

Habilidades sociais de enfermeiros da atenção básica e o agir comunicativo de Jürgen Habermas

Resumo

Aline Loiola Moura Bianconi¹
 orcid.org/0000-0002-1470-2164

Sonia Silva Marcon²
 orcid.org/0000-0002-6607-362X

Tatiana da Silva Melo Malaquias³
 orcid.org/0000-0001-5541-441X

Maria do Carmo Fernandez Lourenço Haddad⁴
 orcid.org/0000-0001-7564-8563

¹ Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Brasil.

² Enfermeira. Doutora em Filosofia. Departamento de Enfermagem, Universidade Estadual de Maringá, Maringá, Brasil.

³ Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Departamento de Enfermagem, Universidade Estadual do Centro-Oeste, Guarapuava, Brasil.

⁴ Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Departamento de Enfermagem, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Brasil.

Objetivo

Promover reflexão sobre as habilidades sociais na atuação de enfermeiros da atenção básica, na perspectiva do agir comunicativo de Habermas.

Método

Trata-se de um artigo de reflexão que propõe uma discussão sobre as habilidades sociais na atuação de enfermeiros da atenção básica, embasada pela Teoria do Agir Comunicativo de Habermas.

Desenvolvimento

As habilidades sociais referem-se aos comportamentos no repertório do indivíduo para lidar com as demandas e situações sociais que ocorrem no dia a dia. No processo laboral o enfermeiro, por ser o gestor da equipe, deve desenvolver suas potencialidades para ampliar as habilidades pertinentes à gestão da assistência, especialmente, quanto à comunicação efetiva.

Conclusão

Conclui-se que a Teoria da Ação Comunicativa de Jürgen Habermas contribui para a prática gerencial do enfermeiro e apoia para um desempenho social favorável, visto que, ao submeter suas atitudes a um agir comunicativo, o enfermeiro estará em busca de maior interação com sua equipe, pacientes, família e demais profissionais que constituem as redes de atenção.

Palavras-chave

Atenção Básica; Comunicação; Enfermagem; Filosofia em Enfermagem; Relações Interpessoais.

Autor de correspondência

Tatiana da Silva Melo Malaquias
E-mail: tatieangel@yahoo.com.br

Recebido: 30.03.2023
Aceite: 04.05.2023

Como citar este artigo: Bianconi ALM, Marcon SS, Malaquias TSM, Haddad MCF. Habilidades sociais de enfermeiros da atenção básica e o agir comunicativo de Jürgen Habermas. Pensar Enf [Internet]. 2023 Ago; 27(1):82-86. Available from: <https://doi.org/10.56732/pensarenf.v27i1.269>



Introdução

A Atenção Básica (AB) é compreendida como o conjunto de ações de saúde individuais, familiares e coletivas que abarcam promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde, realizada por meio de práticas de cuidado integrado e gestão qualificada, desenvolvida por uma equipe multiprofissional para a população em um território definido, sobre as quais as equipes assumem responsabilidade sanitária.^{1,2}

As ações da AB estão pautadas em quatro pilares: os cuidados do primeiro contato, a continuidade do cuidado, o cuidado integral e a coordenação do cuidado. Para o cumprimento desses objetivos, é necessário realizar gestão compatível com as necessidades da população, seguindo os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), e contar com profissionais capacitados para a liderança das equipes.^{1,2}

Nessa perspectiva o enfermeiro representa o ator principal nas ações de saúde, pois tem assumido posições de liderança nos cenários atuais que podem ser definidoras da qualidade do cuidado prestado. A atuação do enfermeiro na AB brasileira vem-se configurando como uma ferramenta de mudanças nas práticas de atenção à saúde no SUS, propiciando um novo modelo assistencial que não está centrado no biologicismo, mas na integralidade do cuidado, na intervenção frente aos fatores de risco, na prevenção de doenças e na promoção da saúde e da qualidade de vida.^{1,2}

Autores afirmam que o trabalho do enfermeiro na AB está pautado em duas dimensões: a) produção do cuidado e gestão do processo terapêutico; e b) atividades de gerenciamento do serviço de saúde e da equipe de enfermagem. Assim, o enfermeiro, como gestor da equipe de enfermagem, além de articular as atividades de vários outros profissionais da equipe de saúde, deve desenvolver potencialidades para ampliar as habilidades pertinentes à gestão do processo de trabalho, especialmente, na comunicação efetiva, relacionamento interpessoal e desenvolvimento de um clima favorável ao exercício da liderança.³

Destarte, a atuação do enfermeiro, nesse cenário, envolve várias dimensões da prática clínica, como o cuidado, a assistência, o ensino, a pesquisa e a gestão, incorporando ações de promoção da saúde e de prevenção de doenças. Para alcançar os objetivos dessa modalidade de atenção, é necessário ser um profissional que busca constantemente desenvolver as suas competências sociais e interpessoais.³

As habilidades sociais (HS) englobam classes de comportamentos valorizados em determinada cultura, com alta probabilidade de resultados favoráveis para o indivíduo, seu grupo e comunidade, que podem contribuir para um desempenho socialmente competente em tarefas interpessoais. Tais habilidades estão divididas em automonitoramento, comunicação, civildade, enfrentamento: direitos e cidadania, empatia, HS de trabalho e HS de expressão de sentimento positivo.^{4,5}

Esse repertório de comportamentos pode nascer com a pessoa, eles podem ser adquiridos ao longo de sua vida, por

meio de programas de capacitação ou por vivência. Dessa forma, é possível que uma pessoa socialmente incompetente possa executar de maneira competente uma determinada tarefa.⁶

Considerando que as relações interpessoais e as HS necessitam de tratamento vigoroso e não reducionista, e considerando o processo de trabalho do enfermeiro, reconhecido como uma prática social que promove a construção das relações grupais de caráter complexo, para o desenvolvimento desta reflexão, será utilizada a teoria do Agir Comunicativo de Habermas.^{7,8}

Assim, tem-se por objetivo promover reflexão sobre as habilidades sociais na atuação de enfermeiros da atenção básica, na perspectiva do agir comunicativo de Habermas. Considera-se que tal reflexão é importante, visto que contribuirá para a (re)construção de práticas comunicativas eficientes e, assim, pode tornar esse espaço de atuação mais efetivo no cuidado às pessoas, famílias e comunidades.

Método

Trata-se de um artigo de reflexão que propõe uma discussão sobre as habilidades sociais na atuação de enfermeiros da atenção básica, baseada na Teoria do Agir Comunicativo de Habermas,⁸ considerando que o trabalho do enfermeiro é reconhecido como uma prática social que promove a construção das relações grupais de caráter complexo e não reducionista.

Desenvolvimento

Teoria do Agir Comunicativo de Jürgen Habermas

Jürgen Habermas, filósofo e sociólogo alemão, nascido em 1929, é um dos mais importantes filósofos e sociólogos do século XX e considerado um dos últimos representantes da escola de teoria social e filosofia de Frankfurt. No conjunto de sua obra podem ser destacadas três ideias fundamentais: a primeira reside na construção de uma Teoria da Ação Comunicativa; a segunda, na defesa da existência de uma esfera pública, na qual os cidadãos, livres de domínio político, poderiam expor ideias e discuti-las; a terceira ideia defende que as ciências naturais seguem uma lógica objetiva.⁹

Habermas defende que as sociedades são complexas e estão deficientes de integração social. Consequentemente, constituem espaços potenciais de conflitos, dificultam estudos sobre valores morais, e prejudicam a liberdade dos indivíduos. Considerando o mencionado, “os seres humanos de forma geral estão frequentemente à busca de interesses próprios, espelhados através de cálculos de vantagens e decisões arbitrárias. Atua-se sobre o outro e não com o outro, isto é, um agir racional com direção a fins meramente estratégicos”,^{10(p177)}

A Teoria da Agir Comunicativo busca um conceito comunicativo de razão e uma sociedade na qual a comunidade participa das decisões tanto individuais como nas coletivas, de forma ativa, consciente e responsável. Essa teoria compreende o indivíduo como ser participativo que

antes de agir avalia as possíveis consequências, considerando as regras, normas, valores e leis. Portanto, não deve agir mecanicamente.¹⁰⁻¹¹

A presente teoria diz respeito a dois tipos de ações: ação instrumental e ação comunicativa. As sociedades que possuem locais onde há a prevalência da ação instrumental são identificadas pelo filósofo como mundo sistêmico, e aquelas nas quais a prevalência é da ação comunicativa são nomeadas como mundo da vida.¹²

O mundo sistêmico seria aquele mundo em que predomina a racionalidade instrumental e reparadora. Portanto, a crítica da razão instrumental está relacionada a uma ampliação do conceito de racionalidade. Assim, Habermas desenvolve o conceito de racionalidade comunicativa, que se constitui fundamental para o mundo do trabalho ou razão comunicativa, onde o objetivo principal é a busca de interesses próprios.⁹

O mundo da vida seria a esfera privada da família e das amizades, e a esfera pública é onde os sujeitos chegam a um entendimento sobre as outras esferas do sistema social, por meio do processo comunicativo, da ação comunicativa, que por sua vez traz uma decisão melhor para os indivíduos. O mundo da ação comunicativa é o mundo vivido ou o mundo da vida.¹⁰

O Quadro 1 representa aspectos que fundamentam a compreensão do entendimento mútuo e da interface entre o mundo da vida e o agir pautado em normas, ou seja, mundo sistêmico.¹³

Quadro 1 - Pilares teóricos da Teoria do Agir Comunicativo, Londrina/PR, Brasil, 2021

PILARES TEÓRICOS	Orientações para o entendimento mútuo <i>versus</i> orientação para o sucesso
	O entendimento mútuo como mecanismo de coordenação de ações
	Situação de ação e situação da fala
	O pano de fundo do mundo da vida
	Processo de entendimento mútuo entre o mundo e o mundo da vida
	Referências ao mundo e pretensões de validade
	Perspetiva do mundo

Fonte: Adaptado de Habermas (1989)

Para tanto, a comunicação deve ser inteligível, considerando o universo do recetor quando for elaborar um discurso, afinal, o principal objetivo da comunicação é o entendimento. A ênfase dada por Habermas é o paradigma de que a razão dialógica é fruto do processo de entendimento intersubjetivo, pois os sujeitos, situados historicamente, por meio da fala, estabelecem uma relação interpessoal na qual pode-se tentar compreender que o mundo contemporâneo é regido pela razão comunicativa.¹³

Interfaces entre habilidades sociais na atuação do enfermeiro na atenção básica e o agir comunicativo

As atividades do enfermeiro na AB impulsionam ações entre o sistema de saúde e as pessoas, por meio da produção do cuidado, da gestão da equipe de enfermagem e do gerenciamento. “A gestão do cuidado está relacionada às atividades privativas do enfermeiro em relação a planejar, executar, coordenar, supervisionar e avaliar a assistência de enfermagem, considerando o ponto de vista ético-legal”.^{14(p1)}

O enfermeiro, na prática diária, em virtude de exercer a posição de liderança, necessita proporcionar para sua equipe momentos de integração que favoreçam o pensar, refletir, sentir e agir de todos os envolvidos, nas atividades relacionadas ao atendimento ao paciente e comunidade. Frente a isso, é imprescindível que este profissional seja hábil nos processos de comunicação e relacionamento, pois eles são inerentes à sua atuação gerencial. Para tanto, deve possuir um repertório apurado de habilidades sociais.¹⁵

Neste cenário, a prática diária do enfermeiro perpassa o aspecto mecanicista e reducionista. Portanto, um processo comunicacional adequado é fundamental, considerando a diversidade de ações sob sua responsabilidade, além de articular as atividades entre sua equipe e outros profissionais, setores de saúde e das redes de atenção como um todo, com o intuito comum de atender à comunidade. Desta forma, é necessário implementar uma comunicação efetiva no cotidiano laboral da enfermagem, em especial, pelo enfermeiro como líder desta equipe.^{15,16}

Cabe destacar que, segundo Habermas, é fundamental provocar um aprendizado constante e renovador, “uma vez que o consenso existe até o momento do dissenso”, quando algo ou situações podem ser renegociados. Explica que o “consenso não ocorre quando o mundo da vida é muito distinto”, pois em situações que as culturas são muito distintas pode não haver a motivação de uma ou de ambas as partes no sentido de investigar, ir em busca de entendimento por meio da comunicação. Portanto, comunicação não se restringe ao que é dito ou escrito, pois se transforma em ação, e é assim que os indivíduos interagem entre si, “num vai e vem argumentativo”.^{15,16}

As ideias mencionadas anteriormente permeiam o universo das HS, visto que as classes de habilidades englobam comportamentos relativos ao repertório do indivíduo para um desempenho favorável na sociedade. Portanto, as HS são interdependentes no cotidiano social do homem, e a comunicação é uma habilidade que transpassa entre todas as outras e está estritamente entrelaçada ao agir comunicativo. Quando uma ação necessita do entendimento mútuo e cooperação dos pares para um objetivo comum, deve haver uma compreensão dos contextos individuais e posicionamento do recetor frente ao ato da fala.¹⁶

Por meio da linguagem, o enfermeiro é capaz de reduzir as fragilidades e potencializar as fortalezas comuns nos relacionamentos entre os membros da equipe de saúde. O entendimento da relevância e a capacidade do agir comunicativo fazem com que as individualidades, que formam a heterogeneidade da equipe e as particularidades

de seus entes, deixem de ser peças que prejudicam a comunicação e passem a ser contribuições do consenso construído pela participação de todos.¹⁷

Para colocar em prática o repertório de comportamentos das HS e obter um desempenho social favorável, para o indivíduo ser considerado socialmente habilidoso, é fundamental ter como princípio a automonitoria, e para tal o autoconhecimento é indispensável. Assim, de acordo com Habermas, é essencial acreditar que as pessoas que se comportam irracionalmente se enganam no seu autoconhecimento, e pessoas que conseguem ter uma atitude reflexiva sobre sua subjetividade, por meio da autorreflexão, têm condições de alcançar seus sonhos e objetivos por meio da própria vivência.¹⁶⁻¹⁸

Contudo, nítida é a imprescindibilidade de se transcender o processo comunicativo característico do mundo da vida para se adentrar no processo de racionalidade reflexiva e crítica. Na linguagem gerencial do universo das atribuições do enfermeiro socialmente habilidoso, utilizar a racionalidade reflexiva para uma boa leitura de cenário e solução dos nós críticos no processo assistencial é fundamental. É preciso, por meio do procedimento argumentativo, que o grupo busque o consenso a partir de princípios que busquem assegurar sua validade. Assim, a verdade não é oriunda da reflexão isolada, mas é exercida por meio do diálogo orientado por regras estabelecidas pelos membros do grupo, numa situação dialógica ideal. A situação ideal de fala consiste em evitar a coerção e dar condições para todos os participantes do discurso exercerem os atos de fala. Para Habermas o critério da verdade não consiste na correspondência do enunciado com os fatos, mas sim no consenso discursivo.¹⁶⁻¹⁸

Algumas fragilidades encontradas no processo de comunicação podem afetar o agir comunicativo do enfermeiro e sua equipe, como registros de dados inadequados, velocidade de disseminação de informações (fake ou não) extremamente rápida, gerando complicações de várias proporções e dificultando o controle do processo comunicativo.¹⁹

Dessa forma, faz-se necessário que o enfermeiro, como gestor da equipe, averigue se suas ações estão sendo pautadas apenas no agir estratégico, para não se deparar com a falta de entendimento. Assim, para subvencionar seu agir, deve ir à busca de elementos das ciências sociais e sensibilizar-se com a importância da comunicação no processo de cuidar e gerenciar, de maneira que possa transformar as relações enfermeiro-cliente, enfermeiro-equipe e equipe-cliente. Quando o enfermeiro atua de acordo com suas habilidades sociais e embasado no agir comunicativo, poderá propiciar entendimento e grandes transformações sociais.^{15, 18}

Salienta-se que a comunicação efetiva é imprescindível para o trabalho em equipe. Para que se possa prestar uma assistência de saúde com qualidade e mais humana, precisa-se estabelecer uma comunicação efetiva entre todos os envolvidos, isto é, gestores, trabalhadores, pacientes e familiares.¹⁷

Destarte, é imprescindível focar mais a ação comunicativa do processo de trabalho do enfermeiro, a fim de permitir

um melhor desempenho e relacionamento interpessoal, com autonomia de seus agentes e construção mútua de objetivos comuns entre a equipe de saúde como um todo. Desse modo, os integrantes do processo se reconhecem como atores de um mundo social em meio a divergências culturais, saberes e subjetividades, com intuito de propiciar um relacionamento eficaz.¹⁷

Por fim, enfatiza-se que, na teoria habermasiana, o agir comunicativo é um ato que tem como finalidade o entendimento mútuo, por meio de ajuda entre os envolvidos, correspondendo a uma estratégia eficaz para outras ações, e se desenvolve a partir de um processo anular, em que o ator é iniciador e produto do processo.²⁰

Conclusão

A Teoria da Ação Comunicativa de Jurgen Habermas contribui para a prática gerencial do enfermeiro e apoia para um desempenho social favorável, visto que, ao submeter suas atitudes a um agir comunicativo, o enfermeiro estará em busca de maior interação com sua equipe, pacientes/clientes, família e demais profissionais que constituem as redes de atenção. Profissionais da saúde em geral precisam estar comprometidos em desenvolver suas habilidades sociais e de comunicação, a fim de promover mais humanização e reduzir atos mecanicistas.

Considerando que Habermas sugere que a interação é indispensável para a organização social, o entendimento de todos deve ser o objetivo, sempre em busca do consenso, sem coação de forma alguma. O agir do enfermeiro com sua equipe visa à promoção da saúde e do bem-estar de todos, incluindo clientes internos e externos. O agir comunicativo deve ser uma preocupação de todos os profissionais.

Contribuições autorais

ALMB: Conceção e desenho do estudo; Recolha de dados; Análise e interpretação dos dados; Redação do manuscrito; Revisão crítica do manuscrito.

SSM: Conceção e desenho do estudo; Análise e interpretação dos dados; Redação do manuscrito; Revisão crítica do manuscrito.

TSMM: Conceção e desenho do estudo; Análise e interpretação dos dados; Redação do manuscrito; Revisão crítica do manuscrito.

MCFLH: Conceção e desenho do estudo; Recolha de dados; Análise e interpretação dos dados; Redação do manuscrito; Revisão crítica do manuscrito.

Conflito de interesses

Nenhum conflito de interesse foi declarado pelas autoras.

Referências

1. Farah BF, Dutra HS, Sanhudo NF, Costa LM. Percepção de enfermeiros supervisores sobre liderança na atenção primária. *Rev Cuid [Internet]*. 2017 [citado 2021 Nov 14]; 8(2): 1638-1655. Disponível em:

- http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&id=S2216-09732017000201638&lng=pt.
<http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v8i2.398>.
2. Martins ACT, Paula AP, Cardoso JR, Borges MIG, Botelho MB. O Projeto AcolheSUS na Atenção Primária à Saúde do Distrito Federal, Brasil. *Ciênc. saúde colet.* [Internet] 2019 [citado 2021 Nov 14]; 24(6): 2095-2103. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232018246.08492019>.
 3. Silva VL, Camelo SH, Soares MI, Resck ZM, Chaves LD, Santos FC, Leal LA. Leadership Practices in Hospital Nursing: A Self of Manager Nurses. *Rev Esc Enferm USP* [Internet] 2017 [citado 2021 Set 20] 3(51):e03206. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2016099503206>
 4. Del Prette A, Del Prette ZAP. *Psicologia das habilidades sociais: diversidade teórica e suas implicações*. Petrópolis: Vozes, 2013, p.24-30.
 5. Del Prette A, Del Prette ZAP. *Competência Social e Habilidades Sociais: Manual teórico-Prático*. Petrópolis: Vozes, 2017, p.8-27.
 6. Caballo VE. *Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais*. São Paulo: Santos, 2010, p.1-17.
 7. Habermas J. *Direito e democracia: entre facticidade e validade*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003, p.17-23.
 8. Habermas J. *Teoria de la Accion Comunicativa, Tomo I*, Madrid: Taurus Ediciones, 1999, 521p.
 9. Koury MGP. Jürgen Habermas e a teoria do agir comunicativo: breves notas introdutórias. *RBSE* [Internet] 2015 [citado 2021 Set 15];14(40):27-35. Disponível: https://www.researchgate.net/publication/290444963_Jurgen_Habermas_e_a_teor%C3%ADa_do_agir_comunicativo_Breves_notas_introdut%C3%B3rias
 10. Bustamante AP. Aplicação do agir comunicativo de Habermas na mediação comunitária: o diálogo como instrumento transformador. *Revista da Faculdade de Direito Candido Mendes* [Internet] 2013 [citado 2021 Ago 12]; 18(18): 175-193. Disponível em: <https://www.candidomendes.edu.br/wp-content/uploads/2019/05/RevistaFDCM-Ucam18.pdf>
 11. Sales, LMM. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2004, 334 p.
 12. Andrade LFS, Alcantara VC, Pereira JR. Comunicação que constitui e transforma os sujeitos: agir comunicativo em Jürgen Habermas, ação dialógica em Paulo Freire e os estudos rganizacionais. *Cad. EBAPE.BR* [Internet] 2019 [citado 2021 Set 21]; 17(1):12-24. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1679-395164054>.
 13. Habermas J. *Consciência moral e agir comunicativo*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro; 1989.
 14. Andrade SR, Schmitt MD, Schittler ML, Ferreira A, Ruoff AB, Piccoli T. Configuration of the management of nursing care in Brazil: a documentary analysis. *Enferm. Foco* [Internet]. 2019 [cited 2021 Set 02 20]; 10(1):127-33. DOI:<https://doi.org/10.21675/2357707X.2019.v10.n1.1926>.
 15. Montezeli JH, Almeida KP, Haddad MCFL. Percepções de enfermeiros acerca das habilidades sociais na gerência do cuidado sob a perspectiva da complexidade. *Rev. esc. enferm. USP* [Internet] 2018 [citado 2021 Nov 11]; 52:e03391. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2017048103391>.
 16. Alves KYA, Bezerril MS, Salvador PTCO, Feijão AR, Santos VEP. Comunicação efetiva em Enfermagem à luz de Jürgen Habermas *REME – Rev Min Enferm.* [Internet] 2018[citado em 2021 Nov 23];22:e-1147. Disponível em: <http://www.dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20180078>
 17. Araújo MPS, Medeiros SM, Quental LLC. Relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem: fragilidades e fortalezas. *Rev enferm UERJ* [Internet] 2016 [citado 2021 nov4];24(5):e7657. Disponível em: <https://doi.org/10.12957/reuerj.2016.7657>
 18. Larocca LM, Mazza VA. Habermas e Paulo Freire: referenciais teóricos para o estudo da comunicação em enfermagem. *Rev Gaúch Enferm.* [Internet] 2003[citado 2021 Set 22];24(2):169-76.
 19. Ilha P, Fernandez DLR, Tourinho FSV, Barbosa SS, Kreuzsch PS, Santos EKA. Refletindo a ação comunicativa de Habermas como fator de qualificação do atendimento ao trauma. *Sau. & Transf. Soc.* [Internet] 2019 [citado 2023 Mai 03];10(1/2/3): p.195-200. Disponível em: <https://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/saudeetransformacao/article/view/5157>
 20. Habermas J. *Racionalidade e comunicação*. Lisboa: Edições 70; 1996, p. 149-163.