



Comunicação como instrumento básico no cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado

Communication as a basic instrument in providing humanized nursing care for the hospitalized patient

La comunicación como el instrumento básico en el cuidar humanizado en enfermería al paciente hospitalizado

Gilvânia Smith da Nóbrega Morais¹, Solange Fátima Geraldo da Costa², Wilma Dias Fontes², Alan Dionizio Carneiro³

RESUMO

A humanização é uma expressão que vem sendo comumente usada no sentido de associação dos recursos tecnológicos ao reconhecimento da individualidade do paciente, compreendido como ser integral e ao mesmo tempo singular em suas necessidades. Considerando que a humanização do cuidado em enfermagem vem sendo bastante enfatizada nas instituições de saúde e que a comunicação permite à equipe compreender as necessidades do paciente vulnerabilizado pela doença e hospitalização, surge a necessidade de refletir a respeito da relevância da comunicação no processo do cuidar humanizado em enfermagem. Sob esse prisma, o presente estudo, de natureza bibliográfica, teve por objetivo destacar a comunicação como instrumento básico no processo do cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado. A partir desta pesquisa os autores ressaltam a valoração do processo de comunicação como componente básico na humanização do cuidado em enfermagem.

Descritores: Humanização da assistência hospitalar; Enfermagem/organização & administração; Comunicação

ABSTRACT

Humanization is a term that is commonly used in association with technological resources and patient individuality, which considers patient's holistic and uniqueness needs. Humanization of nursing care has being emphasized in healthcare. Communication is a key factor that allows the healthcare team to understand the hospitalized patient's needs. Thus, there is a need to reflect upon the relevance of communication to provide quality humanized nursing care. Focusing on these aspects of nursing care, the objective of this bibliographic study was to describe the relevance of communication as basic instrument in providing humanized nursing care for the hospitalized patient. The study emphasizes the importance of communication as a fundamental component of humanized nursing care.

Keywords: Humanization of assistance; Nursing/organization & administration Communication

RESUMEN

La humanización es una expresión que comúnmente viene siendo usada en el sentido de asociación de los recursos tecnológicos al reconocimiento de la individualidad del paciente, comprendido como ser integral y al mismo tiempo singular en sus necesidades. Considerando que la humanización del cuidado en enfermería está siendo enfatizada en las instituciones de salud y que la comunicación permite al equipo comprender las necesidades del paciente vulnerabilizado por la enfermedad y la hospitalización, surge la necesidad de reflexionar respecto a la relevancia de la comunicación en el proceso del cuidar humanizado en enfermería. Bajo este prisma, en el presente estudio, de naturaleza bibliográfica, se tuvo por objetivo destacar la comunicación como instrumento básico en el proceso del cuidar humanizado en enfermería, al paciente hospitalizado. A partir de esta investigación los autores resaltan la valoración del proceso de comunicación como componente básico en la humanización del cuidado en enfermería.

Descriptores: Humanización de la atención; Enfermería/organización & administración; Comunicación

¹ Mestre, Professora do Curso de Bacharelado em Enfermagem da Universidade Federal de Campina Grande – UFCG – Campina Grande (PB), Brasil.

² Doutora, Professora dos Cursos de Graduação e Pós – Graduação em Enfermagem do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba – UFPB - João Pessoa (PB), Brasil.

³ Pós-graduando (Mestrado) do Programa de Pós- Graduação em Enfermagem da Universidade Federal da Paraíba – UFPB - João Pessoa (PB), Brasil.

INTRODUÇÃO

A internação hospitalar é percebida como sendo uma experiência desagradável por quem a vivencia, uma vez que é permeada pelo medo do desconhecido, pela utilização de recursos tecnológicos, muitas vezes invasivos e dolorosos, pelo uso de uma linguagem técnica e rebuscada que aumenta a ansiedade do ser doente no que tange a seu quadro patológico, pela inquietação em estar em um ambiente estranho de estruturas rígidas que o descaracteriza, partilhando o mesmo espaço físico com pessoas fora de seu convívio familiar e ainda pela preocupação com sua evolução clínica⁽¹⁾.

Somada a essa problemática, no âmbito da saúde a doença passou a ser o cerne do saber reconhecido cientificamente, sobrelevando-se ao interesse pelo ser no qual ela se desenvolve⁽²⁾. Com base nesse entendimento, o paciente é rotulado pela doença a que está acometido, com ênfase em seus sintomas e prognóstico, bem como se observa uma valorização exacerbada do fazer, em detrimento do ser humano fragilizado pelo adoecimento.

Durante o processo de adoecimento e hospitalização, a atenção da equipe de saúde dirige-se essencialmente para a doença e não para o indivíduo doente. Assim, a individualidade de cada paciente é silenciada, não havendo espaço para um cuidado que reconheça seus medos, inseguranças, preocupações, necessidades, angústias e incertezas, ou mesmo que garanta a participação do paciente como um indivíduo autônomo, que tenha a liberdade de expressar o que sente, percebe e pensa sobre a sua condição de ser doente⁽³⁾.

Desse modo, no mundo hodierno, a humanização apresenta-se como uma demanda crescente no resgate ao cuidado como um processo de respeito e valorização do ser humano.

Humanizar significa acolher o paciente em sua essência, a partir de uma ação efetiva traduzida na solidariedade, na compreensão do ser doente em sua singularidade e na apreciação da vida. É abrir-se ao outro e acolher, solidária e legitimamente, a diversidade, tornando o ambiente mais agradável e menos tenso, de forma a proporcionar ao paciente um atendimento mais seguro, afetuoso e terno.

Com efeito, no âmbito hospitalar, fazem-se necessários “profissionais que desenvolvam as habilidades emocionais, e que sejam capazes de sensibilizar-se com as situações vivenciadas em seu cotidiano, evitando prestar um cuidado tecnicista, mas preparados para oferecer um cuidado humanizado ao cliente, sem exploração, domínio ou desconfiança”⁽⁴⁾.

A expressão humanização vem sendo comumente empregada no sentido de associação dos recursos tecnológicos ao reconhecimento da individualidade do paciente, compreendido como ser integral e, ao mesmo tempo singular, em suas necessidades.

No âmbito do cuidado, a humanização encontra respaldo na prática profissional responsável, no esforço de tratar as pessoas respeitando suas reais e potenciais necessidades; reconhecendo o paciente como coparticipante em seu processo de cura e reabilitação⁽⁵⁻⁶⁾.

Portanto, o cuidado humanizado pressupõe habilidade técnica do profissional de saúde no exercício de suas funções, além de competência pessoal evidenciada na capacidade de perceber e compreender o ser paciente em sua experiência existencial, satisfazendo suas necessidades intrínsecas; favorecendo sobremaneira um enfrentamento positivo do momento vivido, além de preservar a sua autonomia, ou seja, o direito de decidir quanto ao que deseja para si, para sua saúde e seu corpo, por ser este direito uma das primeiras coisas diminuídas ou perdidas quando se adocece.

É oportuno destacar que a humanização do cuidado em saúde perpassa pelo respeito à individualidade da pessoa, ao mesmo tempo em que suscita uma percepção holística deste ser, extrapolando a compreensão biologicista da doença e contemplando os aspectos psicológicos, sociais e espirituais que, direta ou indiretamente, influenciam no processo saúde-doença.

A enfermagem, como profissão da área de saúde que permanece mais tempo ao lado do cliente, tendo como objeto de trabalho o cuidado que procura estabelecer vínculo, promover o encontro, construir relações e conhecer o outro⁽⁷⁾, deve ser uma facilitadora na promoção da saúde e do bem-estar bio-psico-sócioespíritual e emocional do cliente, conduzindo-o às melhores formas de enfrentamento do processo de doença e hospitalização.

Para tanto, o cuidado em enfermagem deve ser prestado de forma humana e holística e sob a luz de uma abordagem integrada, sem excluir o cuidado emocional, mais abrangente e personalizado aos seus clientes, vislumbrando uma assistência de qualidade. Todavia, “as ações de Enfermagem só têm significado quando o cuidado é resultante de um processo interativo, no qual a intencionalidade do agir e o conhecimento do que se espera de cada um no processo de cuidar sejam manifestadas”⁽⁸⁾.

Desse modo, os profissionais de enfermagem devem utilizar a comunicação como instrumento para humanizar o cuidado, dialogando com o paciente visando esclarecer dúvidas quanto ao seu tratamento, exames diagnósticos ou procedimentos clínicos, minimizando sua ansiedade causada pela sua condição de passividade imposta pela doença e hospitalização.

A interação dialógica entre o cuidador e o ser cuidado se apresenta como uma possibilidade de construção de práticas assistenciais humanizadas, logo, é inegável a relevância da comunicação como a mola impulsionadora no que concerne à humanização do cuidado em enfermagem, visto que possibilita à equipe compreender

as necessidades do ser paciente vulnerabilizado pela doença e hospitalização.

Diante do exposto, o presente estudo teve por objetivo destacar a comunicação como instrumento básico no processo do cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado.

MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa de natureza bibliográfica, consubstanciada na literatura pertinente ao tema proposto. Cumpre assinalar, que a modalidade deste tipo de estudo fundamenta-se a partir da disseminação de contribuições teóricas a respeito de um determinado assunto⁽⁹⁾. Assim sendo, para a efetivação deste trabalho, os autores seguiram os seguintes passos metodológicos.

Na primeira etapa, foi realizado um levantamento do material bibliográfico sobre a temática do artigo proposto, a partir de uma extensa revisão de literatura que ocorreu no primeiro trimestre de 2008. Foram incluídas fontes impressas e *on-line*, a exemplo de livros e artigos de periódicos, produzidos até março do referido ano, totalizando aproximadamente trinta referências contemplando a temática.

No que se refere ao acesso às referências impressas, ressalta-se que algumas delas foram adquiridas no acervo da Biblioteca do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal da Paraíba, e as demais, no arquivo pessoal dos pesquisadores. As referências *on-line* foram obtidas na base de dados Scientific Electronic Library Online – SciELO; Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde – LILACS e Literatura Internacional em Ciências da Saúde – MEDLINE.

Em seguida, foi selecionada, criteriosamente, toda a bibliografia considerada relevante e pertinente ao objetivo proposto para o estudo. Portanto, elegeu-se, para elaboração deste trabalho, o material bibliográfico que versava sobre a comunicação como um instrumento básico na prática de cuidado ou sobre a comunicação como uma ferramenta para humanização da assistência, sendo este o critério de inclusão utilizado pelos pesquisadores para elaboração deste artigo de revisão de literatura.

Em seguida, por meio de uma leitura atenta e minuciosa de cada material, foram destacados trechos de acordo com cada tópico explorado e suas respectivas referências, tendo em vista a viabilização da referida pesquisa, a partir da elaboração de um texto preliminar, contemplando os pontos principais do estudo proposto.

Após a elaboração deste, os autores buscaram identificar lacunas no que tange a sua coerência estrutural, subsidiando, subseqüentemente, a redação final do relatório da pesquisa.

Cumpre assinalar que os pesquisadores levaram em consideração as observâncias éticas contempladas no Código

de Ética dos Profissionais de Enfermagem – Resolução n.º 311/2007⁽¹⁰⁾ do Conselho Federal de Enfermagem, no que se refere à elaboração de trabalhos científicos.

REVENDO A LITERATURA

A comunicação é inerente ao comportamento humano e permeia todas as suas ações no desempenho de suas funções. Etimologicamente, o termo comunicar provém do latim *comunicare* e significa *pôr em comum*. Portanto, a comunicação pode ser entendida como um “processo de troca e compreensão de mensagens enviadas e recebidas”, a partir das quais “as pessoas se percebem, partilham o significado de idéias, pensamentos e propósitos”⁽¹¹⁾.

Comunicação envolve competência interpessoal nas interações e é a base do relacionamento entre seres humanos, além de ser um “processo vital e recíproco capaz de influenciar e afetar o comportamento das pessoas”⁽¹²⁾.

O ato comunicativo, enquanto fenômeno interativo e interpretativo revela a relação necessária entre os seres humanos uma vez que é a partir do processo comunicacional que compartilhamos vivências, angústias e inseguranças ao mesmo tempo em que satisfazemos nossas necessidades enquanto seres de relação.

Portanto, a comunicação é um importante fator na compreensão do êmico, ou seja, do vivido pelas pessoas, sendo essencial para um cuidado em enfermagem que vislumbre melhor assistência ao paciente que está vivenciando a ansiedade e o estresse decorrentes do processo de doença e hospitalização.

A comunicação no cenário hospitalar permite um cuidar autêntico ao paciente, e não um simples tratar, porquanto permite a este exteriorizar suas necessidades na busca de soluções, com ênfase em sua individualidade, promovendo um relacionamento interpessoal como proposta de minimizar o processo de despersonalização experienciado pelo ser hospitalizado a partir de um cuidado integral, percebendo o ser humano como ser biológico, psicológico, social e espiritual e não como um ser fragmentado em seus sistemas funcionais.

Nesse enfoque, o cuidado em enfermagem como uma prática assistencial humanizada, deve estar centrado na necessidade de comunicação como estratégia de aproximar paciente-equipe, na reconstrução do relacionamento entre o profissional de enfermagem e o ser humano hospitalizado, repercutindo diretamente na qualidade do serviço prestado pelas instituições de saúde e no modo como este é percebido pelo usuário.

A comunicação em enfermagem exercendo, um importante papel no que tange a um cuidado competente e humanitário, deve atingir um sentido mais amplo que privilegie o paciente por meio de um relacionamento terapêutico, entendido como um processo interativo e personalizado, envolvendo afinidade, compreensão e

aceitação entre o enfermeiro e o paciente⁽¹³⁾. Denota-se daí, que o diálogo “só será cuidado se afetar o outro naquilo que o outro espera e deseja”⁽⁷⁾.

Com base nesse entendimento, é necessário que os profissionais de enfermagem busquem se comunicar com o paciente de modo atencioso, com respeito, utilizando uma linguagem acessível, bem como priorizando a comunicação não-verbal; estabelecendo uma comunicação genuína, bem como oferecendo elementos necessários para a satisfação do ser paciente vulnerabilizado pelo processo de hospitalização, ao propiciar um cuidado que auxilie o paciente a descrever sua vivência, priorizando o que ele pensa e sente.

Deste modo, a comunicação na relação paciente-profissional de enfermagem mostra-se como um instrumento básico na construção de estratégias que almejem um cuidado humanizado como, por exemplo, utilização de uma linguagem acessível, valorização da escuta atenta, de um sorriso que expresse confiança, de um olhar que demonstre tranquilidade, de um toque carinhoso que proporcione apoio e conforto, e uma palavra de ânimo que eleve a auto-estima do paciente.

No tocante à comunicação como instrumento para humanização do cuidar em enfermagem, é essencial que a equipe desenvolva “a sua percepção e sensibilidade, para aproximar-se do outro e possibilitar a expressão plena do que comunica e do que é comunicado, refletindo-se em um cuidado diferenciado”⁽⁸⁾.

É oportuno destacar, que a promoção de um cuidado humano perpassa por um processo comunicativo eficaz entre profissional de enfermagem-paciente, expresso de forma verbal ou não-verbal e percebido a partir de um universo de significação comum no desenvolvimento da prática de enfermagem, tendo como fio condutor a arte de compreender e compartilhar mensagens enviadas e recebidas^(1,14).

No processo comunicativo, é importante salientar ainda que a comunicação verbal e não-verbal fortalecem o vínculo afetivo entre o profissional de enfermagem e o paciente, proporcionando uma relação intersubjetiva com ênfase nas necessidades individuais de cada ser doente.

Neste contexto, é inegável o valor da comunicação verbal na relação profissional de enfermagem e paciente, visto que a linguagem bem postulada à compreensão do ser cuidado permite a este obter informações no que concerne a sua doença, tratamento clínico e prognóstico, oferecendo elementos para satisfação do paciente uma vez que se consubstancia numa forma de esclarecer questões suscitadas, bem como auxilia na descrição da experiência vivida pelo ser doente⁽¹³⁾.

Por outro lado, a comunicação não-verbal permite aos profissionais de enfermagem reconhecer os reais sentimentos dos pacientes diante da hospitalização, além de ser um recurso importante no que tange à apreensão

de dúvidas emanadas no decorrer do processo de comunicação que deve ser efetivado a partir de uma relação de confiança entre pessoas. Por meio da comunicação não-verbal, é possível perceber dificuldades de verbalização, insatisfações do ser doente quanto ao cuidado que vem recebendo, uma vez que nessa comunicação observa-se um processo de exteriorização do ser psicológico⁽¹⁵⁾.

A comunicação não-verbal, enquanto linguagem corporal, destituída de palavras, mas cheia de expressão e significados, é percebida como uma “forma complexa de interação interpessoal, da qual temos pouca consciência, ocorrendo, por vezes, à margem de nosso controle”, cujo “conhecimento amplia nossa percepção profissional e é mais um instrumento para melhorar a qualidade da assistência de enfermagem”⁽¹⁶⁾.

Urge destacar que a comunicação terapêutica consubstanciada na linguagem verbal e não-verbal contribui para a prática de um cuidado humano em enfermagem e propicia um espaço de aprendizagem para o paciente. Assim, possibilitará maior aproximação entre paciente e enfermeiro, pautada em uma relação de confiança.

Ao estabelecer um diálogo com o paciente hospitalizado como um instrumento para um cuidado humanitário, o profissional de enfermagem é convidado a ouvir com cordialidade as necessidades deste, dando liberdade para ele abalizar soluções, proporcionando, subseqüentemente, bem-estar ao perceber que alguém se preocupa com sua condição de ser vulnerabilizado pela doença.

Nesse sentido, é fundamental instaurar aspectos comunicacionais entre os profissionais de enfermagem e o paciente, gerando satisfação e um cuidado efetivo, acolhendo o ser doente como pessoa que tem necessidade de se relacionar e expressar suas angústias, seus medos, dúvidas, principalmente no que concerne a sua condição de ser passivo, imposta pela hospitalização.

Assim, o princípio da comunicação, capacidade do ser humano inter-relacionar-se com os outros, reivindica dos profissionais de enfermagem esforços para que esta seja de plena assimilação e presteza, sem rachaduras ocasionadas por preconceitos pessoais do profissional, bem como comportamentos autoritários deste, uma vez que o processo comunicativo se apresenta como uma forma de estabelecer a relação de ajuda ao paciente, diante do processo saúde-doença vivenciado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mundo hodierno exige profissionais de saúde cada vez mais capacitados, principalmente do ponto de vista tecnológico, exigindo atributos e conhecimentos para responder às demandas impostas pelos avanços técnico-científicos. Dessa forma, as interações interpessoais acabam por assumir uma condição inferior,

predominando a razão sobre a emoção, valorizando o ter em detrimento do ser.

Logo, é imperiosa a promoção de um cuidar humanizado que preserve a dignidade do ser paciente, percebendo-o de forma holística e integral, caracterizando um encontro terapêutico, a partir do qual o cuidador deve levar em consideração as fraquezas que atingem o paciente.

Considerando que a enfermagem se apresenta como um encontro entre o ser que cuida e o ser cuidado, é possível destacar que esta profissão exerce um papel fundamental na prática do cuidar humanizado a partir de uma interação efetiva com o paciente hospitalizado, oportunizando uma comunicação genuína como um processo que visa à criação de espaços que viabilizem a satisfação do ser doente em suas necessidades, ao permitir a este partilhar sua vivência, angústias, medos, ansiedade e inseguranças. Nesse enfoque, o cuidado, no sentido de uma prática assistencial humanizada, deve estar centrado na necessidade de comunicação como estratégia de aproximar o cuidador do ser cuidado.

A comunicação em enfermagem, ao permitir a construção de identidades subjetivas, colabora para uma assistência de qualidade e humana que perpassa pela valorização do paciente em sua dignidade, considerando-o como um ser único com características e necessidades que lhes são inerentes.

REFERÊNCIAS

- Oriá MOB, Moraes LMP, Victor JF. A comunicação como instrumento do enfermeiro para o cuidado emocional do cliente hospitalizado. *Rev Eletron Enferm*. 2004;6(2):292-7. [citado em 2007 Nov 14]. Disponível em: <http://www.revistas.ufg.br/index.php/fen/article/viewArticle/808/921>
- Backes DS, Lunardi Filho WD, Lunardi VL. O processo de humanização do ambiente hospitalar centrado no trabalhador. *Rev Esc Enferm USP*. 2006;40(2):221-7.
- Torralles-Pereira ML, Sardenberg T, Mendes HWB, Oliveira RA. Comunicação em saúde: algumas reflexões a partir da percepção de pacientes acamados em uma enfermaria. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2004;9(4):1013-22.
- Amestoy SC, Schwartz E, Thofehrn MB. A humanização do trabalho para os profissionais de enfermagem. *Acta Paul Enferm*. 2006;19(4):444-9.
- Bettinelli ILA, Waskiewicz J, Erdmann AL. Humanização do cuidado no ambiente hospitalar. In: Pessini L, Bertachini L, organizadores. *Humanização e cuidados paliativos*. 2a ed. São Paulo: Centro Universitário São Camilo: Loyola; 2004. p. 87-100.
- Silva JLL, Andrade M, Lima RA, Lobo EL, Falcão L. Reflexões sobre a humanização e a relevância do processo de comunicação. *Prom Saúde*. 2007;3(2):9-11. [citado 2007 Nov 14]. Disponível em: <http://www.uff.br/promocaodasaude/human.pdf>
- Fontes CAS, Alvim NAT. A relação humana no cuidado de enfermagem junto ao cliente com câncer submetido à terapêutica antineoplásica. *Acta Paul Enferm*. 2008;21(1):77-83.
- Oliveira ME, Fenili RM, Zampieri MF, Martins CR. Un ensayo sobre la comunicacón em los cuidados de enfermería utilizando los sentidos. *Enferm Global*. [Internet]. 2006;(8): (8):1-7. [citado 2007 Jan 15]. Disponível em: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/450/439>
- Martins GA. Manual para elaboração de monografias e dissertações. São Paulo: Atlas; 2003.
- Brasil. Conselho Federal de Enfermagem - COFEN. Resolução COFEN 311/2007 - Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem. Rio de Janeiro, 8 de fevereiro de 2007. [citado 2007 Maio 20]. Disponível em: <http://www.portalcofen.gov.br/2007/materias.asp?ArticleID=7323§ionID=37>
- Costa MPF. Ressuscitação cardiopulmonar: aspectos da comunicação e do tempo. In: Silva MJP, organizadora. *Qual o tempo do cuidado? Humanizando os cuidados de enfermagem*. São Paulo: Centro Universitário São Camilo: Loyola; 2004. p. 111-22.
- Tigulini RS, Melo MRAC. A comunicação entre enfermeiro, família e paciente crítico. In: 8º Simpósio Brasileiro de Comunicação em Enfermagem: Anais. Ribeirão Preto; 2002. Ribeirão Preto: EERP; 2002. p. 1-5.
- Nassar MRF. Comunicação e humanização: a reconstrução do relacionamento médico-paciente como critério de qualidade na prestação de serviço. In: XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação: Anais do XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação; 5-9 Set 2005; Rio de Janeiro. São Paulo: Intercom; 2005. p. 1-5.
- Bittes Júnior A, Matheus MCC. Comunicação. In: Cianciarullo TL, organizadora. *Instrumentos básicos para o cuidar: um desafio para a qualidade da assistência*. São Paulo: Atheneu; 2000.
- Silva MJP. Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Cedas Gente; 2002.
- Silva LMG, Brasil VV, Guimarães HCQCP, Savonitti BHRA, Silva MJP. Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. *Rev Latinoam Enferm*. 2000;8(4):52-8.