

UNILEÃO
CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

VICTÓRIA GABRIELLE SOARES CAVALCANTI

**A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EM ENFERMAGEM NO TRATAMENTO
DO PACIENTE: revisão integrativa**

Juazeiro do Norte-CE

2021

VICTÓRIA GABRIELLE SOARES CAVALCANTI

**A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EM ENFERMAGEM NO TRATAMENTO
DO PACIENTE: revisão integrativa**

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Graduação em Enfermagem do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio, como requisito para a obtenção do grau de bacharelado em enfermagem.

Orientadora: Profa. MsC. Andréa Couto Feitosa

Juazeiro do Norte-CE
2021

VICTÓRIA GABRIELLE SOARES CAVALCANTI

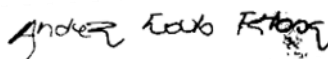
A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EM ENFERMAGEM NO TRATAMENTO DO PACIENTE: revisão integrativa

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Graduação em Enfermagem do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio, como requisito para a obtenção do grau de bacharelado em enfermagem.

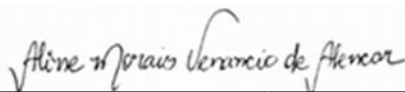
Orientadora: Profa. MsC. Andréa Couto Feitosa

Data da aprovação: ____/____/____

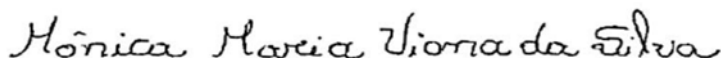
BANCA EXAMINADORA



Profa. MsC. Andréa Couto Feitosa
Docente do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio
Orientadora



Profa. Esp. Aline Morais Venancio de Alencar
Docente do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio
1ª Examinadora



Enfa. Esp. Mônica Maria Viana Silva
Docente do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio
2ª Examinadora

Dedico esse trabalho a toda a minha família e amigos, com todo o meu amor e gratidão, sem vocês eu nada seria.

AGRADECIMENTOS

A Deus, primeiramente, por me permitir chegar até aqui, sempre me dando forças para seguir nesses cinco anos de graduação.

A minha mãe Geane Soares da Silva, por ser uma leoa, sempre a primeira a acreditar em mim e nunca medindo esforços para me ver feliz.

Ao meu pai Luiz Carlos Gomez Cavalcante, que me incentiva e me apoia independente de qualquer situação.

Aos meus irmãos, que me fazem querer ser uma pessoa melhor para servir de exemplo a eles.

Aos meus avôs e avós, por serem meu exemplo de amor e humildade.

A minha mãe de coração Ana Karla Marques, que me ensina desde sempre a importância do estudo, da dedicação e de lutar pelos meus objetivos.

Agradeço a Eduarda Correia, Eduarda Silva, Kessia Aquino, Mayara Amorim, Tainara Coelho e Yolanda Duarte, por tornarem esses cinco anos mais leves, e por nunca me permitirem desistir. Vocês se tornaram minha família.

Agradeço a minha orientadora Profa. MsC. Andréa Couto Feitosa, que mesmo passando por momentos difíceis conseguiu me dar todo o suporte necessário para a realização desse trabalho.

Agradeço a minha banca de avaliação Profa. Esp. Aline Moraes Venâncio de Alencar e a Enfa. Esp. Mônica Maria Viana da Silva pela disponibilidade. Saibam que vocês fazem a diferença na minha vida e de todos os seus alunos da graduação.

Agradeço a todos os meus professores por dedicarem suas vidas ao ensino e por compartilharem seus conhecimentos, sendo minha base no processo de formação profissional.

“Se falares a um homem numa linguagem que ele compreenda, a tua mensagem entrara na sua cabeça. Se lhe falares na sua própria linguagem, a tua mensagem entra-lhe diretamente no coração.”

(Nelson Mandela)

RESUMO

Comunicar-se é essencial para viver, e na área da saúde a comunicação se torna primordial para um bom atendimento. A comunicação é um processo em que duas ou mais pessoas trocam informações ressaltando que para a equipe de saúde tornam-se peças-chaves para prosseguir com um tratamento eficaz. Infelizmente, quando essa troca de informações é falha, ela acaba prejudicando o paciente, trazendo danos que podem comprometer mais ainda a sua saúde. Desse modo, é imprescindível que o enfermeiro tenha conhecimento sobre os tipos de comunicação, de forma que escolha a linguagem adequada para cada caso, sempre proporcionando ao paciente, segurança, conforto e exclua qualquer tipo de discriminação. O estudo tem como objetivo geral analisar através da literatura a importância da comunicação em enfermagem no tratamento do paciente, e como objetivos específicos: verificar as estratégias de comunicação utilizadas pelos enfermeiros na atenção ao paciente, identificar as barreiras existentes na comunicação e descrever os benefícios de uma comunicação eficaz pode trazer ao paciente. Trata-se de uma pesquisa de revisão integrativa, no qual a busca ocorreu nas bases de dados SCIELO, BDNF, MEDLINE e LILACS, sendo utilizados os seguintes descritores: “Enfermagem” AND “Comunicação Verbal” AND “Comunicação Não Verbal”, com o operador booleano. A seleção das publicações obedeceu aos critérios de inclusão que foram: estudos na íntegra, com o recorte de tempo de 2016 a 2021, que condizem com a temática abordada, nos idiomas português, inglês e espanhol. Em relação aos critérios de exclusão: estudos duplicados, que não se adequavam ao tema proposto e/ou não responderam à questão do estudo, por meio da leitura do título e do resumo na íntegra. Como amostra final, obteve-se um total de 6 artigos científicos. A busca pelos resultados da pesquisa ocorreu no período de agosto a setembro de 2021. A análise deu-se por leitura e escolha criteriosa do material colhido, e posteriormente, realizou-se a categorização temática, sendo: Estratégias de comunicação pelos enfermeiros na atenção ao paciente, barreiras existentes na comunicação e benefícios de uma comunicação eficaz para o paciente. A partir da leitura dos artigos, obteve-se como resultado que o enfermeiro pode utilizar estratégias para facilitar a comunicação como, por exemplo, fazer o paciente se sentir seguro, acolhido e livre de julgamentos. É necessário que ele saiba identificar as barreiras existentes na comunicação, como: a ausência de uma linguagem clara, o desvio de uma escuta ativa, a idade avançada e a baixa escolaridade, para que assim saiba identificar a necessidade de cada um. O benefício de uma comunicação eficaz tem a capacidade de livrar o paciente de angústias, medos e proporcionar um tratamento com êxito. Deste modo, conclui-se que, os profissionais de saúde precisam estar aptos para lidar com o paciente, utilizando uma linguagem clara e precisa, devendo ficar atentos aos sinais verbais e não verbais emitidos pelo paciente para que haja compreensão absoluta da sua condição e do seu tratamento.

Palavras-chave: Enfermagem. Comunicação Verbal. Comunicação Não Verbal.

ABSTRACT

Communicating is essential for living, and in the health area, communication becomes essential for a good service. Communication is a process in which two or more people exchange information which, for the health team, becomes key to proceed with an effective treatment. Unfortunately, when this exchange of information fails, it ends up harming the patient, bringing damage that can further compromise their health. Thus, it is essential that nurses have knowledge about the types of communication, so that they choose the appropriate language for each case, always providing the patient with safety, comfort and excluding any type of discrimination. The study's general objective is to analyze, through the literature, the importance of communication in nursing in patient care, and as specific objectives, to verify the communication strategies used by nurses in patient care, to identify existing failures in communication and describe the benefits of effective communication can bring to the patient. This is an integrative review research, in which the search took place in the SCIELO, BDENF, MEDLINE and LILACS databases, using the following descriptors: "Nursing" AND "Verbal Communication" AND "Non-Verbal Communication", with the Boolean operator. The selection of publications was requested and followed according to the inclusion criteria, which were the studies in their entirety, with a time frame from 2016 to 2021, which are consistent with the topic addressed, in Portuguese, English and Spanish. Regarding the exclusion criteria: duplicate studies, which did not fit the proposed theme and/or did not answer the study question, by reading the title and abstract in full. As a final sample, a total of 6 scientific articles were obtained. The search for the research results took place from August to September 2021. The analysis was carried out by reading and carefully choosing the collected material, and later, the thematic categorization was carried out, as follows: Communication strategies by nurses in the care patient, Existing failures in communication and Benefits of effective communication for the patient. From the reading of the articles obtained, the result is that nurses can use the strategy to facilitate communication, such as making the patient feel safe, welcomed and free from judgment. It is also necessary for him to know how to identify barriers in communication, such as: the absence of a clear language, the deviation from active listening, advanced age and low education, so that he can identify the needs of each one. Effective communication has an ability to rid the patient of anguish, fears and provide successful treatment. Thus, it is concluded that health professionals need to be able to deal with the patient, using a clear and precise language, and must pay attention to the verbal and non-verbal signals emitted by the patient so that there is absolute understanding of their condition and the your treatment.

Keywords: Nursing. Verbal Communication. Non Verbal Communication.

LISTA DE ABREVIACÃO E SIGLAS

BDENF	Base de Dados de Enfermagem
CE	Ceará
Cuid.	Cuidarte
COFEN	Conselho Federal de Enfermagem
CVP	Comunicação Verbal Prejudicada
DeCS	Descritores em Ciência da Saúde
Dr	Doutor
Enf.	Enfermagem
Esp	Especialista
et al	e outros
Jun	Junho
LILACS	Literatura Latino Americana Caribe em Ciências da Saúde
MEDLINE	Medical Literature Analysis and Retrieval System Online
MsC	Mestre
n.	Número
p.	Página
Profa.	Professora
RAS	Rede de Atenção à Saúde
Rev.	Revista
SciELO	Scientific Electronic Library On-line
SUS	Sistema Único de Saúde
UFPR	Universidade Federal do Paraná
UNG	Universidade de Guarulhos
UNILEÃO	Universidade Doutor Leão Sampaio
v.	Volume

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	OBJETIVOS	12
2.1	OBJETIVO GERAL.....	12
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
3	REFERENCIAL TEÓRICO	13
3.1	PROCESSO DE COMUNICAÇÃO	13
3.2	TIPOS DE COMUNICAÇÃO	13
3.3	COMUNICAÇÃO EM SAÚDE.....	14
3.4	EQUIPE DE ENFERMAGEM.....	15
4	METODOLOGIA	16
4.1	TIPO DE ESTUDO	16
4.2	QUESTÕES NORTEADORAS	16
4.2	PROCEDIMENTOS PARA BUSCA E SELEÇÃO DOS ARTIGOS.....	16
4.3	ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	17
5	APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	18
7	CONCLUSÃO.....	25
	REFERÊNCIAS	26

1 INTRODUÇÃO

A palavra comunicação vem do latim *communicare*, que é a capacidade de compartilhar, participar, associar ou tornar comum a informação. Ela constitui uma troca de conhecimento e compreensão entre o emissor e o receptor da mensagem, com a finalidade de transmitir fatos, pensamentos e valores. A comunicação pode ser dividida em dois tipos: a comunicação verbal, que é identificada através da linguagem oral e da linguagem escrita, e a comunicação não verbal, que é quando se utiliza imagens ou gestos (VIEIRA, SANTOS, PUGGINA, 2019).

A comunicação da enfermagem com o paciente e a família é bastante relevante, uma vez que sendo bem realizada pode trazer inúmeras vantagens ao prestar conhecimentos que encorajam na aceitação e entendimento da terapêutica utilizada, tornando mais fácil lidar com o processo de adoecimento. Ela também auxilia como mecanismo de serviço dos profissionais de saúde, para adquirir esclarecimentos adequados acerca do problema do utilizador do serviço, se tornando imprescindível para uma boa intervenção (AMORIM et al., 2019).

Essa troca de informações entre o enfermeiro e o paciente é denominada de comunicação terapêutica, pois é ela responsável por detectar e auxiliar no tratamento de enfermagem, também proporcionando uma relação mais agradável entre o paciente e o enfermeiro (VIEIRA, SANTOS, PUGGINA, 2019).

Porém, existem condutas adotadas pelo enfermeiro que podem atrapalhar a realização do vínculo entre ele e o paciente, como por exemplo, a falta de paciência do profissional devido à sobrecarga de trabalho, a ausência de uma linguagem clara e o desvio de uma escuta ativa, o que leva a uma troca de comunicação vaga e não efetiva (BORBA; SANTOS; PUGGINA, 2017).

Quando bem realizado, esse processo de comunicação pode reduzir os impactos emocionais, proporcionar segurança, além de obter os resultados esperados para o tratamento. É importante que o profissional use a comunicação assertiva para lidar com o paciente, pois ela é responsável pela conduta direta e honesta. É necessário prestar atenção aos sinais não verbais, como por exemplo, o comportamento, o olhar, o franzido da testa, o nervosismo, que muitas vezes pode indicar que algo não foi compreendido ou que não está bem (AMORIM et al., 2019).

Diante do exposto, surgiram os seguintes questionamentos: Quais as estratégias de comunicação utilizadas pelos enfermeiros na atenção ao paciente? Quais os benefícios que uma comunicação eficaz pode trazer ao paciente? Quais falhas na comunicação podem prejudicar o tratamento do paciente e o relacionamento entre o profissional e o usuário.

A pesquisa se justifica devido à percepção de falhas encontradas na comunicação entre o profissional de saúde e o paciente. Quando essa comunicação não é prestada de forma clara, humanizada e direta, pode acarretar danos ao tratamento do paciente. Por tanto, é necessário que o profissional de enfermagem esteja apto para saber orientar o usuário acerca de sua doença, de forma objetiva, facilitando o seu entendimento, para que não ocorram falhas no processo de emissão da mensagem.

A relevância do estudo efetuou-se devido à necessidade de reconhecer os elementos presentes no processo de comunicação e como eles podem ajudar no tratamento do paciente, um assunto muitas vezes banalizado no processo de trabalho, fazendo com que a sua importância passe despercebida pelos profissionais de saúde. O enfermeiro tem um papel fundamental na emissão da comunicação, pois é ele quem está de perto acompanhando a evolução do paciente.

O estudo contribuirá para analisar a forma de comunicação entre o enfermeiro e o usuário, identificando falhas que ocorrem no processo de emissão e recepção da mensagem, com a finalidade de aprimorar a comunicação, trazer benefícios ao tratamento do paciente e melhorar a relação entre o paciente e profissional de saúde. A sociedade como um todo será favorecida, pois através dela, os profissionais poderão reavaliar seus comportamento e formas de comunicação para que não existam mais erros no processo do cuidar. No âmbito acadêmico, a pesquisa servirá como fonte de apoio para novas pesquisas.

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

- Analisar através da literatura a importância da comunicação em enfermagem no tratamento do paciente.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar as estratégias de comunicação utilizadas pelos enfermeiros na atenção ao paciente;

- Identificar as barreiras existentes na comunicação;

- Descrever os benefícios de uma comunicação eficaz pode trazer ao paciente.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação faz parte da vida de todos os seres humanos, podendo existir diferentes formas de comunicação, por razões e finalidades diferentes, é um ato que envolve duas ou mais pessoas, e por meio da comunicação são estabelecidas as relações sociais, pois ela permite transmitir e receber informações (TORRES et al., 2017).

No processo de comunicação existe o emissor, responsável por enviar a mensagem, o receptor, que é aquele a quem se transmite a mensagem, o código e o canal de comunicação. É essencial que a relação do emissor e receptor seja de forma conectada para que exista compreensão absoluta por parte do receptor (LIMA et al., 2019).

Através da comunicação podem ser desenvolvidas tarefas com intuito de transmitir conhecimentos, conversão e confrontação de ideias, essa troca de saberes, tem a finalidade de transmitir e obter conhecimentos, opiniões, para implementar o debate. Essa ação é concluída por meio do diálogo, o processo inclui gestos, sinais, imagens, fala, audição, entre outros sinais que contribuem para a troca de informações (BROCA, FERREIRA, 2018).

Uma boa comunicação engloba respeitar os pensamentos, etnias, criar relações, minimizar o retraimento, expressar sentimentos, aceitar as diferentes opiniões das pessoas envolvidas e, principalmente, saber ouvir. Para que comunicação seja efetiva é indispensável ter conhecimento sobre os tipos de comunicação e sua importância. A forma em que as informações são transmitidas acaba influenciando na conduta presente e futura dos participantes (TORRES et al., 2017).

3.2 TIPOS DE COMUNICAÇÃO

A comunicação pode ser dividida em dois tópicos, comunicação verbal e não verbal. A comunicação não verbal está sempre presente, nela podem ser encontradas as expressões faciais, as emoções, o toque, o olhar e os gestos, eles são responsáveis por expressar nossos verdadeiros sentimentos, podendo aparecer em forma de complemento ou discordância da linguagem oral (AMORIM et al., 2017).

A linguagem não verbal está incluída na composição da interação social, atingindo 93% das capacidades de expressão. A personalidade de uma pessoa pode ser facilmente descoberta

através de uma análise da movimentação postural, podendo ser reveladora, com a disposição de favorecer ou dificultar o entendimento (SANTOS, SILVA, 2016).

De acordo com isso, as expressões faciais e posturais, de contato e distanciamento podem demonstrar insegurança, desinteresse, medo, julgamento, confusão, desprezo, interesse, compreensão. Sendo assim, importante que o profissional de saúde fique atento aos sinais que estão sendo emitidos pelo paciente, e se policie sobre sua própria postura e os sinais não verbais que ele transmite diante do paciente (BESERRA et al., 2019).

Na comunicação verbal são utilizadas palavras, incluindo toda a linguagem falada e escrita. Nela é muito importante entender o que o emissor da mensagem está falando, por isso a necessidade de se atentar aos diferentes tipos de variações culturais e linguísticas: sociais, regionais, históricas ou estilísticas (DALCOL et al., 2017).

No caso da saúde, o enfermeiro deve estar atento independente de ser o emissor ou receptor da mensagem, ou seja, precisa compreender o que está ouvindo, e saber a forma correta de falar com o paciente, considerando o tipo de variação linguística a ser direcionada, para que o usuário compreenda o que foi dito e, assim, obter efetividade no tratamento (VIEIRA, SANTOS, PUGGINA, 2019).

Levando em consideração que a comunicação verbal é responsável por interferir diretamente na relação entre o enfermeiro, paciente e família, pois o enfermeiro é o profissional que lida diretamente com o paciente, por isso é fundamental que ele tenha uma comunicação apropriada, sempre orientando, acolhendo e livrando o paciente de qualquer dúvida e angústia sobre o tratamento (DALCOL et al., 2017).

3.3 COMUNICAÇÃO EM SAÚDE

Quando é citada comunicação no enredo da saúde, entende-se como o direito do paciente em fazer perguntas e receber todas as respostas referentes ao seu quadro clínico, sendo as informações claras e objetivas para que se possa compreender. Assim, existem práticas que podem ser utilizadas no processo de comunicação e contribuir para uma melhor terapia do usuário, como: tratá-lo com respeito, empatia, compreensão, aceitando suas crenças e excluindo qualquer tipo de julgamento. Esses atos são de extrema importância para acolher o paciente e facilitar o processo de aceitação da doença (OVIEDO, DELGADO, LICONA, 2019).

Essa comunicação entre o profissional de saúde, paciente e família, sendo realizada de forma eficaz pode trazer benefícios na relação entre o profissional e o usuário, além de ajudar

a entender o estado clínico do paciente e melhorar suas práticas de autocuidado, podendo minimizar os impactos emocionais para o paciente e sua família (CARBOGIM et al., 2017).

A comunicação sendo eficaz pode garantir benefícios ao fornecer informações que irão influenciar a adesão ao tratamento e melhorar o processo de enfrentamento da doença. A comunicação serve como ferramenta de trabalho para os profissionais de saúde obter dos pacientes informações pertinentes e como forma de se fazerem entender, o que é essencial para a relação profissional-paciente (AMORIM et al., 2021, p.35).

Com isso, entende-se que a comunicação serve como um suporte de trabalho essencial para o enfermeiro, tanto para obter explicações importantes sobre o caso clínico, quanto na hora de passar informações ao cliente para que ele compreenda seu estado e ajude no seu próprio tratamento. Sendo assim, fundamental que o profissional de saúde esteja capacitado para reconhecer e utilizar elementos presentes no processo de comunicação (CARBOGIM et al., 2017).

3.4 EQUIPE DE ENFERMAGEM

Equipe de enfermagem é um termo utilizado para grupos de enfermeiros e técnicos de enfermagem. A relação dessa equipe é fundamental para o processo do “cuidar”, pois os erros de comunicações entre elas podem afetar diretamente o paciente e a convivência no trabalho (PETRY, DINIZ, 2020).

Fatores como a sobrecarga das horas de trabalho na equipe de enfermagem, podem gerar impactos na assistência, já que a equipe de enfermagem é responsável diretamente e indiretamente pela consulta com o paciente. A sobrecarga causa exaustão no profissional, o que acaba acarretando falhas no atendimento (SANTOS et al., 2020).

A comunicação positiva é uma das metas internacionais de segurança do paciente, consequentemente se tornando um desafio para a equipe de enfermagem quando se trata de planejar uma assistência qualificada, segura e individualizada (LEMOS et al., 2019)

De acordo com autores acima, a interação entre os profissionais, gestores e clientes é essencial, mas para que ela ocorra de forma eficaz, a equipe precisa estar determinada a estabelecer uma boa relação. Assim, a comunicação é entendida como alicerce das relações interpessoais.

4 METODOLOGIA

4.1 TIPO DE ESTUDO

Trata-se de uma revisão integrativa, pois é um tipo de pesquisa que adota um método de avaliação crítica e realiza um estudo através da extração de resultados encontrados em pesquisas publicadas sobre o tema, possibilitando uma abordagem mais completa, incluindo: definição, análise de teorias, evidências e exame de complicações metodológicas (MENDES, SILVEIRA, GALVÃO, 2019).

Foram estabelecidos passos para a contribuição da pesquisa, como: seleção do tema, síntese de artigos e definição; pergunta norteadora; objetivos do estudo; escolha dos critérios de inclusão e exclusão; interpretação e discussão dos resultados.

4.2 QUESTÕES NORTEADORAS

Como perguntas norteadoras foram feitos os seguintes questionamentos: Quais falhas na comunicação podem prejudicar o tratamento do paciente e o relacionamento entre o profissional e o usuário? Quais as estratégias de comunicação utilizadas pelos enfermeiros na atenção ao paciente? Quais os benefícios que uma comunicação eficaz pode trazer ao paciente?

4.2 PROCEDIMENTOS PARA BUSCA E SELEÇÃO DOS ARTIGOS

A busca dos artigos foi selecionada por consulta em Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), com o operador booleano AND: “Enfermagem” AND “Comunicação Verbal” AND “Comunicação Não Verbal”, sendo selecionado como período temporal de 2016 ao ano 2021, por se tratar de pesquisas atualizadas.

Para o levantamento dos artigos da literatura foi realizado através de uma procura nas seguintes bases de dados: Literatura Latino-Americana Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados da Enfermagem (BDENF), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) e Scientific Electronic Library Online (SCIELO).

Considerando a seleção das publicações foram seguidas de acordo com os critérios de inclusão: leitura do título e do resumo do artigo, artigos disponíveis na íntegra e gratuita, nos idiomas português, inglês e espanhol e com até cinco anos de publicação. Foram excluídos os

artigos duplicados, que não condizem com a temática abordada, teses, dissertações e editoriais.

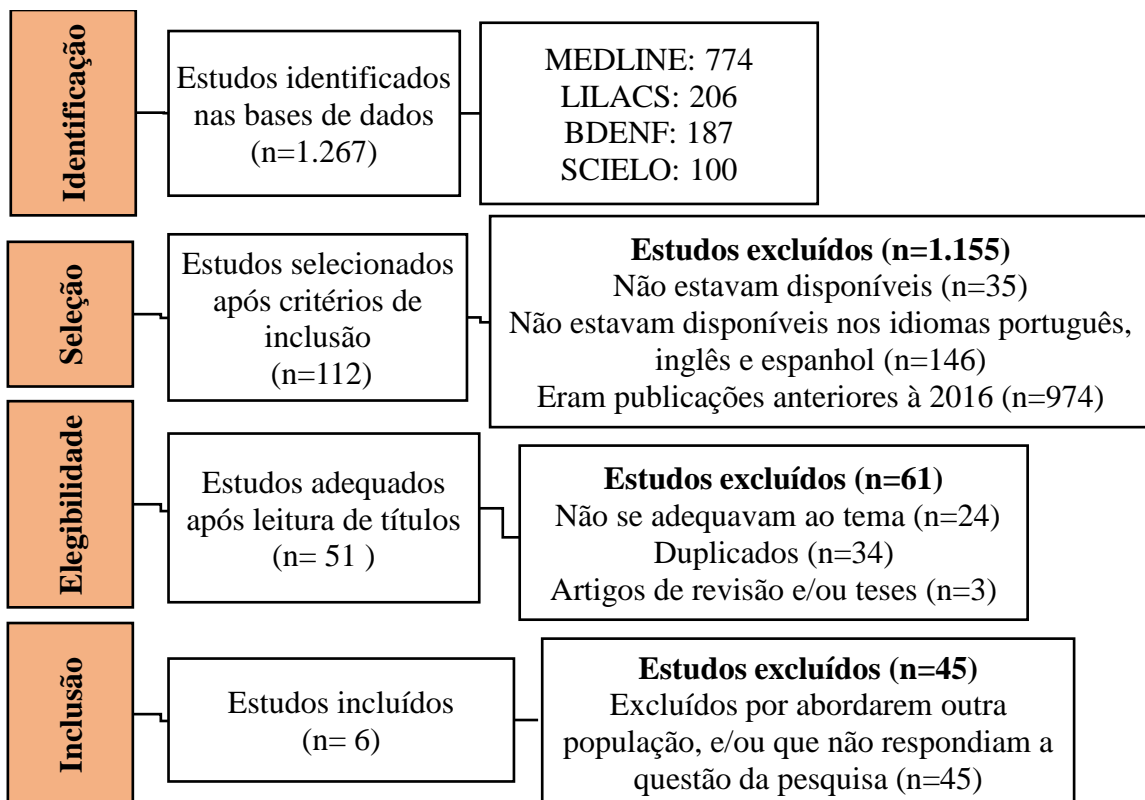
A busca pelos resultados da pesquisa ocorreu no período de agosto a setembro de 2021.

4.3 ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

A análise do estudo foi escrita em categorias temáticas, no qual se realizou uma análise criteriosa do material colhido e, posteriormente, aconteceu à categorização temática, no qual é empregada para agrupar elementos e extrair ideias centrais para compor esta pesquisa, deste modo, estabelecer classificações (MINAYO, 2002).

Com a finalidade de composição e síntese qualitativa dos estudos inclusos, foi elaborada uma divisão distribuída em categorias de acordo a temática proposta, utilizando-se um quadro para especificar os dados e facilitar a interpretação do assunto abordado. A extração dos dados foi exposta em um quadro que contém o título do artigo, a autoria, o ano de publicação, o objetivo e os principais resultados, a fim de uma melhor visualização as discussões.

Figura 1. Fluxograma de busca em base de dados.



Fonte: Elaboração própria, 2021.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A amostra final da revisão integrativa foi composta por 6 artigos, identificados pelo autor, ano de publicação, título, objetivo, metodologia, resultados principais e o periódico na qual o artigo foi publicado (Quadro 1).

Quadro 1. Panorama das produções científicas

Autor/ Ano	Título	Periódicos	Metodologia	Objetivos	Resultados
BAUTISTA, ARIAS, CARREÑO, (2016).	“Percepção dos familiares de pacientes críticos internados em relação à comunicação e apoio emocional.”	Rev. Cuid.	Foi realizado um estudo descritivo quantitativo de corte transversal.	Avaliar a percepção dos familiares de pacientes críticos em relação à comunicação verbal e não-verbal.	Os resultados encontrados mostram que os familiares têm uma percepção positiva em relação à comunicação da enfermagem e enxergam o enfermeiro como um profissional de cuidado humanizado.
SOARES et al., (2018).	“Aquisição de conhecimento para comunicação da consulta de enfermagem com cegos.”	Rev. Rene.	Pesquisa avaliativa, realizada por questionários	Avaliar a aquisição de conhecimento de enfermeiros na consulta de enfermagem sobre comunicação com o cego.	O estudo trouxe em questão a alta incidência de deficiência visual no Brasil (18,6%), e com ela a dificuldade de comunicação entre o portador de deficiência visual e o enfermeiro que desconhece técnicas

					comunicativas adaptara a essa população.
MUGGENBURG-RODRIGUEZ,; HERNANDEZ; ALDANA(2019)	“Programa cognitivo comportamental para fortalecer habilidades de comunicação enfermeira paciente.”	Rev. Enfermeria Universitaria.	Trata-se de um estudo metodológico quantitativo, onde foram colhidas amostras de comportamento verbal e não verbal.	Divulgar a aplicação prática de um programa para enfermeiros no fortalecimento das habilidades de comunicação.	Pontuou-se sobre a necessidade do treinamento com estratégias cognitivo-comportamentais para o fortalecimento de habilidades comunicativas do profissional enfermeiro.
VIEIRA; SANTOS; PUGGINA (2019).	“Prevalência do diagnóstico de enfermagem “comunicação verbal prejudicada” nas unidades de um hospital privado.”	Rev. Cofen.	Estudo transversal com abordagem quantitativa.	Identificar a prevalência do Diagnóstico de Enfermagem “Comunicação Verbal Prejudicada” (CVP).	Fatores que dificultam o processo de comunicação do paciente: a ausência de escolaridade, a dificuldade para falar, a dificuldade para ouvir, isso pode implicar no diagnóstico de CVP.
AMORIM et al., (2019).	“Comunicação de notícias difíceis na atenção básica à saúde: barreiras e facilitadores percebidos por enfermeiras.”	Rev. Gaúcha de Enfermagem.	Estudo qualitativo, descritivo e exploratório, com 15 enfermeiras de 10 Unidades Básicas de Saúde no sul do Brasil.	Conhecer as barreiras e facilitadores que as enfermeiras da Atenção Básica à Saúde encontram no momento da comunicação.	Existem barreiras e facilitadores que definem o rumo da comunicação. E como facilitador foi encontrado a privacidade e a humanização que formem um vínculo entre o paciente e o enfermeiro.
MOTA; PUGGINA (2020).	Construção e validação da escala "Avaliação da compreensão do paciente sobre orientações de alta"	Rev. Enfermagem em foco.	Trata-se de um estudo metodológico quantitativo.	Construir e investigar as propriedades psicométricas de uma escala que avalia a compreensão do paciente.	Entende-se que existe uma grande relevância em que o usuário compreenda o seu tratamento e que para que isso ocorra deve haver uma

					relação facilitada entre o enfermeiro e o paciente.
--	--	--	--	--	--

Fonte: Elaboração própria, 2021.

6 DISCUSSÃO

Através do estudo, por meio da síntese de artigos selecionados na amostra foram averiguados os principais aspectos relacionados à importância da comunicação em enfermagem no tratamento do paciente.

Deste modo, por meio da análise de estudos, foram encontrados alguns aspectos importantes referentes ao processo de atuação dos profissionais de enfermagem frente aos métodos de comunicação, no qual se podem citar as ferramentas de capacitação desses profissionais para que possam prestar uma assistência com embasamento científico e qualificada a esses pacientes, tipos de comunicação, dentre outros, que são benefícios que uma comunicação eficaz pode trazer.

Neste contexto, com o objetivo de promover um melhor entendimento acerca dos resultados encontrados no estudo, foi realizada uma fragmentação da discussão dos dados em três categorias: Estratégias de comunicação do enfermeiro na atenção ao paciente; Barreiras existentes na comunicação e Benefícios de uma comunicação.

CATEGORIA TEMÁTICA 1 – ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADAS PELOS ENFERMEIROS NA ATENÇÃO AO PACIENTE

Existem estratégias que podem ser utilizadas pelo profissional de saúde para facilitar o processo de troca de informações, saber reconhecer esses elementos e usufruir deles no processo de emissão da mensagem é de um extremo valor para proporcionar um serviço de qualidade ao usuário.

Os enfermeiros precisam estar aptos sobre as práticas que devem ser utilizadas na atenção ao paciente para que se estabeleça uma comunicação interpessoal eficaz. Nesse caso, o enfermeiro tem duas maneiras de estabelecer essa comunicação, que pode ser: verbal, como por exemplo, utilizando uma linguagem clara e específica, diretamente direcionada ao usuário, considerando suas crenças, sua raça, etnia e classe social e livrando-as de qualquer tipo de discriminação (MUGGENBURG-RODRIGUEZ, HERNANDEZ, ALDANA, 2019).

Para os autores acima, a comunicação não verbal que inclui as expressões faciais, o olhar, o tom de voz, os gestos, expressão corporal e a linguagem não verbal deve estar sempre em concordância com o que se diz, visto que as expressões faciais e a postura física vão determinar o que o indivíduo está pensando, sentindo, e se o assunto em questão tem alguma importância para o receptor da mensagem.

Para obter uma boa estratégia de comunicação é fundamental que o profissional proporcione um bom vínculo com o paciente, isso inclui ter empatia, respeito, propiciando conforto, prestar apoio emocional e, de uma forma geral, saber acolher o paciente (SOARES et al., 2018).

Existem outras estratégias facilitadoras dessa relação, como: o enfermeiro mostrar-se disposto a ouvir, a encorajar o paciente, expressar afeto e demonstrar interesse pelo assunto. Além disso, o enfermeiro deve estar pronto para saber comunicar-se em todos os tipos de situações, como no caso de pessoas cegas e/ou surdas, a fim de fornecer uma conduta de acordo com os princípios do SUS, como a universalidade e a equidade, revelando a importância desses profissionais de terem um conhecimento básico sobre os gestos, libras, toque, expressões corporais e faciais (SOARES et al., 2018).

Para os autores citados anteriormente, infelizmente, ainda existem falhas na preparação atual dos profissionais, causando uma grande deficiência na comunicação. Esse problema necessita de capacitações de maneira contínua com ênfase na comunicação, bem como, durante o período de graduação, incluindo matérias que fornecem embasamento nas formas de comunicação e na linguagem de gestos.

Todavia, a linguagem verbal e não verbal são elementos fundamentais quando se quer adquirir estratégias para melhorar a relação com o paciente. Elas permitem estabelecer vínculos, demonstrar apoio e prover segurança, através de palavras que fornecem um entendimento e manifestam um sentimento de conforto ao paciente.

CATEGORIA TEMÁTICA 2 – BARREIRAS EXISTENTES NA COMUNICAÇÃO

Barreira é a palavra usada para definir obstáculos, empecilhos. Na comunicação a barreira pode significar um ponto de grande preocupação, visto que dificuldades encontradas nesse processo podem atrapalhar a troca de informações valiosas entre o enunciador e a quem a mensagem é dirigida.

A comunicação é a forma base das relações sociais per capita na tentativa de compreender, explicar ou até mesmo influenciar o outro sujeito a quem se direciona. O profissional de saúde fica exposto a correr riscos de cometer falhas nesse processo de troca de informações (AMORIM et al., 2019).

Para os autores supracitados, o processo da comunicação vai variar de acordo com o estado em que o paciente se encontra, e alguns desses fatores podem comprometer a comunicação, como por exemplo, o nível de consciência alterado, baixa escolaridade, idade

avançada, cirurgias orofaríngeas, surdez e diminuição da acuidade visual, podendo esses e outros fatores prejudicar o desempenho da interação com o paciente.

Cabe ao enfermeiro identificar os fatores de risco existentes em relação às barreiras na comunicação, pois um sujeito com vulnerabilidade pode induzir a um mau desempenho relacionado ao processo de saúde-doença. Algumas dessas barreiras, por exemplo, acontecem no caso de pessoas da terceira idade, uma vez que estudos comprovam que pessoas com idade avançada apresentam mais dificuldade para expressar-se e compreender, além disso, grande parte da população idosa apresenta problemas auditivos, resultando em mais uma barreira para o profissional (AMORIM et al.,2019).

Entretanto, o problema nem sempre é o paciente, muitas vezes há carência de uma escuta ativa e de uma postura ética por parte do profissional de saúde, podendo, dessa forma, comprometer a vida, a segurança e a boa relação entre o enfermeiro e o paciente (VIEIRA, SANTOS, PUGGINA, 2019).

Os autores acima apontam que sobrecarga de trabalho, a alta rotatividade do setor e a intensa demanda de usuários também podem contribuir para uma má comunicação. Na verdade, nem sempre existem profissionais suficientes para suprir a demanda, ocorrendo uma diminuição do tempo da assistência para que consiga atender a todos os usuários, acarretando a perda de informações valiosas, podendo prejudicar a comunicação, o tratamento, a interação com o paciente e o processo de um serviço humanizado.

Há uma extensa necessidade de que o enfermeiro tenha capacitação para reconhecer barreiras que possam levar a falhas na comunicação e utilize intervenções para eliminar os fatores de riscos, sempre desfrutando das diretrizes da Rede de Atenção à Saúde (RAS) que busca um cuidado centrado na pessoa.

CATEGORIA TEMÁTICA 3 - BENEFÍCIOS DE UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ PARA O PACIENTE

Conhecer e aplicar técnicas que estabeleçam uma comunicação eficaz é de grande pertinência para o profissional de saúde, uma vez que ele é o profissional responsável pelo contato direto com o paciente e tem a finalidade de fornecer cuidados assistenciais ao usuário.

Uma comunicação efetiva tem o poder de trazer melhorias para a rede de informações, necessitando utilizar intervenções mais específicas, de forma que ofereça um aumento na segurança do paciente, um tratamento com melhores resultados e um menor tempo de permanência na rede hospitalar, proporcionando um clima agradável, provendo uma relação

amigável e de confiança entre o enfermeiro, o paciente, a família e a equipe, evitando um nível de desconforto para ambos e diminuindo o estresse no trabalho, causando a elevação do grau de satisfação do usuário (MOTA, PUGGINA, 2020).

Para os autores mencionados anteriormente, a comunicação efetiva possibilita ao paciente a capacidade de manter a continuidade do tratamento, realizando-o no conforto de sua casa. Assim, tornando-se extremamente importante que o enfermeiro repasse as informações sobre o tratamento com calma, em uma linguagem clara, precisa e, se necessário, repita a informação até que o paciente tenha compreendido por completo.

Os estudos de Mota, Puggina (2020) comprovam que a grande maioria dos pacientes que procuram o serviço de saúde apresenta pouco conhecimento sobre a sua condição, em seguimento causando uma baixa adesão ao tratamento. A comunicação efetiva abre portas não só para que o paciente conheça sua condição, mas para que também consiga entender e utilizar práticas de auto cuidado, ajudando na adesão do seu tratamento.

Uma vez que a equipe de enfermagem é responsável por informar, educar e orientar o paciente, a família e os cuidadores, a comunicação efetiva torna-se sua aliada, pois ela tem a capacidade de livrar de angústias, medo, ansiedade, fornecendo apoio e conforto (BAUTISTA, ARIAS, CARREÑO, 2016).

7 CONCLUSÃO

O estudo permitiu concluir que a comunicação dentro do serviço de saúde é fundamental para que o profissional possa fornecer um atendimento qualificado e humanizado ao paciente, permitindo identificar fatores como a ansiedade, medo, vergonha, angústia, além de fornecer informações valiosas que podem ajudar na melhoria e eficácia do tratamento.

Foi evidenciado a necessidade que o enfermeiro esteja capacitado para saber detectar os diferentes tipos de condições que podem levar a uma falha existente na comunicação, revelando a necessidade de uma capacitação aprofundada sobre os principais tipos de comunicação e os elementos presentes nela. Sempre buscando usar estratégias facilitadoras do convívio entre o enfermeiro e o paciente.

Algumas dessas barreiras na comunicação envolvem: a falta de escolaridade, a idade avançada, problemas auditivos, a sobre carga de trabalho, entre outros. Dessa forma, o profissional competente e habilitado compreende um papel de significância para investigação, reconhecimento e intervenções acerca da comunicação.

Assim, a comunicação eficaz tem o poder de proporcionar inúmeros benefícios, fazendo o paciente se sentir seguro, acolhido, ter uma boa compreensão sobre seu tratamento e, ainda, contribuir com o vínculo entre o profissional de saúde e sua equipe, favorecendo o bem estar de todos, sendo o enfermeiro um profissional peça chave para um serviço humanizado.

Na coleta da temática, foi encontrada uma dificuldade relacionada a estudos atualizados e que abordassem diretamente a proposta da pesquisa. Fazendo assim, esta pesquisa servir como ponte de apoio para outras.

Conclui-se que a compreensão da comunicação em enfermagem tem um papel de grande importância para o enfermeiro aperfeiçoar suas técnicas e fornecer melhores resultados ao paciente promovendo um serviço de saúde com qualidade e humanização.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Caroline Bettanzos et al. Comunicação de notícias difíceis na atenção básica à saúde: barreiras e facilitadores percebidos por enfermeiras. **Rev. Gaúcha Enfermagem**, Porto Alegre, 2019 v.40, e20190017, Epub 16-Set-2019. Disponível em:<http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198314472019000100434>. Acesso em: 22, de março, 2021. <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20190017>.

AMORIM, Rosely Kalil; TROVO, Mônica; SILVA, Maria Júlia Paes. Formação docente em comunicação não verbal: avaliação do desempenho docente. **Investigación En Enfermería: Imagen Y Desarrollo**, 2017, V. 19, n. 2. Acesso em: 11, de junho, 2021. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie19-2.fdcv>.

BESERRA, Gilmar de Lucena et al. Non-verbal nurse-parturient communication in labor in Portuguese-speaking countries. **Rev. Latino-Americana de Enfermagem**, 2019, v. 27, e3193.Epub 07-Out-2019. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3032.3193>.

Disponível em http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692019000100372&lng=pt&nrm=iso. Acessos em 10 jun. 2021.

BAUTISTA, Luz Marina Rodriguez; ARIAS, María Fernanda Velandia; CARRENO, Zury Ornella Leiva. Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. **Ver Cuid**, Bucaramanga, v. 7, n. 2, pág. 1297-1309, dezembro de 2016. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732016000200007&lng=en&nrm=iso>. acesso em 01 dez. 2021.

BROCA, Priscilla Valladares; FERREIRA, Márcia de Assunção. Nursingteam communication in a medical ward. **Revista Brasileira de Enfermagem**. 2018, v. 71, n. 3. Acesso em 7, de junho, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0208>.

BORBA, Ana Paula; SANTOS, Bárbara Mancio; PUGGINA, Ana Paula. Barreiras de comunicação nas relações enfermeiro-paciente: revisão integrativa. **Revista Saúde - UNG - SER**, Guarulhos, v. 11, n. 1-2. 2017. ISSN 1982-3282. Disponível em: <<http://revistas.ung.br/index.php/saude/article/view/2848/2205>> Acesso em: 02, de maio, 2021.

CARBOGIM, Fábio da Costa et al. Ensino das habilidades do pensamento crítico por meio de problem based learning. **Texto & Contexto – Enfermagem**. 2017, v. 26, n. 4. Epub 21 Nov 2017. Acessado 12 junho 2021, Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-07072017001180017>.

DALCOL, Camila et al. Polaridades vivenciadas por estudantes de enfermagem na aprendizagem da comunicação: perspectivas do pensamento. **Ciência, Cuidado e Saúde**, 2017, v. 16, n. 1. Acesso em: 9, de junho, 2021. <https://doi.org/10.4025/cienccuidsaude.v16i1.34517>.

LEMONS, Dayanna Machado Pires et al. Comunicação efetiva para o cuidado seguro ao paciente com implante de dispositivo de assistência ventricular. **Revista Gaúcha de**

Enfermagem. 2019, v. 40, n. spe, e20180344. Acessado 12 junho 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180344>.

LIMA, Amanda Maurício Miranda et al. Comunicação dos enfermeiros e paciente hospitalizados em um hospital militar. **Revista Enfermagem UFPR online.** Rio de Janeiro, v. 15, n 1, 2019. Acesso em: 10, de junho, 2021. Dóí:<<https://doi.org/10.5205/1981-8963.2019.243063>>.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. Uso de gerenciador de referências bibliográficas na seleção dos estudos primários em revisão integrativa. **SciELO**, Florianópolis, 2019, vol.28, e20170204. Epub Feb 14, 2019. ISSN 1980-265X. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072019000100602&script=sci_abstract&tlng=ptAcesso em: 20, de maio, 2021.<https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2017-0204>.

MOTA, Rednáj Bacury Souza; PUGGINA, Ana Claudia Giesbrecht. Construção e validação da escala “Avaliação da compreensão do paciente sobre orientações de alta”. **Enfermagem em Foco**, [S.l.], v. 11, n. 1, jun. 2020. ISSN 2357-707X. Disponível em: <<http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/2748/715>>. Acesso em: 29 nov. 2021. doi: <https://doi.org/10.21675/2357-707X.2020.v11.n1.2748>.

MUGGENBURG-RODRIGUEZ VIGIL, M.C.; HERNANDEZ GUILLEN, M.C.; ALDANA, A. Programa cognitivo conductual para fortalecer habilidades de comunicaci3n enfermera paciente. **Enferm. univ**, Ciudad de México, v. 16, n. 1, p. 98-104, marzo 2019. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000100098&lng=es&nrm=iso>. Accedido en: 29 nov. 2021. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.1.578>.

MYNAYO, M. C. S. **Pesquisa Social _Teoria, Método e Criatividade**; p 70-80, 2002. Disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 22 de maio, 2021.

OVIEDO, Aracely Díaz; DELGADO, Ivonne Amanecer Villanueva; LICONA, José Francisco Martínez. Habilidades sociales de comunicaci3n em el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervenci3n socioeducativa. **Escola Anna Nery**, v. 24, n. 2, e20190238, 2020. Disponível em: http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452020000200210&lng=pt&nrm=iso. Acessos em 11 junho, 2021.

PETRY, Ietícia; DINIZ, Marisa Basegio Carreta. Comunicação entre equipes e a transferência do cuidado de pacientes críticos. **Rev. Rene**, 2020, v. 21, e43080. Acesso em: 5, de junho, 2021. DOI:<<https://doi.org/10.15253/2175-6783.20202143080>>.

SANTOS, Carolina de Souza Carvalho Serpa et al. Avaliação da sobrecarga de trabalho na equipe de enfermagem e o impacto na qualidade da assistência. **Research, Society and Development**, 2020, v. 9, n.5, e94953201. Disponível em: <<https://www.rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/3201/5282>>. Acesso em: 11, de junho, 2021.

SANTOS, Telma Dias dos Santos; SILVA, Marta Assumpção de Andrade. Comunicação não verbal com profissionais da voz: o que se pesquisa na fonoaudiologia. **Revista CEFAC**. 2016, v. 18, n. 6. Acessado em: 12 junho 2021, pp. 1447-1455. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-021620161865116>.

SOARES, Jaqueline Rodrigues et al. Aquisição de Conhecimentos para comunicação na enfermagem com o cego. **Rev. Rene (on-line)**. 2018, v. 19, e3490. Acessado em: 20 de novembro, 2021. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/rene/article/view/33589/pdf_1>.

TORRES, Geanne Maria Costa et al. Comunicação terapêutica na interação profissional de saúde e hipertenso na estratégia saúde da família. **Rev. Gaúcha Enfermagem**. 2017, v. 38, n.4, e2016-0066. Acessa em: 7, de junho, 2021. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2017.04.2016-0066>.

VIEIRA, Nara Fernanda Custodio; SANTOS, Maiara Rodrigues; PUGGINA, Ana Claudia Giesbrecht. Prevalência do diagnóstico de enfermagem “comunicação verbal prejudicada” nas unidades de um hospital privado. **Enfermagem em Foco**, [S.l.], v. 10, n. 3, novembro, 2019. ISSN 2357-707X. Disponível em: <<http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/2577/583>>. Acesso em: 23 de março, 2021. doi: <https://doi.org/10.21675/2357-707X.2019.v10.n3.257>.