

COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL: uma forma de cuidado de enfermagem

Mayara DANIEL¹; Juliano de S. CALIARI²; Jamila S. GONÇALVES³

Resumo

A base da enfermagem é o cuidado. Este ao ser colocado em prática obriga o cuidador a desenvolver a responsabilidade em sua relação profissional, no intuito de aproximar, interpretar e prestar a melhor assistência ao paciente. Assim, o objetivo deste estudo foi de identificar as formas de comunicação usadas pela enfermagem no cuidado com o cliente. Trata-se de uma pesquisa descritiva, exploratória e quantitativa por meio de entrevistas realizadas entre pacientes e funcionários de um Hospital Escola. Identificando-se a prevalência de mulheres, maiores de 60 anos, com diminuições das acuidades e prevalência de doenças respiratórias. Entre os profissionais, há a prevalência do gênero feminino, de 30 à 40 anos. Quanto às formas de comunicação mais usadas, referiram estar ligadas ao “ouvir o paciente”, “manifestar atenção”, “oferecer ajuda”, “segurança”, “fazer observações”, “manter o foco na fala do paciente”, “resumir para reafirmar o que fora dito” e “confirmar a compreensão do paciente”. Sendo está prática comum entre os profissionais de enfermagem.

Palavras-chave: Comunicação; Sistemas de comunicação no hospital; Comunicação em saúde.

Introdução

Apesar da importância e da complexibilidade das tecnologias atuais, a interação entre profissional de enfermagem e paciente, por meio dos cuidados prestados, adicionam qualidade na atenção frente às necessidades individuais dos clientes (POTTER, 2009).

A boa comunicação é parte essencial da assistência de enfermagem, sendo, portanto considerada terapêutica por interferir no processo de cura e reabilitação do usuário. Baseado nisto, esse trabalho é de grande relevância para profissionais da área da enfermagem, pois busca identificar a interferência da relação de profissionais de enfermagem e pacientes, explorando os tipos de comunicação e a sua associação com a terapêutica (SILVA; BRASIL; GUIMARÃES et al., 2000).

Assim o objetivo deste estudo foi identificar as formas de comunicação usadas pela enfermagem no cuidado com o cliente.

¹ Centro Universitário Paulista. São Carlos/SP. E-mail: julianocaliari@yahoo.com.br

² Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais – Campus Passos. Passos/MG. E-mail: juliano.caliari@ifsuldeminas.edu.br

³ Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais – Campus Passos. Passos/MG. E-mail: jamila.goncalves@ifsuldeminas.edu.br

Material e Métodos

Trata-se de um estudo transversal e descritivo, realizado por meio de entrevistas realizadas entre pacientes e funcionários de um serviço hospitalar.

A pesquisa foi realizada em um hospital escola do interior do estado de São Paulo com capacidade para atender até 14 leitos adulto. O hospital é dividido em clínica de internação adulto, dividida entre masculina e feminina, clínica pediátrica, e pronto atendimento. O mesmo era composto por 127 funcionários em todas as áreas de especialidades, sendo 20 enfermeiros, 51 técnicos de enfermagem e 15 médicos.

O estudo foi realizado de março a junho de 2012, sendo abordados os pacientes adultos e os profissionais de enfermagem de todos os plantões, de ambos os gêneros.

Para a coleta, utilizou-se de um questionário para traçar o perfil dos participantes e para identificar as técnicas de comunicação utilizadas no cuidado; ambos aplicados entre os profissionais de enfermagem e com os pacientes.

Os dados foram observados, registrados, analisados, classificados, e interpretados utilizando análise descritiva simples.

A pesquisa foi submetida ao comitê de ética e pesquisa em seres humanos do Centro Universitário Central Paulista, sendo aprovado, com parecer 28787.

Resultados

Perfil dos participantes

Participaram do estudo 15 pacientes, sendo 53,3% mulheres que tinham idade de 20 a mais de 60 anos; 80% possuíam pouco ou nenhum nível de escolaridade; as comorbidades mais prevalentes e também consideradas como principal causa de internação, foram às doenças do sistema respiratório (54,0%), seguidas das infecções (20,0%), acidente vascular (12,0%) e hepatite C (7,0%) e aids (7,0%), com 56,3% apresentando algum déficit, sendo 25,0% com a fala, 18,8% com a audição e 12,5% com a visão. Em relação a religião destacaram-se os 66,6% de católicos seguidos, 26,6% evangélicos e os demais eram espíritas.

Do total da equipe de enfermagem, participaram 12 profissionais, sendo eles, seis enfermeiros e seis técnicos de enfermagem. A faixa etária mais prevalente foi de 30 à 40 anos e quanto ao tempo de trabalho, 66% dos funcionários possuem até 6 anos de trabalho na área da saúde; 50,0% eram católicos, 25,0% evangélicos, 16,6% espíritas e o restante não era praticantes de algum movimento religioso.

Percepção de comunicação no cuidado de enfermagem

Em relação à comunicação entre os profissionais de enfermagem e os pacientes, todos os profissionais afirmaram utilizar de estratégias de comunicação verbal, como repetição, fala pausada, e não verbal como, papel e caneta, mímicas e desenhos, como meio de comunicar com os pacientes, sendo uma prática comum entre a equipe de enfermagem, o que fora confirmado pelos pacientes, os quais referiram estar satisfeitos com a interação dos profissionais de enfermagem do hospital.

Discussões

A satisfação dos pacientes pela comunicação com a equipe de enfermagem traduz a qualidade da assistência, o que para Oliveira e Guirandella (2006), representa um dos aspectos mais importantes do cuidado.

A comunicação quando é efetiva, ajuda o paciente a conceituar seus problemas, enfrentá-los, visualizar sua participação na experiência e alternativas de solução dos mesmos, além de auxiliá-lo a encontrar novos padrões de comportamento (INABA; SILVA; TELLES, 2005).

Sabe-se que a comunicação é um processo de interação no qual compartilhamos mensagens, idéias, sentimentos e emoções, podendo influenciar o comportamento das pessoas que, por sua vez, reagirão a partir de suas crenças, valores, história de vida e cultura. Por isto a comunicação pode ser realizada de forma verbal e/ou não-verbal. A comunicação verbal exterioriza o ser social e a não-verbal o ser psicológico, sendo sua principal função a demonstração dos sentimentos, estando as duas juntas completando a sua função, que é a de comunicar-se (SILVA; BRASIL; GUIMARÃES et al., 2000).

É papel fundamental do enfermeiro a busca por competências e saberes para que possa, assim, utilizar uma comunicação adequada, para cada paciente, podendo então, garantir

a qualidade de seu trabalho, e passar ao paciente segurança sobre o seu tratamento. (STEFANELLI; CARVALHO, 2005).

Conclusões

Durante o levantamento de dados, notou-se que alguns métodos que facilitam a comunicação, são mais utilizados que outros. Dentre os mais usados, ouvir o paciente, manifestar atenção, oferecer ajuda e segurança e manter o foco no tema abordado.

A vida é um constante comunicar. É, portanto essencial que o enfermeiro torne essa comunicação, tanto verbal, como não verbal, podendo atender com eficiência e eficácia todo aquele que necessite dos cuidados de enfermagem.

Desta forma apesar de bons indicadores de qualidade, no que tange a comunicação terapêutica, sugere que sejam realizados mais estudos exploratórios em serviços hospitalares e não hospitalares e que sejam utilizadas outras metodologias, a fim de identificar técnicas de comunicação bem sucedidas ou falhas que possa ser reparadas para que se tenham mais eficácia na comunicação em saúde.

Referências

INABA, L. C.; SILVA, M. J. P.; TELLES, S. C. R.. Paciente crítico e comunicação: visão de familiares sobre sua adequação pela equipe de enfermagem. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 39, n. 4, Dec. 2005.

OLIVEIRA, A. M. L.; GUIRARDELLO, E. B. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 40, n. 1, Mar. 2006.

POTTER, P. A.; PERRY, A. G. **Fundamentos de enfermagem**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

SILVA, L. M. G.; BRASIL, V. V.; GUIMARÃES, H. C. Q. C. P.; et al. Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 4, Aug. 2000.

STEFANELLI, M. C. CARVALHO, E. C. **A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem**. Barueri, SP: Manole, 2005.