

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza

Iracema Gardã



Trabalho 3120 - 1/4

RELAÇÕES INTERPESSOAIS NOS AMBIENTES DO CUIDADO DE
ENFERMAGEM: CONTRIBUIÇÕES DAS HABILIDADES SOCIAISFormozo, Gláucia Alexandre*

Costa, Tadeu Lessa da**

Oliveira, Denize Cristina de***

RESUMO

As habilidades sociais são aquelas que permitem relações satisfatórias e efetivas entre as pessoas no cotidiano¹. Assim, compreendendo que o cuidado de enfermagem configura-se na perspectiva técnico-instrumental (comportamento de cuidado técnico relacionado para o paciente) e na perspectiva afetivo-expressiva (comportamento de cuidado relacionado à comunicação que expressa emoções e sentimentos orientados para o estar com o outro e fazê-lo sentir-se bem), o desvelar de suas interfaces nos diferentes cenários com as habilidades sociais mostra-se importante para a compreensão, principalmente, em sua perspectiva afetivo-expressiva. Isto por as representações construídas pelos diversos atores sociais influenciarem no cuidado de enfermagem, podendo expressar-se nas habilidades sociais dispensadas nas relações interpessoais estabelecidas entre profissionais de enfermagem e clientela. Desta forma, apresentam-se como objetivos deste estudo: identificar e discutir habilidades sociais que perpassam as relações interpessoais nos ambientes do cuidado de enfermagem. METODOLOGIA: Trata-se de estudo teórico, para o qual se utilizou artigos, livros, teses e dissertações, envolvendo os campos teóricos das habilidades sociais e do cuidado de enfermagem. RESULTADOS: As habilidades sociais têm como importante elemento o processo de interação social e dos processos de comunicação para o seu desenvolvimento. A aprendizagem das habilidades

* Enfermeira. Mestre em Enfermagem pela Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (FE/UERJ), Doutoranda em Psicologia Social pelo Programa de Pós-graduação em Psicologia Social da UERJ. Professor Assistente do curso de Enfermagem da Universidade Federal do Rio de Janeiro – campus Macaé. e-mail: glaucinhaenf@yahoo.com.br.

** Enfermeiro. Mestre em Enfermagem pela Faculdade de Enfermagem da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (FE/UERJ), Doutoranda em Psicologia Social pelo Programa de Pós-graduação em Psicologia Social da UERJ. Professor Assistente do curso de Enfermagem da Universidade Federal do Rio de Janeiro – campus Macaé.

*** Enfermeira. Pós-Doutorado pela École des Hautes Études em Sciences Sociales, Doutora em Saúde Pública pela Universidade de São Paulo. Professora Titular da FE/UERJ, Professora do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UERJ, Professora do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social da UERJ.

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza

Iracema Gardã

**Trabalho 3120 - 2/4**

sociais se dá através de uma complexa relação entre variáveis pessoais, ambientais e culturais, estando sua adequação e competência determinadas pela interação permanente do sistema interpessoal, o qual precisa adaptar-se a diferentes tarefas e funções do indivíduo, da família e dos papéis sociais que cada um deve cumprir em sua vida. A conduta social, enquanto se desenvolve em interação com o contexto social, está fortemente determinada por características de dado contexto: valores; normas e papéis que definem determinada cultura. Assim, o comportamento social teria características próprias de um grupo social e da cultura. Dentre as habilidades sociais implicadas no cuidado de enfermagem, pode ser destacada a empatia, a qual tem por dimensões: a cognição, que seria a capacidade de interpretar os sentimentos e pensamentos do outro; a afetividade, definindo a capacidade para experimentar compaixão e simpatia pelo outro; e a comportamental, ou seja, a transmissão do reconhecimento explícito dos sentimentos e das perspectivas do outro². Assim, pode-se perceber como pontos de balizamento a participação de processos cognitivos e comportamentais/atitudinais para a efetivação dos processos de interação empática no cuidado de enfermagem. Além dos aspectos enunciados, vislumbra-se, outrossim, o papel desempenhado pela noção de empatia automática (aquela que se dá de modo mais imediato, pela influência de elementos facilitadores do compartilhamento afetivo entre o eu e o outro, não obstante a auto-consciência, a flexibilidade mental e, portanto, a dimensão comportamental de demonstração de compreensão do outro em seus termos³) e a controlada (quando atuam fatores que tendem a dificultar a assunção da perspectiva do outro e, por conseqüência, do desenvolvimento dos demais componentes da empatia), bem como da familiaridade e não-familiaridade. A empatia controlada poderia ocorrer, por exemplo, no caso das relações interpessoais entre profissionais de enfermagem e clientes portadores de agravos relacionados, historicamente, com processos de estigmatização e discriminação, devido a sua construção social como desvios morais e culpabilização do sujeito por sua doença ou comportamento (como HIV/AIDS, tuberculose, sífilis, câncer ou usuários de drogas). Deste modo, pensa-se que as representações sociais, como saber ingênuo ou teoria do senso comum, partilhada por determinado grupo acerca de determinado objeto, que pode ser, inclusive, um grupo de pessoas ou fenômeno/atributo associado a

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza

Trabalho 3120 - 3/4

estas, pode consistir em um aspecto facilitador ou promotor da empatia nas relações cotidianas (como o cuidado de enfermagem, por exemplo). Neste sentido, pode-se afirmar que entre os efeitos mais robustos nos experimentos sobre a empatia, amplamente, encontra-se a familiaridade⁴, a qual, juntamente com a similaridade, facilitam o processo de empatia e a tomada da perspectiva do outro. Desta maneira, por hipótese, quanto maior a familiaridade, mais ricas são as representações dos sujeitos acerca do objeto, que, neste caso, consistem nos sujeitos do cuidado de enfermagem. Uma representação mais complexa, por sua vez, envolve mais associações e, então, cria um modo mais ampliado e acurado de padrão de atividade no sujeito. Este padrão é codificado em referência à experiência pessoal e com o objeto de interesse dos sujeitos. Trazendo estas discussões para o campo da enfermagem, pode-se afirmar que o desenvolvimento das habilidades sociais ocupa um espaço definidor do cuidado de enfermagem e da sua qualidade, uma vez que este implica no estabelecimento de relações empáticas entre os sujeitos envolvidos no processo nos mais diversos cenários de atenção à saúde. E, conforme pontuado anteriormente, as representações dos sujeitos sobre o cuidado e os atores envolvidos expressam-se nas habilidades sociais utilizadas nas relações interpessoais estabelecidas entre profissionais de enfermagem e clientela. O cuidado em saúde, portanto, não pode prescindir de habilidades sociais, sem as quais se torna um processo de execução de ações técnicas não relacionais voltadas ao corpo, de efetividade duvidosa sobre o estado de saúde do cliente. **CONCLUSÕES:** Foram apontados como elementos relevantes a partir das reflexões desenvolvidas norteadas pela literatura consultada: o papel da comunicação e das interações pessoais na efetivação do cuidado de enfermagem; o papel dos grupos e da cultura nas habilidades sociais como aspecto facilitador para o cuidado; os componentes da empatia como aspectos que se relacionam com o cuidado de enfermagem; a provável participação das representações no processo de empatia controlada e automática, com a noção de familiaridade e não-familiaridade com implicações, especialmente, para a atenção à saúde de grupos vulneráveis à estigmatização. Finalmente, pensa-se que aprofundamentos posteriores sobre a temática são necessários, considerando as interessantes discussões trazidas à baila como

TRANSFORMAÇÃO SOCIAL
E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL07 a 10 de Dezembro 2009
Centro de Convenções do Ceará
Fortaleza**Trabalho 3120 - 4/4**

contribuições para o estudo de objetos sociais sensíveis, como é o caso das relações interpessoais envolvendo o cuidado de enfermagem.

BIBLIOGRAFIA:

- 1- Hidalgo C, Abarca M. Comunicacion interpersonal. Programa de enfrentamiento en habilidades sociales. (5ª ed.). Santiago: Ediciones Universidad Católica del Chile; 2000.
- 2- Falcone EMO. Habilidades sociais: para além da assertividade. In Wielenska RC. (Org.). Sobre Comportamento e Cognição: questionando e ampliando a teoria e as intervenções clínicas e em outros contextos. São Paulo: SET; 2000. p. 211-21.
- 3- Hodges SD, Wegner DM. Automatic and controlled empathy. In Ickes W. (Org.). Empathic acc
New York: Guilford; 1997. p. 311-39.
- 4- Preston SD, De Waal FBM. Empathy: its ultimate and proximate. Behavioral and Brain Sciences [serial online] 2002 [acessado em 20 fev 2009]; (25):1-72.
Disponível em:
<http://www.bbsonline.org/documents/a/00/00/19/83/bbs00001983-00/bbs.Preston&deWaal.htm>

Descritores: Relações Interpessoais; Cuidados de Enfermagem; Ambiente de Trabalho.