

## A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE BALES NO ESTUDO DA INTERAÇÃO ENFERMEIRO-PACIENTE

Isabel Amélia Costa Mendes\*

Maria Auxiliadora Trevisan\*

Maria Suely Nogueira\*\*

MENDES, I.A.C.; TREVISAN, M.A.; NOGUEIRA, M.S. A utilização do sistema de bales no estudo da interação enfermeiro-paciente. *Rev. Esc. Enf. USP*, 23(3):295-303, dez. 1989.

*Crescente número de autores reconhece a centralidade das interações verbais na prestação da assistência de enfermagem. Verifica-se na literatura específica da nossa profissão uma diversificação no uso de instrumentos ou sistemas de análise de interações. Descreve-se neste trabalho o uso de um sistema de análise de interação no contexto da enfermagem hospitalar: O Interaction Process Analysis, de Bales. O objetivo do estudo foi investigar a existência de um padrão de interação entre o grupo da enfermagem e pacientes. Utilizou-se a técnica de observação direta do comportamento resultante da interação entre os componentes do grupo da enfermagem e pacientes recém-admitidos em unidades de internação. Os sujeitos de interação foram observados durante dez períodos de quatro horas e seus episódios verbais foram registrados em formulários pelos observadores. As interações verbais oriundas do registro foram classificadas à luz do Sistema de Bales e agrupadas nas áreas positiva, neutra e negativa. Foi constatado preponderância de interações da área neutra (85,4%) sobre as demais: positiva (8,4%) e negativa (6,1%), confirmando a existência de um padrão no comportamento de interação entre os sujeitos estudados e demonstrando que a interação entre o grupo da enfermagem e os pacientes se dá em torno de problemas funcionais. A interação ocorre na medida do desempenho do papel instrumental dos integrantes do grupo profissional estudado. O sistema de análise de Bales mostrou grande utilidade na detecção de padrões de interação do grupo da enfermagem com pacientes hospitalizados.*

**UNITERMOS:** *Relações enfermeiro-paciente. Paciente hospitalizado. Comunicação em enfermagem.*

---

\* Professor-Assistente-Doutor junto ao Departamento de Enfermagem Geral e Especializada, da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.

\*\* Auxiliar de Ensino junto ao Departamento de Enfermagem Geral e Especializada da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.

## INTRODUÇÃO

O reconhecimento da centralidade da comunicação no processo de assistir em enfermagem é crescente na literatura da área, apesar da escassez concreta de pesquisas que suportem este ponto de vista.

Embora considerada como um processo social que abarca um relacionamento pessoal entre a enfermeira e o paciente, a enfermagem não tem sido contemplada com um volume suficiente de pesquisas nesta linha; pelo menos em nosso meio, pode-se dizer que a pesquisa ainda encontra-se no início de um estágio de diagnóstico da situação da comunicação enfermeiro-paciente.

Na literatura nacional os estudos sobre a comunicação entre a equipe de enfermagem e pacientes em situações de internação em clínicas gerais são praticamente inexistentes. Encontram-se poucos estudos ligados a áreas específicas da enfermagem<sup>5, 11, 12, 14, 20, 22</sup> ou à interação estudada sob o prisma de técnicas ou procedimentos específicos<sup>6, 17</sup>.

Enfatizando a informação como condição essencial para o estabelecimento da comunicação produtiva enfermeiro/paciente, SILVEIRA<sup>18</sup> aponta que tanto os primeiros quanto os últimos consideram importantes as informações relativas ao tratamento, à doença e à equipe de saúde. Os resultados de pesquisa levada a efeito por SANTOS<sup>17</sup> indicam o desejo de informações relativas à medicação por parte dos pacientes.

O efeito da interação enfermeiro/paciente como instrumento para o atendimento à necessidade de segurança de pacientes hospitalizados foi testado por SOUZA<sup>19</sup> que considerou significativo o método para a redução do medo e da ansiedade.

CARVALHO<sup>6</sup> verificou o comportamento verbal de enfermeiros numa interação com pacientes durante o procedimento de punção venosa e estudou seis passos da interação verbal; destes passos, os mais frequentes entre os enfermeiros foram: explicação e execução da técnica, e conversas com os pacientes. Em pesquisa descritiva sobre a comunicação enfermeiro/paciente, CARNEIRO<sup>5</sup> demonstrou serem as mensagens curtas, breves e unilaterais em unidade de terapia intensiva, não correspondendo à expectativa expressa pelos pacientes.

Já na literatura internacional nota-se diversificação na utilização de sistemas de análise, demonstrando que o que enfermeiro e paciente dizem entre si pode perfeitamente ser submetido a classificações. Um destes sistemas é o de Bales-Interaction Process Analysis – que foi utilizado por alguns autores como CONANT<sup>8, 9</sup>; DIERS<sup>10</sup>; LANGLOIS<sup>13</sup> e McCORKLE<sup>15</sup> em pesquisas de enfermagem com amostras e objetivos bem distintos.

O presente estudo descreve a utilização do Interaction Process Analysis [veja Figura 1], de BALES<sup>1, 4</sup>, na análise de interação ocorrida no contexto da en-

fermagem hospitalar e teve como objetivo investigar a existência de um padrão de interação entre o grupo de enfermagem e pacientes.

## METODOLOGIA

Os dados, extraídos de uma amostra casual, compreendem a interação verbal de dez pacientes com o grupo de enfermagem\* que os assistiu durante o período médio de quarenta horas para cada paciente, divididas em cinco dias consecutivos e em dois períodos: manhã (7 às 11 horas) e tarde (13 às 17 horas) a partir do momento de sua admissão ao hospital.

A técnica utilizada foi a de observação direta e registro do comportamento resultante da interação entre o grupo da enfermagem e pacientes recém-admitidos numa unidade de internação. Para o registro dos dados provenientes da observação utilizou-se o formulário.

Seis observadores, devidamente treinados, foram envolvidos no acompanhamento dos dez pacientes que constituíram a amostra, distribuindo-se nos períodos de observação.

A análise e classificação das interações verbais registradas em formulário foi efetuada por juízes, após treinamento intensivo com alcance de um índice de fidedignidade inter-juízes que variou de 95% a 98% das doze categorias do sistema de Bales. Detalhes deste treinamento podem ser encontrados no estudo de MENDES<sup>16</sup>.

## ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Foi registrado um total de 8036 unidades de interação\*\* trocadas entre os membros do grupo e os pacientes estudados. Tais unidades foram classificadas, segundo o sistema de Bales, em três áreas: positiva, neutra e negativa, abrangendo as doze categorias.

Conforme concebido por Bales, as doze categorias sugerem um caráter processual de ação e reação; na *área positiva* estão as Categorias 1, 2 e 3 por representarem reações positivas. A *área neutra* subdivide-se em: a) questões formuladas – Categorias 7, 8 e 9 que referem-se a pedidos de informação; opinião e sugestão; e b) respostas tentadas – Categorias 4, 5 e 6 que referem-se ao fornecimento dos mesmos tipos de mensagens. Em suma, a área neutra compreendida pelas Categorias de 4 a 9 implica em tarefa. A *área negativa*, compreendida pelas Categorias 10, 11 e 12, representa reações negativas.

---

\* Compreende o grupo da enfermagem: enfermeiro, técnico, auxiliar e atendente de enfermagem.

\*\* Por unidade de interação entende-se uma "sentença única e simples". [veja-se Bales, R.F. *Interaction Process Analysis*. Massachusetts, Addison-Wesley Press, 1950].

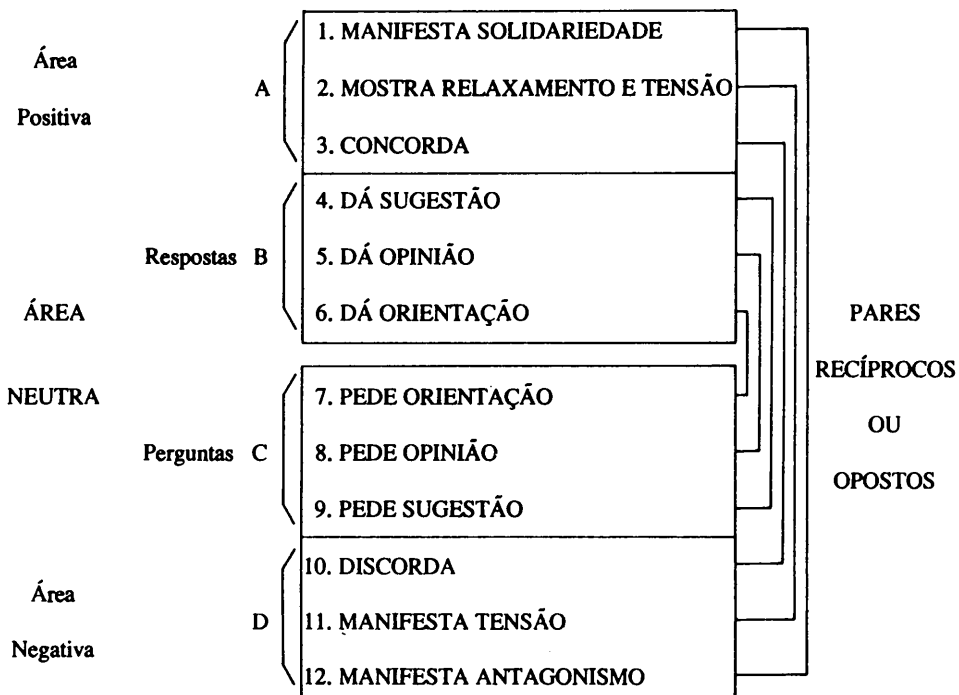


FIGURA 1 – CATEGORIAS DO INTERACTION PROCESS ANALYSIS, DE BALES

Fonte: BALEs, R.F. Interaction Process Analysis: A Method for the study of small groups. Cambridge, Addison Wesley, 1950.

**TABELA 1**

Distribuição das unidades de interação, segundo pacientes e áreas das categorias de Bales, e resultado da análise estatística da homogeneidade dos pacientes. As quantidades superior e entre parênteses correspondem, respectivamente, à freqüência observada e à porcentagem

Pacientes	Á R E A S			Total
	Positiva	Neutra	Negativa	
1	112 (9,0)	1064 (85,9)	63 (5,1)	1239 (100)
2	36 (4,9)	659 (90,2)	36 (4,9)	731 (100)
3	109 (9,8)	910 (82,1)	90 (8,1)	1109 (100)
4	40 (7,4)	469 (86,7)	32 (5,9)	541 (100)
5	83 (13,9)	472 (79,3)	40 (6,7)	595 (100)
6	17 (4,0)	382 (89,2)	29 (6,8)	428 (100)
7	109 (9,1)	1044 (87,1)	46 (3,8)	1199 (100)
8	54 (8,0)	592 (88,1)	26 (3,9)	672 (100)
9	50 (8,3)	531 (88,5)	19 (3,2)	600 (100)
10	69 (7,5)	743 (80,6)	110 (11,9)	922 (100)
<b>TOTAL</b>	<b>679</b> (8,4)	<b>6866</b> (85,4)	<b>491</b> (6,1)	<b>8036</b> (100)

$X^2 = 145,76$  com 18 graus de liberdade,  $P < 0,1\%$ .

A *Tabela 1* mostra a distribuição das unidades de interação por pacientes e áreas das Categorias de Bales e o resultado da análise estatística da homogeneidade dos pacientes mediante o emprego de testes de homogeneidade do qui-quadrado. A tabela demonstra a preponderância da área neutra (Categorias 4 a 9) na ordem de 85,4%, sobre as demais: positiva = 8,4% e negativa = 6,1%.

Os resultados registrados nesta tabela permitem-nos a constatação de um padrão no comportamento de interação entre os membros do grupo de enfermagem e pacientes hospitalizados. Segundo análise da mesma Tabela, verifica-se que a variação na área neutra foi de 79,3% a 90,2%. Isto significa que a interação com os pacientes é despersonalizada, assume sempre a mesma forma, o mesmo conteúdo, expressa-se através de uma forma rotineira, pré-estabelecida, uniformizada.

Parece-nos que este padrão de interação, determinado pela alta frequência de unidades de interação nas categorias que compreendem a área neutra, é afetado pelo grau de conformidade dos componentes do grupo da enfermagem com a estrutura normativa da sistemática de assistência adotada na instituição. A interação entre o grupo da enfermagem e pacientes se dá em torno de problemas funcionais, isto é, a interação processa-se em função das atribuições técnicas do pessoal de enfermagem.

O estudo de TREVIZAN<sup>21</sup> mostra que a enfermeira tem ocupado um lugar subordinado e tem executado suas funções "ao modo como lhe é exigido e imposto pela organização hospitalar". Concordamos com a autora<sup>21</sup> quando diz que: "*a enfermeira trabalhando em instituição burocrática deve ajustar-se à burocracia, mas de modo diferente do que o faz atualmente*".

Cabe aos enfermeiros, em especial dos hospitais de grande porte, procurar contornar pressões criadas pela própria estrutura, na tentativa de impedir que elas se reflitam na interação do grupo da enfermagem com os pacientes. Também como TREVIZAN<sup>21</sup>, cremos "*numa perspectiva alternativa de reconciliação entre a orientação profissional e a burocrática, pois que elas são, na verdade, interdependentes. É possível para a enfermeira atender aos requisitos da burocracia sem deixar de lado sua competência profissional, sua autoridade, sua autonomia, para determinar e planejar suas ações, bem como as de seu pessoal*".

Segundo BALES<sup>2</sup>, em sistemas sociais amplos há vários fenômenos interessantes que aparentemente se associam a uma série de pressões presentes nas organizações. Entre estes fenômenos o autor cita a limitação de contato por evitação ou segregação física e institucionalização da impessoalidade ou imparcialidade.

É recomendável que estudos sobre interação verbal sejam conduzidos em hospitais pequenos e em clínicas especializadas para que comparações possam ser feitas. É o que também sugere CARVALHO<sup>7</sup>, após efetuar pesquisa sobre comportamento verbal do enfermeiro na mesma instituição em que este estudo foi conduzido.

De sua vasta experiência com grupos de interação com o propósito específico de resolução de problemas, BALES<sup>2</sup> verificou que *“quando os papéis funcionais desempenhados por pessoas num grupo se tornam mais específicos, diferenciados e formais, são criadas pressões para uma relação menos solidária entre elas. Esta é uma concepção de uma série de mudanças nos relacionamentos sociais, provocados por problemas funcionais que o grupo enfrenta no seu processo de solução de problema”*.

BALES<sup>2, 3</sup> comenta que estes fenômenos associados a uma série de mudanças num sistema social mais amplo são extremamente variados e incluem a *“institucionalização de uma certa indiferença, impessoalidade, imparcialidade ou neutralidade emocional como uma obrigação explícita no desempenho de certos papéis, tais como o de juiz, médico, administrador, etc.; tendências compulsivas para o absentismo, migração, isolamento, recusa a comunicar-se...”*

Em se tratando da assistência de enfermagem ao paciente devem ser priorizadas as funções que dependem do preparo e competência profissional, tendo em vista a qualidade desta assistência. Tais funções, no entender de TREVIZAN<sup>21</sup>, são caracterizadas como não-burocráticas e são orientadas pelo compromisso com a profissão e, assim sendo, privilegiam a competência, a criatividade e o estilo pessoal. Nesta concepção é que entendemos que a interação deva se dar, para que ocorra uma real interação entre a pessoa da enfermeira e a pessoa do paciente e não apenas entre seus respectivos papéis.

## CONCLUSÃO

A análise da interação verbal do grupo da enfermagem com pacientes hospitalizados, conduzida segundo o Sistema de Bales, foi de grande utilidade na detecção de padrão de interação do grupo estudado. Este padrão é definido por um acentuado percentual de unidades de interação da área neutra, indicando que ela é determinada pelo papel instrumental dos integrantes do grupo.

MENDES, I.A.C.; TREVISAN, M.A.; NOGUEIRA, M.S. Utilization of the bales system in the study of nurse-patient interaction. *Rev. Esc. Enf. USP*, 23(3):295-303, dez. 1989.

*A growing number of investigators is recognizing the central role of verbal interaction in nursing assistance. A diversity of tools or systems of interaction analysis has been detected in the specific literature of our profession. In the present study we describe the use of an interaction analysis system within the context of hospital nursing, i.e., the interaction Process Analysis of Bales. The objective was to investigate the existence of a pattern of interaction between the nursing team and the patients. The technique used was direct observation of the behavior resulting from interaction between members of the nursing team and patients newly admitted to the wards. The interacting subjects were observed for 10*

*periods of four hours each and six verbal episodes were recorded on forms by the observers. The verbal interactions obtained from the record were classified on the basis of the Bales System and grouped into positive, neutral and negative areas. There was a preponderance of the neutral area (85,4%) over the positive (8,4%) and negative (6,1%) areas, confirming the existence of a pattern of interaction between the subjects studied and demonstrating that the interaction between nursing team and patients is centered around functional problems. The interaction occurs as part of the instrumental role of the professional group studied. The Bales analysis system proved to be very useful in the detection of interaction patterns between the nursing and hospitalized patients.*

UNITERMS: *Nurse-patient relations. Inpatients. Communication. Nursing.*

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1, BALES, R.F. **Interaction process analysis: a method for the study of small groups.** Cambridge, Addison-Wesley Press, 1950.
- 2 ———. Adaptative and integrative changes as sources of strain in social systems. In: HARE, A.P.; BORGATTA, E.F. BALLE, R.F. **Small groups: studies in social interaction.** 3.ed. New York, Alfred A. Knoff, 1962. p. 127-31.
- 3 ———. The equilibrium problem in small groups. In: HARE, A.P.; BORGATTA, R.F.; BALLE, R.F. **Small groups: studies in social interaction.** 3.ed. New York, Alfred A. Knoff, 1962. p. 424-56.
- 4 ———. **Personality and interpersonal behavior.** New York, Holt, Rinehart and Winston, 1970.
- 5 CARNEIRO, A. Comunicação enfermeiro-paciente em unidade de terapia intensiva – estudo interativo do processo de comunicação. Rio de Janeiro, 1982. (Dissertação de mestrado – Escola de Enfermagem Ana Neri da UFRJ).
- 6 CARVALHO, E.C. Comportamento verbal e enfermagem: a interação verbal enfermeiro-paciente durante o procedimento de punção venosa. Ribeirão Preto, 1979. (Dissertação de mestrado – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da USP).
- 7 CARVALHO, E.C. Comportamento verbal enfermeiro-paciente: função educativa e educação continuada do profissional. Ribeirão Preto, 1985. (Tese de doutorado – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da USP).
- 8 CONANT, L. Use of bales interaction process analysis to study nurse-patient interaction. **Nurs. Res.**, New York, 14(4): 304-9, 1965.
- 9 ———. Give-and-take in home visits. **Am. J. Nurs.**, New York, 65(7): 117-20, 1965.
- 10 DIERS, D.K. & LEONARD, R.C. Interaction analysis in nursing research. **Nurs. Res.**, New York, 15(3): 225-8, 1966.
- 11 FIGUEIRA, M.N.A. Manifestações verbais e não verbais de comportamento materno durante o primeiro contato personalizado mãe-filho. São Paulo, 1981. (Dissertação de mestrado – Escola de Enfermagem da USP).
- 12 GATTÁS, M.L.B. O relacionamento de pessoa a pessoa: a vivência da enfermeira com pacientes psiquiátricos em unidade de hospital geral. Ribeirão Preto, 1981. (Dissertação de mestrado – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da USP).
- 13 LANGLOIS, M.S. La relation du role joué par le personnel infirmier sur la prise de role de la personne agée en établissement de soins prolongés. **Nurs. Pap.**, Montreal, 17(1): 48-65, 1985.
- 14 LEMOS, V.B.S. Reflexões em torno do relacionamento enfermeiro-paciente, baseado na história da pessoa. Ribeirão Preto, 1982. (Dissertação de mestrado – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da USP).
- 15 McCORKLE, R. Effects of touch on seriously ill patients. In: FOX, D.I. **Readings on the research process in nursing.** New York, Appleton-Century Crofts, 1981. p. 114-25.
- 16 MENDES, I.A.C. Interação verbal em situações de enfermagem hospitalar: enfoque humanístico. - Ribeirão Preto, 1986. (Tese de doutorado – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da USP).



- 17 SANTOS, A.L.V. Contribuição ao estudo da comunicação paciente-equipe de enfermagem relativa à medicação. São Paulo, 1972. (Tese de doutorado – Escola de Enfermagem da USP).
- 18 SILVEIRA, G.C.X. Importância das informações aos pacientes recém hospitalizados. Salvador, 1977. (Tese de livre-docência – Escola de Enfermagem da Universidade Federal da Bahia).
- 19 SOUZA, M.F. Efeito da interação enfermeira-paciente com método de atendimento à necessidade de segurança do paciente cirúrgico. Porto Alegre, 1976. (Tese de livre-docência – Escola de Enfermagem da UFRS).
- 20 STEFANELLI, M.C. Ensino de técnicas de comunicação terapêutica enfermeira-paciente. São Paulo, 1985. (Tese de doutorado – Escola de Enfermagem da USP).
- 21 TREVIZAN, M.A. A função administrativa da enfermeira de instituição hospitalar burocratizada. Ribeirão Preto, 1986. (Tese de doutorado – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da USP).
- 22 TRINDADE, D.R. Influência do relacionamento da enfermeira e do médico com o paciente cirúrgico, segundo percepção deste para o seu estado psico-emocional: um estudo exploratório. Rio de Janeiro, 1977. (Dissertação de mestrado – Escola de Enfermagem Ana Neri da UFRJ).

Recebido em 07/08/87