

A influência da comunicação não verbal no cuidado de enfermagem

The influence of non-verbal communication in nursing care

La influencia de la comunicación no verbal en la atención de enfermería

Carla Cristina Viana Santos

*Enfermeira. Residente em Enfermagem Médico-Cirúrgica da EEAP/UNIRIO.
carlaunirio@bol.com.br*

Kaneji Shiratori

Enfermeira. Professora Adjunto do Departamento de Enfermagem Fundamental da EEAP/UNIRIO.

RESUMO

Este estudo é vinculado ao Núcleo de Pesquisa e Experimentação em Enfermagem da Escola de Enfermagem Alfredo Pinto – UNIRIO, e que teve origem durante o desenvolvimento de um trabalho monográfico. O objeto constitui-se no significado da comunicação não-verbal sob a ótica dos graduandos de enfermagem. Apresenta como objetivos: Identificar o significado da comunicação não verbal para os acadêmicos de enfermagem e Analisar a influência da mesma no cuidado de enfermagem. A abordagem metodológica utilizada foi à qualitativa aplicando-se como estratégia a dinâmica de sensibilidade para a coleta de dados. Observa-se que os alunos da graduação identificam a importância e a influência da comunicação não verbal durante a assistência, entretanto, há a necessidade em se ampliar o conhecimento do processo de comunicação não verbal para implementação do cuidado de enfermagem.

Descritores: Comunicação não verbal; Cuidados de enfermagem; Estudantes de enfermagem.

ABSTRACT

The present study is linked to the Center for Researching and Testing in Nursing at the Nursing School Alfredo Pinto – UNIRIO, and it started during the development of a monograph. The object of the study is the meaning of non-verbal communication under the optics of the nursing course undergraduates. The study presents the following objectives: to determine how non-verbal communication is comprehended among college students in nursing and to analyze in what way that comprehension influences nursing care. The methodological approach was qualitative, while the dynamics of sensitivity were applied as strategy for data collection. It was observed that undergraduate students identify the relevance and influence of non-verbal communication along nursing care, however there is a need in amplifying the knowledge of non-verbal communication process prior the implementation of nursing care.

Descriptors: Non-verbal communication; Nursing care; Students, nursing.

RESUMEN

Este estudio está vinculado al Núcleo de Investigación y Experimentación en Enfermería de la Escuela de Enfermería Alfredo Pinto – UNIRIO, y que tuvo origen durante el desarrollo de un trabajo de monografía. El objeto se constituye en el significado de la comunicación no-verbal según la visión de los estudiantes de graduación en enfermería. Presenta como objetivos: Identificar el significado de la comunicación no-verbal para los académicos de enfermería, y Analizar la influencia de la misma en el cuidado de enfermería. El enfoque metodológico utilizado fue el cualitativo, y se aplicó la dinámica de sensibilidad como estrategia para la recopilación de datos. Se observa que los alumnos del curso de graduación identifican la importancia y la influencia de la comunicación no-verbal durante la asistencia, sin embargo, existe la necesidad de ampliar el conocimiento del proceso de comunicación no-verbal para la implementación del cuidado de enfermería.

Descritores: Comunicación no verbal; Atención de enfermería; Estudiantes de enfermería.

Santos CCV, Shiratori K. A influência da comunicação não verbal no cuidado de enfermagem. Rev Bras Enferm 2005 jul-ago; 58(4):434-7.

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O presente estudo é vinculado ao Núcleo de Pesquisa e Experimentação em Enfermagem da Escola de Enfermagem Alfredo Pinto, da Universidade do Rio de Janeiro - UNIRIO. Ele teve sua origem a partir de um plano piloto, para o desenvolvimento de um trabalho monográfico, que versa sobre a temática da comunicação não verbal na interação da equipe de enfermagem com o cliente.

A problematização da referida pesquisa adveio da experiência por mim vivenciada durante o ensino clínico da disciplina Atenção a Saúde do Adulto e do Idoso II, que foi realizada no sexto período do curso de graduação; onde neste contexto, eu pude prestar os cuidados de enfermagem a um cliente acamado, em uso de tubo orotraqueal e os membros superiores imobilizados para

contenção.

Entretanto, o cliente apesar de toda a dificuldade, tentava utilizar-se da comunicação verbal, porém nem eu e nem a equipe de enfermagem conseguia compreender o que ele expressava. Mas através da face e do olhar percebi a grande angústia que o mesmo sentia, porém não sabia interpretar a informação que ele emitia, mesmo que sem intencionalidade, pois segundo Cianciarullo⁽¹⁾ *"geralmente não temos consciência de nossa comunicação não verbal. Se conseguimos ter consciência daquilo que falamos, muito mais difícil é estarmos conscientes, por exemplo, de nossa expressão facial"*.

Portanto é possível concluir que através da comunicação não verbal, transmitimos as mensagens de forma inconsciente, por meio da expressão facial, da linguagem corporal, das características físicas, da tacesica e da proxêmica.

Desta forma, durante o desenvolvimento do trabalho monográfico e após a leitura de diversas bibliografias, surgiu o interesse em desenvolver uma pesquisa que abordasse a comunicação não verbal relacionando-a com a visão dos acadêmicos de enfermagem.

Visto que diversas literaturas apontam para a necessidade de despertar nos profissionais de enfermagem o interesse sobre a comunicação não verbal, como um instrumento a ser utilizado pela equipe de enfermagem, possibilitando a estes, compreender as mensagens enviadas pelos clientes e assim estabelecer um relacionamento visando a atender as necessidades básicas dos mesmos.

Neste contexto, consideramos oportuno destacar o objeto de estudo, onde o qual constitui-se em: O significado da comunicação não verbal sob a ótica dos graduandos de enfermagem.

A partir da fundamentação adquirida mediante sucessivas leituras sobre o assunto e após a experiência vivenciada durante o ensino clínico, surgiram algumas inquietações, as quais constituíram-se nas seguintes questões norteadoras:

- Qual o significado da comunicação não verbal para os alunos de graduação?
- Como os acadêmicos de enfermagem observam a influência da comunicação não verbal durante a assistência de enfermagem?

Diante dos questionamentos suscitados com relação à comunicação não verbal sob o ponto de vista dos acadêmicos de enfermagem, estabelecemos os seguintes objetivos:

- a) Identificar o significado da comunicação não verbal para os acadêmicos de enfermagem e,
- b) Analisar a influência da comunicação não verbal no cuidado de enfermagem sob a ótica dos acadêmicos de enfermagem.

A relevância desta pesquisa está no fato da mesma contribuir para a ampliação do conhecimento acerca da comunicação não verbal por parte dos profissionais de enfermagem, uma vez que estes necessitam estar cientes da importância dessa forma de comunicação para promoverem uma relação interpessoal com o cliente.

Cabe destacar também a necessidade que existe da aplicação de abordagens de estratégias de ensino sobre a comunicação não verbal durante a graduação em enfermagem, tendo em vista a lacuna existente no meio acadêmico, onde se observa que na prática existe a dificuldade em se estabelecer uma comunicação efetiva.

E como afirma Cianciarullo⁽¹⁾, a inabilidade para compreender as mensagens emitidas pelo cliente, constituem-se em barreiras da comunicação e esta é uma capacidade que pode ser desenvolvida pelo profissional de saúde, objetivando-se desta forma, a melhoria da qualidade da assistência a ser prestada.

Para realizarmos uma aproximação com o objeto do estudo, buscamos a fundamentação teórica para aprofundar os aspectos

relativos à comunicação.

"A comunicação é um ato intrínseco ao existir do ser humano"⁽¹⁾. Assim, como afirma a autora, o ser humano tem por necessidade comunicar-se, pois o mesmo vive em um sistema social, onde existe a interdependência entre os homens, a fim de atingirem um objetivo em comum, tornando o homem um ser sociável.

Comunicação, segundo Stefanelli⁽²⁾, pode ser entendida como uma troca de mensagens que exercem influências no comportamento das pessoas envolvidas no processo da comunicação, e é através da habilidade de comunicar-se que o homem se relaciona e transmite os seus conhecimentos para o mundo.

A comunicação se dá de duas formas específicas: a comunicação verbal e a não verbal, onde esta terá maior destaque neste estudo.

A comunicação verbal pode ser entendida como sendo aquela que é transmitida através da linguagem escrita ou falada, por meio dos sons e palavras.

A comunicação não verbal compreende as expressões emitidas pelas atitudes corporais, que não podem ser transmitidas através de palavras. Esta forma de comunicação é, em maior parte das vezes, emitida pelo corpo sem que estejamos conscientes do que estamos emitindo.

A forma de comunicação não verbal ganha importância porque ela pode confirmar ou negar a mensagem transmitida através da expressão verbal e também pelo fato desta estar sempre presente, esteja a comunicação verbal sendo emitida ou não; como assinala Tavelbee⁽³⁾: *"É possível comunicar-se de maneira não verbal sem utilizar a mensagem verbal, entretanto, é pouco provável que um indivíduo possa comunicar-se verbalmente sem utilizar mensagens não verbais"*

A comunicação não verbal pode ser expressa de diversas formas, o que cabe aqui trazer algumas das suas definições realizadas por Hargie et al apud Silva⁽⁴⁾, quanto às classificações:

- CINÉSICA ou LINGUAGEM DO CORPO - "Descreve as posições e a movimentação do corpo humano que possui significado na comunicação interpessoal, nas diferentes culturas. A análise cinésica incide sobre todas as partes do corpo, ressaltando-se que as expressões faciais são bastante utilizadas para demonstrar sentimentos".

- PROXÊMICA - "Estuda o uso humano do espaço para fins de comunicação. Estão envolvidos aspectos de proximidade consciente ou não de outra pessoa, (...), de orientação, (...) e de territorialidade".

- PARALINGUAGEM - "Estuda os sons produzidos pelo aparelho fonador é usado no sistema sonoro da língua que está sendo usada (...), a paralinguagem fornece a emoção do emissor".

- TACESICA - "Focaliza o toque em situações de saudação, de despedida, entre indivíduos de diferentes "status" social e entre sexos opostos".

Desta forma, quando a equipe de enfermagem consegue comunicar-se com o cliente impossibilitado de expressar-se verbalmente, ela passa a interagir com o mesmo, possibilitando uma melhor integração Enfermagem - cliente, isto é, proporcionando uma relação social com um indivíduo que muitas vezes está adoecido e fora do seu ambiente social. Logo ao se estabelecer à comunicação, esta poderá diminuir o estresse, a angústia, a ansiedade, o medo, a tristeza e a depressão do cliente que antes não conseguia interagir com os profissionais.

Por isso, mais uma vez torna-se interessante ressaltar a importância da utilização da comunicação não verbal ser utilizada pela equipe de enfermagem, uma vez que se objetiva cuidar do ser humano de maneira holística, considerando o cliente como um ser singular, onde os cuidados a serem prestados a ele deverão ser feitos de forma individualizada e peculiar a cada sujeito, pois este é um ser humano inserido dentro do contexto bio-psico-social.

2. METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi a de um estudo descritivo, no qual a modalidade metodológica foi à abordagem qualitativa, por entendermos de acordo com Minayo⁽⁵⁾, é uma modalidade que dá ênfase às questões subjetivas da realidade, preocupando-se com os problemas peculiares do contexto das relações sociais, onde os dados numéricos não conseguem alcançar a profundidade do fenômeno a ser pesquisado. Assim como, esta abordagem é a mais cabível ao estudo em questão, pois buscamos compreender o significado da comunicação não verbal sob o ponto de vista dos acadêmicos de enfermagem.

Com relação aos sujeitos do estudo, a população alvo foi os graduandos do curso de enfermagem do quarto período de uma Universidade Pública Federal, localizada no Estado do Rio de Janeiro, onde a sala de aula da instituição citada consistiu-se como cenário para a pesquisa.

Dos 52 alunos da turma do quarto período, 85% participou do estudo, os acadêmicos foram divididos em cinco grupos, de forma aleatória, formando uma média de oito pessoas por grupo.

Foi realizada a distribuição de folhas de papel ofício e revistas objetivando-se o desenvolvimento da dinâmica da sensibilidade, e desta forma, foi solicitado aos graduandos que eles expressassem através da escrita e/ou da técnica de corte e colagem as respostas para duas questões abordadas:

- O que você entende por comunicação não verbal?
- Qual a influência da comunicação não verbal durante os cuidados de Enfermagem?

O grupo de discussão temática foi dividido em subgrupos, mantendo a mesma temática em questão para todos os grupos, essa divisão tem por finalidade facilitar a análise da temática única proposta para todos os grupos.

3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Da apreciação dos dados coletados verificamos que todos os sujeitos dos cinco grupos pesquisados identificaram o significado da comunicação não verbal através da forma simbólica como pode ser observado no quadro abaixo.

Símbolos da Comunicação Não Verbal	No. de grupos
Gesto	3
Olhar	3
Choro	1
Vestimenta	1
Olfato	1
Escrita	2
Sinais e símbolos	4
Expressão facial	4
Expressão corporal	3
Arte (pintura, música)	2
Proxêmica	2
Tacésica	2

Quadro 1. Demonstrativo do significado da comunicação não verbal para os graduandos. Rio de Janeiro, 2004.

Através deste quadro percebemos que os graduandos de enfermagem identificam a comunicação não verbal como símbolos que retratam o comportamento humano durante o processo comunicativo.

Os sujeitos desta pesquisa enfatizaram os símbolos não verbais como pode ser observado no caso dos Sinais e símbolos (apontado por quatro grupos dos cinco totais), utilizados no cotidiano de uma relação interpessoal, assim como a Expressão facial (apontado por quatro grupos dos cinco grupos totais), que está presente a todos os instantes nas relações humanas.

Entretanto cabe destacar outros símbolos que os graduandos utilizaram para identificar a comunicação não verbal e que são poucos citados nas literaturas, como: A vestimenta que a pessoa venha a utilizar, onde esta pode ser traduzida em aparência, sendo ela considerada o tipo de imagem que a mesma deseja transmitir aos demais sujeitos sociais para o estabelecimento das relações; e o outro símbolo que foi ressaltado pelos grupos e que também pode ser utilizado pelo ser humano para expressão de suas necessidades foi expressão artística. Os grupos consideraram a música e a pintura, onde eles, os sujeitos deste estudo acreditam que o artista pode estabelecer a comunicação não verbal para exprimir o pensamento e os sentimentos de uma situação vivenciada pelo artista, sendo esta eternizada através dos tempos como pode ser observado no enigmático sorriso de Moraliza.

E contrapondo-se a alguns autores como: Sales⁽⁶⁾ e Stefanelli⁽²⁾; que afirma ser a tacésica o meio que mais utilizamos para nos comunicarmos com os clientes, assim como um dos métodos mais importantes. Foram poucos os graduandos que citaram esse método de comunicação não verbal, o que talvez pode ser explicado pelo fato destes acadêmicos não ter tido ainda o contato com o cliente hospitalizado.

Ao indagarmos aos graduandos sobre o entendimento dos mesmos sobre comunicação não verbal, foi possível extrair do material produzido através da dinâmica da sensibilidade, o significado da comunicação não verbal assim como os sentimentos que esses símbolos podem exprimir sob a ótica dos acadêmicos de enfermagem do quarto período.

Desta forma, acreditamos ser importante listar no quadro abaixo os sentimentos destacado pelos discentes.

Sentimentos	No. de grupos
Afetividade/Felicidade	2
Medo/Insegurança	2
Dor	2
Tristeza	2
Ansiedade/Angústia	1

Quadro 2. Os sentimentos que podem ser expressos através da comunicação não verbal. Rio de Janeiro, 2004.

Observamos neste quadro uma equivalência entre os sentimentos que foram destacados pelos grupos e que são expressos pela comunicação não verbal; assim buscamos para esta análise pautarmos na classificação apresentada por Knapp apud Silva⁽⁴⁾ na qual categoriza e descreve cada expressão facial dos diversos sentimentos:

- Afetividade/ Felicidade: "fixação do olhar, com pupila dilatada, olhar brilhante, endireitamento do nariz",

- Medo/Insegurança: "pálpebras fechadas rapidamente ou abrindo-se excessivamente, expressão séria e rígida, franzimento dos lábios",

- Dor: "choro, olhos fechados, rugas na testa, lábios comprimidos, aumento da rigidez facial, comissura da boca para baixo e suor frio",

- Tristeza: "comissura da boca voltada para baixo, sobranceiras oblíquas, olhar cabisbaixo, choro".e

- Ansiedade/Angústia: "suor na região frontal, palidez, rugas na fronte, mordiscar os lábios ou cutícula".

Verificamos neste contexto que para a comunicação ser utilizada como um instrumento básico dos cuidados de enfermagem, faz-se necessário que o enfermeiro identifique os diversos meios que os clientes possam utilizar para comunicarem-se de forma não verbal e principalmente que saiba correlacionar o significado de cada método, para que se estabeleça o processo comunicativo.

E para atendermos ao segundo objetivo criamos duas categorias de análise a partir das respostas apresentadas pelos graduandos de enfermagem ao questionamento: Qual a influência da comunicação não verbal durante os cuidados de enfermagem? A seguir destacamos as

duas categorias:

a) Habilidade e aprimoramento profissional

Esta categoria de análise significa a visão que os alunos possuem acerca da influência exercida pela comunicação não verbal no cuidado de enfermagem, na medida que identificam a necessidade de se aguçar a sensibilidade e aprofundar o conhecimento através do aprimoramento profissional.

Tal condição pode ser observada nos conteúdos expressados pelos alunos e apresentados a seguir:

"Ajuda a aprimorar a percepção do profissional de enfermagem diante das necessidades do paciente. Aumenta a sensibilidade, para perceber a expressão facial que pode estar exprimindo felicidade, satisfação pessoal e sensação de dor" (Grupo 3).

"A partir do momento que nós enfermeiros soubermos interpretar os gestos e a expressão facial do paciente, a comunicação não verbal perderá o seu papel numa consulta de enfermagem. A fala nem sempre exprime um sentimento verdadeiro, já a expressão de uma pessoa nunca mente" (Grupo 4).

As expressões enunciadas podem ser subsidiadas em autores como Silva⁽⁴⁾, que aconselha às instituições hospitalares para observarem o grau de percepção dos enfermeiros no que se refere à comunicação não verbal.

A assertiva apresentada é também corroborada por Cianciarullo⁽¹⁾, quando menciona a qualidade da assistência de enfermagem relacionada à habilidade de ouvir, ver, sentir e compreender. Desta forma, acordamos com as autoras por entendermos que esta habilidade em perceber de forma mais aproximada as necessidades expressadas pelos clientes irão aprimorar cada vez mais os cuidados de enfermagem.

b) Aproximação Enfermeiro-Cliente

Esta compreende a segunda categoria de análise, ela traz em sua essência a questão da Proxêmica, ou seja, da aproximação dos corpos dos sujeitos que participam de uma relação interpessoal. Os graduandos destacaram esse fator como sendo a principal influência que a comunicação não verbal pode ocasionar durante os cuidados de enfermagem, posto que a aproximação Enfermeiro-Cliente, justifica-se devido à necessidade do estabelecimento de uma comunicação e do relacionamento interpessoal, objetivando a melhoria da qualidade da assistência a ser prestada ao cliente.

"É indispensável ao enfermeiro um maior contato com seu cliente, independente do tipo de comunicação que ele exerça. Simples gestos

significam muito para pessoas que em um determinado momento não conseguem dizer claramente aquilo que deseja" (Grupo 2).

O Grupo 5, utilizou-se de alguns recortes de palavras para formar frases como as que seguem: "Omro amigo", "Um raio de vida", "Guerra solitária", "Você não precisa ser igual a todo mundo" e "Outro passo na luta contra as frustrações".

Através desses recortes, é possível compreender que este grupo destacou o profissional de enfermagem como sendo o "Amigo" mais próximo do enfermo, ajudando a este último a enfrentar os momentos difíceis da enfermidade, principalmente quando a doença prejudica de alguma forma a expressão verbal.

O apontamento destacado pelos graduandos encontra respaldo em Daniel⁽⁷⁾, que afirma que a comunicação durante os cuidados de enfermagem compreende o relacionamento entre o Enfermeiro e o Cliente. E destaca que este relacionamento faz parte do processo terapêutico que visa a manutenção e a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem.

Desta forma corroboramos com os sujeitos desta pesquisa, pois entendemos que a necessidade de compreender a expressão não verbal emitida pelo cliente, reforça a aproximação da equipe de enfermagem com os clientes. E ao realizar essa aproximação o Enfermeiro se acerca das reais necessidades do enfermo e facilita desta maneira a elaboração de um plano terapêutico, objetivando a realização de um cuidado abrangente e sistematizado.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta pesquisa é possível concluir que os graduandos de enfermagem identificam a importância e a influência da comunicação não verbal durante a prestação dos cuidados de enfermagem.

Entretanto algumas pesquisas apontam para a necessidade em se ampliar o conhecimento da comunicação não verbal, principalmente a necessidade da aplicação de abordagens de estratégias de ensino para a implementação do cuidado de enfermagem, visto que se observa na prática a falha do processo comunicativo. E este fato por sua vez constitui-se como barreiras para a aplicação dos planos de cuidados.

Assim, concluímos que a deficiência na compreensão da comunicação não verbal por parte da enfermagem esteja no momento da aplicação da correlação teórico-prático. Portanto ressaltamos que o profissional de enfermagem deve ser capacitado para decodificar as expressões não verbais emitidas pelos clientes, bem como ser capaz de utilizar essa forma de comunicação para estabelecer a relação interpessoal e melhorar assim a qualidade dos cuidados de enfermagem.

REFERÊNCIAS

1. Cianciarullo TI. Instrumentos básicos para o cuidar: um desafio para a qualidade da assistência. São Paulo (SP): Atheneu; 1996.
2. Stefanelli MC. Comunicação com o paciente: teoria e ensino. 2ª edição. São Paulo (SP): Robe Editorial; 1993.
3. Travelbee JBSN. Intervención en enfermería. Cali (COL): [s.e.]; 1979.
4. Silva MJP. Percebendo os sentimentos de maneira não verbal. Rev Paul Enferm 1991; 10(3): 128-31.
5. Minayo MC, organizadora. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 15ª edição. Petrópolis (RJ): Vozes; 2000.
6. Sales IS. A comunicação tátil na percepção do enfermeiro a luz da visão fenomenológica de Merleau-Ponty [dissertação]. Rio de Janeiro (RJ): Escola de Enfermagem Alfredo Pinto; 1992.
7. Daniel LF. Relações interpessoais em enfermagem. São Paulo (SP): EPU; 1983.

Data do recebimento: 15/09/2004

Data da aprovação: 15/05/2005