

COMUNICAÇÃO E SUA RELAVÂNCIA PARA O CUIDADDO

“A comunicação é um processo no qual as pessoas se afetam entre si através da troca de informações idéias e sentimentos.”

“É uma troca de energia, um ato de compartilhar empregado para estabelecer e manter relacionamentos com outras pessoas.” (POTTER, 2005)

Stefanelli (1992) define a comunicação como "processo de compreender, compartilhar mensagens enviadas e recebidas.

INTRODUÇÃO

Definição

A comunicação é algo intrínseco as práticas de enfermagem.

É um dos instrumentos básicos do cuidado.

Considerada como parte da arte da enfermagem, uma vez que há “o uso criativo intencional de si próprio com base na habilidade e na experiência, para transmitir significado ao outro.” (POTTER, 2005).

A comunicação é um importante instrumento de intervenção na área da saúde, pois ela apresenta como um elo entre o cliente e o enfermeiro, um elemento indispensável na qualidade das relações, na identificação do processo saúde-doença e na realização do cuidado (OLIVEIRA et al, 2006) .

Objetivos da aula:

Discutir sobre os elementos relacionados ao processo e comunicação na enfermagem e sua relevância para o cuidado.

Quem ganha e quem perde com a falta de comunicação?

Comunicação = interação e troca ⇨ menos estresse ao cliente e equipe.

COMUNICAÇÃO E ENFERMAGEM

A capacidade de tomar iniciativa no estabelecimento e manutenção de uma comunicação efetiva, influi diretamente no processo de cura do cliente.

Destaca-se, na enfermagem atual, a mudança no modo como se interage com o cliente, que deixa de ser um paciente, ou seja, um indivíduo que apenas sofre seu tratamento sem participar dele (passivo). Passando a ser agora um cliente, que junto à equipe de saúde constrói a sua saúde (Teoria de Orem).

Para este relacionamento ajuda-cura, é necessário um meio a comunicação.

- ✓ A integração entre conhecimento teórico, experiência pessoal e raciocínio crítico formam um hábil comunicador, sendo este capaz de propiciar elementos essenciais para o cuidado, a saber:
- ✓ Proporcionar um ambiente de apoio;
- ✓ Promover a expressão de sentimentos, positivos e negativos, forças e fenômenos e espirituais;
- ✓ Saber que a percepção do mundo e de si próprio é algo individual e, portanto varia de pessoa para pessoa;
- ✓ Desenvolver relacionamento de ajuda-confiança;
- ✓ Promover o ensino e o aprendizado interpessoal (em ambas as direções);
- ✓ Ser objetivo, organizado, diligente, autoconfiante, maduro e ter a mente aberta;
- ✓ Ter sensibilidade para perceber, se não todas, a maioria das expressões que podem demonstrar a real condição do cliente e de sua atual condição.

Elementos da comunicação

Existem diversos níveis de comunicação, e a enfermeiro (a) deve ter competência para agir nas diversas situações. São eles (os níveis):

- ✓ Comunicação intrapessoal;
- ✓ Comunicação interpessoal;
- ✓ Comunicação transpessoal;
- ✓ Comunicação em pequenos grupos;
- ✓ Comunicação com o público;

Comunicação Intrapessoal

Ocorre no interior de uma pessoa, também chamada de autodiálogo, autoverbalização, auto-instrução, raciocínio interno e diálogo interno.

Comunicação Interpessoal

Interação entre duas pessoas. Ex.: relação entre o enfermeiro e o cliente.

Comunicação transpessoal

Interação que ocorre no domínio espiritual da pessoa. Ex.: oração, meditação, reflexão orientada, rituais religiosos ou outros meios para comunicar-se com forças superiores.

Comunicação em pequenos grupos

Interação com pequeno número de pessoas. Ex.: Comitês, grupo de apoio aos clientes e equipes de pesquisa.

Comunicação com o público

Interação com uma audiência. Ex.: apresentar trabalhos profissionais em conferências, oportunidade de falar a grupos de consumidores a respeito de temas relacionados a saúde e liderar discussões em sala de aula com colegas e/ou estudantes.

RELACIONAMENTOS PROFISSIONAIS

Relação – “4. vinculação entre pessoas, fatos ou coisas; ligação, conexão. 5. pessoas com as quais alguém se relaciona por cortesia ou por amizade.” (Dicionário Míni HOUAISS, 2004)

No exercício da enfermagem, relacionamento são inevitáveis e essenciais para a realização de um tratamento eficaz e que não sejam apenas passageiros, mas transformem-se em atitudes a serem seguidas durante a vida. Existem 4 tipos de relações que o(a) enfermeiro(a) deve aprimorar:

RELACIONAMENTOS PROFISSIONAIS

- ✓ Relação Enfermeiro-Paciente;
- ✓ Relação Enfermeiro-Família;
- ✓ Relação Enfermeiro-Equipe de Saúde;
- ✓ Relação Enfermeiro-Comunidade.

Relação Enfermeiro-Paciente

“Criar um ambiente terapêutico, depende da habilidade do enfermeiro de comunicar-se, confortar e ajudar os pacientes a satisfazer suas necessidades.” (POTTER, 2005)

É importante destacar (de novo) o fato de que o paciente, nessa relação, não deve ser apenas um elemento passivo, antes participar do seu processo de cura, tomando as decisões referentes a seu tratamento e seu ser.

Essa relação é terapêutica, já que seus fins, quase sempre, são a recuperação e/ou manutenção da saúde.

O enfermeiro estabelece, direciona e assume a responsabilidade pela interação (essa deve ser criada com cuidado e habilidade e baseada na confiança), e as necessidades do paciente passam a ter prioridade sobre as necessidades do enfermeiro.

O uso da socialização pode ser um facilitador dessa relação, desde que se ultrapasse os limites do social e nessa comunicação trate-se também (e principalmente) dos assuntos e preocupações que afetam a saúde do paciente.

A relação Enfermeiro-Paciente pode durar, desde alguns minutos (Ex. numa conversa na sala de espera) até anos (p. ex. um tratamento de uma doença crônica). Mas independente da duração três fases podem ser identificadas nessa interação, são elas:

- ✓ Fase Introdutória (Início da relação, onde se busca identificar os problemas de saúde ou motivo da vinda do paciente. É importante que a enfermeira demonstre cortesia, um escutar dinâmico, empatia, competência e habilidade de comunicação).
- ✓ Fase de elaboração (Planejamento mútuo dos cuidados ao paciente e a implementação do plano).
- ✓ Fase Final (Quando ocorre melhora dos problemas imediatos de saúde do paciente e (a) o enfermeiro(a) transita os cuidados do paciente a outro serviço de saúde do paciente.
- ✓ Relação Enfermeiro-Equipe de saúde.

Para garantir um bom desempenho das funções de enfermagem faz se necessária a interação com múltiplos membros da equipe de saúde.

“Os enfermeiros precisam de amizade, suporte, diretrizes e encorajamento uns dos outros para enfrentar os muitos fatores de estresse impostos pelo papel da enfermagem[...]” (POTTER, 2005).

Habilidades importantes para a comunicação nesse nível:

- ✓ Apresentação persuasão;
- ✓ Solução de problemas;
- ✓ Revisão de desempenho;
- ✓ Elaboração de relatórios de trabalho.

Relação Enfermeiro-Comunidade

Ao interagir com a comunidade os enfermeiros devem se tornar agentes de mudança efetivos, compreendendo a importância dessa prática para toda a comunidade, desenvolvendo juntamente suas habilidades, na busca de um papel de liderança no cuidado de saúde geral.

Essa relação pode ocorrer através de canais como: boletins comunitários, quadro de aviso públicos, jornais, rádios, televisão ou informações eletrônicas.

Elementos da Comunicação

A comunicação é um processo contínuo, dinâmico e multidimensional.” (POTTER, 2005)

Referente – elemento motivador para a comunicação (ambiente de cuidado, som, odor, dentre outros). O enfermeiro deve ser capaz de estimular o paciente a se comunicar sobre sua atual condição e sua percepção quanto a isso.

Emissor e receptor – O emissor é aquele que codifica e envia a mensagem (idéias, sentimentos,...) e o receptor é a pessoa que recebe e decodifica a mensagem..

Mensagem – Conteúdo da comunicação, podendo conter linguagem verbal, não-verbal e simbólica. Nem sempre a mensagem vai ser entendida como ela é enviada, variáveis modificam o valor e percepção dela.

Canais – Meios através de transmitir e receber mensagens através dos sentidos visual, auditivo e tátil.

Feedback – retorno da mensagem por parte do receptor, é uma ferramenta importante pois pode evitar erros de má interpretação durante a comunicação.

Variáveis interpessoais – são os fatores individuais que afetam a percepção. A percepção é uma variável que fornece uma visão pessoal única da realidade formada por expectativas e experiências individuais. Cada pessoa sente, interpreta e entende os eventos de forma diferente.

Ambiente – Local onde ocorre a interação, interfere de forma positiva (confortável, privativo, promovendo segurança física e emocional) ou de forma negativa (barulho, temperaturas extremas e distrações)

Formas de Comunicação

As mensagens são transmitidas de forma:

- ✓ Verbal;
- ✓ Não-verbal;
- ✓ Silêncio;
- ✓ Simbólica.

Esses elementos podem agir em harmonia para expandir a mensagem ou torná-la conflitante com outra de forma a contradizer e confundir.

Comunicação verbal – aquela que utiliza palavras. Inclui o ler e o escrever. É empregada pela enfermeira e pelo paciente para coleta de informações. Também é utilizada para instruir, para esclarecer e para trocar idéias. Alguns aspectos nessa comunicação são importantes, são eles:

Vocabulário (É necessário que um entenda o que o outro fala, que os dois falem a “mesma língua”, o uso de terminologia técnica não é tão aconselhável e às vezes, no caso de estrangeiros, é necessário um tradutor.).

Significado denotativo e conotativo (Uma única palavra tem vários significados, ao dizer a um paciente que sua doença é grave, sua interpretação pode ser que a morte está próxima, enquanto o enfermeiro apenas quis enfatizar a importância da doença, o “seu peso”).

Cinestesia - Linguagem corporal (Aparência pessoal, postura e modo de andar, expressão facial, contato visual, gestos e movimentos corporais).

Paralinguagem (sons) – Sons emitidos pela boca que não constituem palavras, mas que comunicam algo (suspiro, gemido, estalar da língua e soluços, por exemplo).

Proxemia (territorialidade e espaço pessoal) – Necessidade de ganhar, manter e defender o seu espaço individual, que dá as pessoas um senso de identidade, segurança e controle.

Existem algumas zonas espaciais que circundam as pessoas e variando de acordo com a necessidade de tratamento, o enfermeiro pode necessitar de autorização para invadi-las. São elas:

Zona íntima (0 a 45 cm) – Banhando, arrumando, vestindo, alimentando e fazendo a toaleta do paciente.

Zona pessoal (45 cm a 1,20 m) – Educação em saúde individual.

Zona social (1,20 m a 3,60 m) – Fazendo rondas ou ministrando aula para pacientes com diabetes.

Zona pública (acima de 3,60 m) – Discursando em um fórum na comunidade.

Comunicação Simbólica – O simbolismo (verbal ou não-verbal) usado para transmitir o significado. A arte e a música são formas de comunicação simbólica que podem ser usadas para melhorar o entendimento e promover a reconstrução/recomposição.

Os sonhos, desenhos, linguagem metafórica, um jogo de criança, e até mesmo os sintomas da doença são formas simbólicas de auto-expressão que enriquecem as mensagens para os cuidadores de saúde (SEIGEL, 1989 apud POTTER, 2005).

Metacomunicação – É a comunicação a respeito da comunicação, de forma que a mais profunda mensagem dentro de uma mensagem possa ser descoberta e entendida, sendo importante também para efetivar uma interação interpessoal.

Ouvir e Silêncio – Tão importante quanto falar na comunicação é o ouvir, demonstrar sinais como impaciência, monotonia ou o falso ouvir desmotivam o paciente a comunicar-se, enquanto sinalizar com a cabeça e fazer comentários do tipo “sim entendo” o estimulam a ser mais eloqüente.

O silêncio tem fins terapêuticos que incluem o alívio da ansiedade do paciente, exatamente pelo oferecimento de uma presença pessoal e pela oportunidade de um breve período de tempo em que os pacientes conseguem processar uma informação ou responder a uma pergunta.

Toque- Estímulo táctil feito com o objetivo de contato com outra pessoa. Pode ser realizado durante um procedimento de enfermagem, existindo vários tipos de toque (afetivo, instrumental e terapêutico), tendo o enfermeiro a obrigação de buscar o significado do toque para aquele determinado indivíduo.

Tópicos de revisão

A comunicação é um processo no qual as pessoas se afetam entre si através da troca de informações idéias e sentimentos.”

Existem 5 níveis de comunicação, a saber: Comunicação intrapessoal, interpessoal, transpessoal, em pequenos grupos e com o público

Existem 4 tipos de relações que a (o) enfermeira (o) deve aprimorar: Relação Enfermeiro-Paciente, Família, Equipe de Saúde, Comunidade.

Vários são os elementos da comunicação: Referente, Emissor e Receptor, Mensagem, Canal, Feedback, Variáveis Interpessoais e Ambiente.

As formas de comunicação se dividem em:

Verbal	Não-verbal
Simbólica	Metacomunicação

REFERÊNCIAS

- Potter;Perry . Fundamentos de enfermagem. 5ª edição. Rio de Janeiro; Guanabara Koogan; 2005.
ORÍÁ, Mônica Oliveira Batista; MORAES, Leila Memória Paiva; VICTOR, Janaína Fonseca – A comunicação como instrumento do enfermeiro para o cuidado emocional do cliente hospitalizado. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v.06, n.02, p.292-297. Disponível em: www.fen.ufg.br
OLIVEIRA, Políeria Santos de; NÓBREGA, Maria Miriam Lima da; SILVA, Ana Tereza da; FILHA, Maria de Oliveira Ferreira – Comunicação terapêutica em enfermagem revelada nos

depoimentos de pacientes internados em centro de terapia intensiva. Revista Eletrônica de Enfermagem, v.07, n.01, p.54-63, 2005. Disponível em: www.fen.ufg.br

STEFANELLI, M.C. Comunicação com o paciente: teoria e ensino. 2.ed. São Paulo: Robe, 1993. p. 200.

OLIVEIRA, M^a E.; FENILI, R. M.; ZAMPIERI, M^a F.; MARTINS, C. R.- Um ensaio sobre a comunicação no cuidado de enfermagem utilizando os sentidos. Enfermería Global, n.08, Maio 2006.

DORNELLES, Marilene Bock. O desafio de comunicar o que se quer falar... Prática Educativa - textos, artigos e reflexões (UFRGS) . Disponível em: www.ufrgs.br

SMELTZER, S. C.; BARE, B. G. Brunner & Suddarth Tratado de Enfermagem Médico-Cirúrgica. 8.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, v.1, 2000.