; MAYOR, E.R.C.; FRANCISCO, M.C.; CAPELI, S.C.A. Revendo estruturas e reorganizando nossa comunicação. **Rev. Bras. Enfermagem, Brasília**, v.53, n.3, p.450-457, jul./set. 2000. Disponível em <http://www.enf.ufmg.br/pos/defesas/368M.PDF> Acesso em: 20/09/2019

PERUZZO, Hellen Emília et al. Os desafios de se trabalhar em equipe na estratégia saúde da família. **Esc. Anna Nery Rev. Enferm**, p. e20170372-e20170372, 2018. Disponível em <https://pesquisa.bvsalud.org/odontologia/resource/pt/biblio-953481>. Acesso em: 20/09/2019

SANTOS, Grazielle Rezende da Silva dos. Comunicação na clínica do cuidado de enfermagem na terapia intensiva: o caso do handover. 2017.

ZANCHETT, Sabrina; DALLACOSTA, Fabiana Meneghetti. Percepção do profissional da saúde sobre a importância do trabalho multiprofissional e interdisciplinar na atenção básica. **Revista Interdisciplinar de Estudos em Saúde**, v. 4, n. 2, p. 145-153, 2016. Disponível em <http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2016/09/unoesc-SABRINA-ZANCHETT.pdf> Acesso em: 20/09/2019



Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

Parecer CEUA: 4338191018

Parecer CEUA: 2.778.262