

10^o

FEPEG FÓRUM

ENSINO • PESQUISA
EXTENSÃO • GESTÃO

RESPONSABILIDADE SOCIAL: INDISSOCIABILIDADE
ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



ISSN 1806-549 X

Autor(es): LORENA EMANUELLY MENDES GRILO, RENATA BASTOS DE SOUZA, LUANA LEAL ROBERTO, ELAINE CRISTINA SANTOS ALVES, MARICY KARINY SOARES OLIVEIRA, FREDERICO MARQUES ANDRADE

Comunicação Interpessoal na Enfermagem: uma breve revisão de literatura

Resumo

Objetivo: Pesquisar como ocorre a comunicação interpessoal na enfermagem e sua importância na relação do profissional com o paciente e entre os colegas de trabalho segundo estudos científicos brasileiros. **Material e Métodos:** Trata-se de uma revisão de literatura. A base de dados utilizada para busca foi a Biblioteca Virtual de Saúde, realizada no primeiro semestre de 2016. **Considerações finais:** A comunicação interpessoal na área de saúde é um processo complexo. A competência em comunicação é uma habilidade fundamental a ser adquirida pela equipe de enfermagem, em especial pelo enfermeiro, visto que, é fundamental no cuidado daqueles que vivenciam um processo de hospitalização.

Palavras-chave: Comunicação; Equipe de Enfermagem; Cuidados de Enfermagem.

Introdução

A comunicação é intrínseca ao comportamento humano e permeia todas as suas ações no desempenho de suas funções. A palavra comunicar, etimologicamente, origina-se do latim *communicare*, que significa pôr em comum. Assim, a comunicação pode ser compreendida como uma técnica de trocas e de compreensão de mensagens, emitidas e recebidas. Envolve a relação, o contexto e a percepção (MATSUMOTO, 2012).

Segundo Andrade, Costa e Lopes (2013) e Martinho (2010), quando as pessoas se comunicam partilham conceitos, experiências, pensamentos, impressões, e assim podem modificar seus comportamentos e ajudar ao outro na construção de seu ser. Compartilhar, transmitir, anunciar, trocar, reunir e ligar são expressões variantes ou usos figurados de um sentido primordial e mais geral que exprime relação, ou seja, há um quadro relacional.

De modo a entender o mundo de forma plena e se comunicar, o ser humano desenvolveu dois tipos de linguagem: a verbal e a não verbal. Elas são muitas vezes complementares e simultâneas. A comunicação não verbal permite a transmissão das mensagens de forma inconsciente, por meio da expressão facial, da linguagem corporal, das características físicas, do toque e da distância. Quanto menor a dissociação entre fala e expressão, mais integrada e inteira será a pessoa. A importância das palavras numa relação, portanto, é apenas indireta, ou seja, as palavras representam somente um pretexto ou um começo (CARDOSO *et al*, 2011).

Diante do exposto, surgiu a questão norteadora: qual a importância da comunicação interpessoal na enfermagem?

Para tanto foi traçado o seguinte objetivo: Pesquisar como ocorre a comunicação interpessoal na enfermagem e sua importância na relação do profissional com o paciente e entre os colegas de trabalho segundo estudos científicos brasileiros.

Esse resumo tem como justificativa possibilitar informações sobre a área de comunicação interpessoal e poderá subsidiar os profissionais para a compreensão, mudança e melhoria no relacionamento profissional-paciente e profissional-profissional.

Material e Métodos

Trata-se de uma revisão de literatura. A base de dados utilizada para busca foi a Biblioteca Virtual de Saúde, realizada no primeiro semestre de 2016, tendo como descritores extraídos do DeCS: Comunicação; Equipe de Enfermagem; Cuidados de Enfermagem.

Os critérios de inclusão estabelecidos foram artigos disponíveis na íntegra, publicados em português, no período de 2011 a 2016. Os critérios de exclusão foram artigos que não abordavam o tema proposto. Na busca inicial foram encontradas 609 publicações. Com os descritores comunicação e equipe de enfermagem foram encontradas 217 publicações e com os descritores comunicação e cuidados de enfermagem foram encontradas 392 publicações. Por meio dos dados de leitura dos títulos disponíveis foram excluídos 591 artigos, restando 18 publicações, as quais foram lidas na íntegra. Entretanto 11 não responderam à questão norteadora e foram excluídos dos estudos, permanecendo 7 que compõem a amostra desta pesquisa. A avaliação das publicações selecionadas envolveu a leitura analítica. Também foram utilizados 6 livros e 1 manual.

Resultados e Discussão

A comunicação interpessoal na área de saúde é um processo complexo que envolve a percepção, a compreensão e a transmissão de mensagens na interação entre pacientes e profissionais de saúde. A comunicação configura-se, portanto como um elemento essencial no cuidado e é compreendida como o alicerce de nossas relações interpessoais. O cuidado, nesta perspectiva, associa-se à prática de comunicar-se, em suas variadas formas e tem um papel de instrumento de significância humanizadora e, para tal, a equipe precisa estar disposta e envolvida para estabelecer essa relação e

10^o

FEPEG FÓRUM

ENSINO · PESQUISA
EXTENSÃO · GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL: INDISSOCIABILIDADE
ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



ISSN 1806-549 X

entender que é primordial reconhecer o cliente como sujeito do cuidado e não passivo a ele (BROCA, FERREIRA, 2012).

A enfermagem deve prestar ao paciente assistência de forma holística, fazendo o uso da comunicação como uma ferramenta para o estabelecimento de uma relação de confiança, favorecendo um vínculo de cuidado que embasa o relacionamento interpessoal. A comunicação deve contemplar a escuta atenta, o olhar e a postura, indo além das palavras e do conteúdo. Quando o enfermeiro utiliza esse recurso de forma verbal e não verbal, permite que o paciente possa participar nas decisões e cuidados específicos relacionados com a sua doença e, dessa forma, obtenha um tratamento digno (ANDRADE; COSTA; LOPES, 2013).

De acordo com Razera e Braga (2011) e Silva (2006), ser competente em comunicação é uma habilidade fundamental a ser adquirida pelo enfermeiro, sendo ele docente ou atuante em outra atividade da prática do cuidar. O que se percebe, no entanto, é que, geralmente, o enfermeiro opta pelo cuidado físico, desconhecendo que o nível de satisfação do paciente está relacionado também com a comunicação feita durante a assistência de enfermagem prestada. É preciso estar atento para os gestos, posturas, expressões faciais, orientações do corpo, entre outros, o que pode demonstrar necessidades não expressadas verbalmente por seus pacientes.

O cuidar não se restringe à execução de atividades técnicas, mas envolve o paciente como um todo, com histórias, sentimentos e expectativas. A competência em comunicação, então, deve igualar-se, em nível de importância, à competência clínica. É importante ouvir o que o paciente deseja expressar, acalmar, acolher, e valorizá-lo em todas as suas dimensões. O cuidado é feito com e para o outro e, desta forma, a comunicação é fundamental no cuidado daqueles que vivenciam um processo de hospitalização (CAMPOS *et al.*, 2012).

No estudo de Pott *et al.* (2013), é possível perceber que o estabelecimento de comunicação esteve presente em 37,5% dos procedimentos executados pela equipe multiprofissional. Entretanto, é evidenciada a não comunicação durante as ações de mudança de decúbito e administração de medicamentos. A ausência de comunicação, em suas distintas formas, durante as ações de cuidado nos remete a um dilema ético/moral no qual se negligencia a dimensão psicoespiritual e social do indivíduo cuidado, que embora impossibilitado de se expressar, ainda possui suas peculiaridades, seus medos e anseios. Outro fator pontuado é a mecanização dos cuidados diários, o que evidencia que muitos profissionais ainda se detêm apenas ao tratamento e cura do corpo doente, sem considerar as demais dimensões que envolvem o indivíduo.

França *et al.* (2013), complementa a importância da comunicação em seu estudo, onde ela é apontada pelos enfermeiros pesquisados como um instrumento terapêutico entre eles e os pacientes que dele necessitam, pois ajudá-lhes a entender as informações sobre a doença e a ter mais controle psicológico na situação vivenciada.

Segundo Broca e Ferreira (2012), para se comunicar não é preciso que as pessoas envolvidas no processo tenham algo em comum ou vivam numa mesma comunidade, ou por viverem numa mesma comunidade tenham algo em comum. A comunicação pode ser considerada o produto do encontro social, como ocorre na equipe de enfermagem.

A compreensão da comunicação interpessoal, portanto, é fundamental para identificação e entendimento dos problemas que lhe ocorrem, facilitando a interação profissional e pessoal. Desse modo, entender mecanismos de um processo de comunicação irá auxiliar um desempenho melhor para com o cliente. Por isso, é tão importante se empenhar para melhorar a comunicação, isto é, o relacionamento entre os próprios membros da equipe de enfermagem (SILVA, 2006).

Considerações Finais

Diante do exposto, observa-se que a comunicação interpessoal na área de saúde é um processo complexo que se configura como um elemento essencial no cuidado. A enfermagem deve fazer uso da comunicação como uma ferramenta para o estabelecimento de uma relação de confiança, favorecendo um vínculo de cuidado que embasa o relacionamento interpessoal. Assim, é possível prestar ao paciente assistência de forma holística.

Dessa forma, a competência em comunicação é uma habilidade fundamental a ser adquirida pelo enfermeiro, visto que, é fundamental no cuidado daqueles que vivenciam um processo de hospitalização. O cuidar não se restringe à execução de atividades técnicas, mas envolve o paciente como um todo.

Estudos complementam que a comunicação interpessoal pode ser considerada o produto do encontro social, como ocorre na equipe de enfermagem. Compreender os mecanismos de um processo de comunicação auxilia melhor desempenho nos cuidados da equipe de enfermagem com o paciente.

Referências bibliográficas

- ANDRADE, C. G.; COSTA, S. F. G.; LOPES, M. E. L. Cuidados paliativos: a comunicação como estratégia de cuidado para o paciente em fase terminal. *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v. 18, n. 9, p. 2523-2530, Set. 2013.
- BROCA, P. V.; FERREIRA, M. A. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. *Rev. bras. enferm.*, Brasília, v. 65, n. 1, p. 97-103, Fev. 2012.

10^o

FEPEG FÓRUM

ENSINO • PESQUISA
EXTENSÃO • GESTÃO

RESPONSABILIDADE SOCIAL: INDISSOCIABILIDADE
ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA



ISSN 1806-549 X

- CAMPOS, A. V.; DUTRA, B. S.; BORGES, C. M.; SOUZA, A. B.; SANTOS, V. H. O cuidado humanizado sob a percepção dos enfermeiros. **Enferm Ver**, v. 15 n. 1. 2012.
- CARDOSO, L. S.; CEZAR-VAZ, M. R.; BONOW, C. A.; SANT'ANNA, C. F. Processo comunicacional: instrumento das atividades em grupo na estratégia Saúde da Família. **Rev. esc. enferm.** USP, São Paulo, v. 45, n. 6, p. 1323-1330, Dez. 2011.
- FRANÇA, J. R. F. S.; COSTA, S. F. G.; LOPES, M. E. L.; NÓBREGA, M. M. L.; FRANÇA, I. S. X. Importância da comunicação nos cuidados paliativos em oncologia pediátrica: enfoque na Teoria Humanística de Enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 21, n. 3, p. 780-786, jun. 2013.
- MARTINHO, L. C. **De qual comunicação estamos falando?** In: Hohlfeldt, A; Martino, LC; França, VV, organizadores. Teorias da comunicação: Conceitos, escolas e tendências. 9ª ed. Rio de Janeiro: Vozes; 2010. p. 11-25.
- MATSUMOTO, D. Y. **Cuidados paliativos: conceito, fundamentos e princípios.** In: Carvalho RT, Parsons HA. Manual de cuidados paliativos ANCP. 2ª Edição. Porto Alegre: Sulina; 2012. p. 23-41.
- POTT, F. S.; STAHLHOEFER, T; FELIX, J. V. C.; MEIER, M. J. Medidas de conforto e comunicação nas ações de cuidado de enfermagem ao paciente crítico. **Rev. bras. enferm.**, Brasília, v. 66, n. 2, p. 174-179, Abr. 2013.
- RAZERA, A. P. R.; BRAGA, E. M. A importância da comunicação durante o período de recuperação pós-operatória. **Rev. esc. enferm.** USP, São Paulo, v. 45, n. 3, p. 632-637, Jun. 2011.
- SILVA, M. J. P. **Qual o tempo do cuidado? Humanizando os cuidados de enfermagem.** 2ª ed. São Paulo: Loyola, 2006.