



REFLEXIONES - ENSAYOS

UM ENSAIO SOBRE A COMUNICAÇÃO NO CUIDADO DE ENFERMAGEM UTILIZANDO OS SENTIDOS.

AN ASSAY ABOUT THE COMMUNICATION ON THE NURSERY ASSISTANCE USING SENSORY PERCEPTION.

*Oliveira, M^a E., *Fenili, R. M., *Zampieri, M^a F., **Martins, C. R.

*Mestre en Enfermagem. **Doctora en Enfermagem. Departamento de Enfermagem da USFC. Brasil.

Palavras chave: Cuidado de Enfermagem, comunicação não verbal, órgãos dos sentidos.

Key words: nursery assistance, non verbal communication, sense organ.

RESUMO

Ao pensarmos na comunicação no cuidado de Enfermagem, é imprescindível refletirmos como esta se consolida e quais elementos se fazem necessários para que esta seja efetiva, levando a uma real interação enfermeiro-cliente. Assim, este ensaio tem como objetivo, mostrar a importância da utilização de todos os órgãos dos sentidos, quando queremos nos comunicar, bem como, a importância da comunicação no cuidado de Enfermagem. Mostra como cada um dos sentidos se manifesta no processo da comunicação e a necessidade de a Enfermagem compreendê-los como essenciais para o estabelecimento da genuína comunicação no cuidado. Para tanto, é essencial que os profissionais da Enfermagem desenvolvam 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.

ABSTRACT

Whenever thinking about communication within the nursery assistance it is obligatory to reflect about how does it ground it self and which elements are important to make it effective, performing a real client-nurse interaction. This assay aims to show the importance off using all sense organs for a full communication and yet, the importance of this communication for the nursery assistance. It shows how with of this organs manifest it self during this communication process and how important it is for the nurse to understand it as been essential for having a full communication during the assistance. Developing sensibility and perception is the key to get closer to client, turning it possible for these professionals to better understand and inform their customers.

O cuidado de Enfermagem, no nosso entendimento, caracteriza-se como um encontro, repetido durante espaços de tempo, sendo que neste encontro, seres vivos, seres humanos, dentro de uma unidade de saúde ou de um ambiente hospitalar, se defrontam, interagem, se comunicam e se influenciam mutuamente. Isso se caracteriza como um processo, um trajeto, que leva a uma convergência entre o cuidador e o ser cuidado.

Neste processo de cuidar e ser cuidado, a comunicação se apresenta como um elo entre o cliente e o enfermeiro, um elemento indispensável na qualidade das relações, na identificação do processo saúde-doença e na realização do cuidado, pois determina uma prática humanizada, na qual ocorre uma troca de mensagens compartilhadas, enviadas e recebidas. Para que a comunicação seja efetiva, o enfermeiro precisa compreender o ser humano como um ser ativo e o cuidado como finalidade nas mais variadas situações de vida.

Este ensaio tem como objetivo, mostrar a importância da utilização de todos os órgãos dos sentidos, quando queremos nos comunicar, bem como, o valor da comunicação no cuidado de Enfermagem. Para tanto procedeu-se a uma reflexão sobre conceitos e considerações de alguns autores que possibilitaram um repensar o cuidado de Enfermagem.

A palavra comunicação tem sua origem no latim “comunicare”, que tem como significado por em comum. Para por alguma coisa em comum, é necessário que haja o entendimento das partes envolvidas, sendo que para este entendimento, deve haver primeiramente a compreensão do que é comunicado¹.

O ser humano constitui-se em um instrumento de comunicação dotado de órgãos sensoriais (receptores), órgãos efetores (emissores), transmissores internos (as vias nervosas e humorais) e um centro que é o cérebro. Quando ele está em interação com uma ou mais pessoas, este sistema é denominado de comunicação interpessoal, podendo atingir uma rede cultural de comunicação, no entanto quando está só a comunicação passa a ser intrapessoal².

A comunicação designa troca de mensagens, e é considerada como um processo, método ou instrumento, por meio do qual as significações são transmitidas entre pessoas ou grupos³.

Para a comunicação ocorrer, alguns elementos se fazem necessários: um canal de transmissão, uma mensagem, um emissor e um receptor. Através do canal de transmissão é emitido um sinal, que deve ser transmitido de um emissor para um receptor. Este sinal terá uma determinada forma e transmitirá um determinado significado ou mensagem, cuja conexão se dá através do que se denomina em semiótica, de código. Neste sentido, o corpo pode ser usado como um meio de comunicação entre os seres humanos, ora como receptor, ora como emissor. Portanto na ausência de qualquer um desses elementos o processo de comunicação não se completa⁴.

É importante ressaltar que na comunicação não há um código convencional, sendo que parte das mensagens é “captada” mas não “decodificada”.

A comunicação humana é um fenômeno interindividual, interno-externo e individual-coletivo. É compreensivo quando a codificação e a decodificação da linguagem simbólica ocorre, e sensível quando a interpretação dos códigos possibilita inúmeras significações⁵.

A observação do sistema de comunicação verbal nos possibilita perceber características do não verbal, reveladas em sinais e mensagens de natureza paralinguística, como

movimentos do olhar, da cabeça, expressões faciais, gestos, posturas, entre outros, que determinarão, com maior probabilidade, os vários nichos de significado de uma mensagem.

A comunicação é um processo que envolve a transmissão e a recepção de mensagens entre uma fonte emissora e um destinatário receptor, no qual as informações transmitidas por intermédio de recursos físicos (fala, audição, visão, etc) ou de aparelhos e dispositivos técnicos, são codificadas na fonte e decodificadas no destino com o uso de sistemas convencionados de signos ou símbolos sonoros, escritos, iconográficos, gestuais, etc.⁶.

O processo básico de comunicação pode-se dar de forma verbal, simbólica e não verbal. A comunicação verbal é o modo de comunicação mais conhecido e familiar, sendo o mais freqüentemente usado. Subdivide-se em comunicação verbal-oral, quando informo oralmente alguma coisa a alguém; ou verbal-escrita, quando me comunico por meio de relatórios, normas e/ou procedimentos.

A comunicação simbólica refere-se ao uso de símbolos, ou seja, reflete a nossa personalidade. Comunicamo-nos através das nossas roupas, da decoração da nossa casa, do nosso escritório, entre outros. Já a comunicação não verbal, aparece como uma das facetas mais interessantes da comunicação, pois ela se relaciona a todas as formas de comunicação que não envolvam as palavras expressas⁷.

O uso da comunicação não verbal facilita a percepção mais exata dos sentimentos dos clientes e as próprias interpretações de dúvidas não verbais.

Uma analogia muito interessante é feita entre a comunicação humana e um iceberg no qual a porção superior é a verbal. O comunicador eficaz deverá reconhecer que, debaixo das palavras pronunciadas, existe um vasto número de símbolos e sinais humanos⁷.

O homem, desde sua origem para se fortalecer e se defender dos animais e da natureza passa a se relacionar, interagir com os outros seres humanos e expressar o que sente, suas necessidades e idéias. Faz gestos, forma de expressão corporal, que ganham um sentido cada vez mais preciso, emite sons que se tornam, pouco a pouco, códigos significativos. O canto e a dança permitem-lhe exprimir sentimentos, manifestar alegrias, tristezas ou orações. Utiliza seus sentidos, a visão, a audição, o tato, a gustação e o paladar, principalmente quando utiliza a comunicação não verbal, e através deles, expressa seus pensamentos e sentimentos, interage e reage ao seu meio, participa deste cenário social. Diferencia-se dos demais animais por um sistema de comunicação progressivo e aberto, que pode transmitir-se e enriquecer-se, de geração em geração, sendo sua primeira herança cultural⁸.

A visão é um sentido que para os epistemólogos, é considerado o principal canal da chegada das sensações ao intelecto. Desta forma, o olho humano, quando utilizado de forma efetiva, possibilita um contato com a realidade do que comunicamos e do que queremos comunicar. A abrangência da visão é definida por sua acuidade e pela capacidade que cada indivíduo tem em transformar o ato de ver numa ação consciente do olhar⁹.

Através dos olhos percebemos melhor a mensagem dos outros e as do meio ambiente.

Em relação à audição, saber ouvir é muito mais do que escutar e darmos a nossa interpretação conforme desejarmos ou baseados nas nossas próprias limitações. Saber ouvir é cultivar a difícil arte da empatia. Empatia refere-se à habilidade de se colocar no lugar do outro, prestando atenção no significado do que está sendo dito; na maneira em como a mensagem está sendo transmitida; no estado emocional, limites e conhecimentos do

transmissor; é olhar para os olhos, é perguntar caso haja dúvidas, é evitar interpretar a partir do que foi dito¹⁰.

A visão e a audição representam os dois sentidos mais empregados na coleta de informações, num processo comunicacional.

A fluência com que os indivíduos falam ou discursam, bem como a articulação, a modulação, o ritmo ou o timbre que emprestam à sua voz não escapa à observação social e cultural de determinados meios. O tom da voz, agudo, ressonante, nasal, suave, alto, monótono ou profundo, pode ter inúmeros significados quando estou me comunicando e buscando compreender o que me comunicam. O timbre, a entonação da voz pode significar autoridade, poder, submissão, raiva, amor, proteção, angústia, horror, tranquilidade entre outros. Pode retratar não só a personalidade como também o caráter e o meio social de origem do transmissor.

Se os olhos e os ouvidos são os principais sentidos da comunicação, o gesto e a palavra constituem os seus principais modos.

O tato representa nossa forma de comunicação mais rápida e direta. A superfície de nossa pele é rica em receptores sensoriais que tem como finalidade captar estímulos através de meio milhão de fibras sensitivas da pele penetrando na medula espinhal. Quando tocamos e somos tocados, o cérebro recebe a informação sensorial da pele a fim de executar os ajustes necessários em relação às informações recebidas¹¹.

O toque é reconhecido como uma forma muito pessoal de comunicação, uma forma autêntica, no qual são transmitidas mensagens como afeição, ternura, apoio emocional, encorajamento, atenção pessoal, ou ao contrário, raiva, desapego, falta de atenção. Os gestos manuais também se manifestam como importantes na comunicação, pois muitas vezes pontuam e esclarecem a palavra falada¹².

O olfato também é poderoso, quando o odor é agradável, provoca relaxamento dos músculos faciais, sorriso, tonalidade afável da voz, aceno de cabeça, abertura da boca e respiração mais profundas. Os odores ligam-se entre a emoção e a memória, entre o prazer e o desprazer¹¹.

Já o paladar mostra-se como um componente extremamente social no processo comunicativo. Os seres humanos quando se alimentam preferem fazê-lo em grupo. É comendo juntos que os afetos são simbolizados e é também uma forma de conhecer o outro e a si próprio. É o espaço onde cada um recebe e oferece ao outro o seu gosto, o seu cheiro, sua textura, seu sabor¹³.

A Enfermagem precisa estar atenta para a importância destes sentidos, compreendendo-os como essenciais para o estabelecimento da genuína comunicação no cuidado. Desta forma deve desenvolver 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.

O que se observa na Enfermagem é que a equipe faz uso freqüente da comunicação verbal, sendo que esta ocorre geralmente de acordo com o estabelecido pelas instituições, seja no cuidado propriamente dito, nas consultas de enfermagem ou nas orientações ao cliente e família. No entanto, a comunicação dita não verbal, na maioria das vezes não é reconhecida e valorizada, tanto na prestação de cuidados quanto no momento de registrá-los.

Percebe-se que no processo de comunicação na Enfermagem há evidência mais clara na verbalização das palavras, no sentido e significado delas em detrimento das demais formas de expressão, ou seja, não verbal e para verbal.

Para que a comunicação não verbal seja efetiva, utilizamos três espécies de suporte: o corpo (nas suas qualidades físicas, fisiológicas e nos movimentos); os artefatos usados pelo homem ou ligados ao meio ambiente; e a disposição dos indivíduos no espaço⁷.

Através dos movimentos do corpo, da postura, da atitude e de expressões faciais, podemos transmitir várias mensagens, sejam elas positivas ou negativas. Por exemplo, inclinar-se na direção do emissor e olhar diretamente para ele, revela interesse e atenção. Se a expressão do rosto é suave e agradável, geralmente estabelece-se um clima favorável à comunicação; se me coloco distante do cliente, mantendo uma postura rígida, o processo de comunicação fica prejudicado, ou a mensagem que se deseja ser dada, não chega ao outro como desejamos.

Para compreender o que os clientes comunicam de forma verbal e não verbal, e prevenir falhas na comunicação, utilizando os nossos sentidos, precisamos fazer uso da nossa sensibilidade e da intuição, procurando reconhecer e interpretar os sinais utilizados pelo cliente. São eles: a influência da sua história e da sua cultura, os meios empregados para a transmissão das mensagens, a situação e o momento onde o processo comunicativo está ocorrendo, as expectativas, as emoções e estereótipos tanto do cliente quanto do profissional de Enfermagem, as limitações físicas ou fisiológicas, as experiências vivenciadas, a rotina de trabalho, bem como, o tempo de estímulo para que a comunicação se efetive.

A sensibilidade nas relações interpessoais permite falar e ouvir de um modo além das palavras. O que a mente consciente conhece são acrescidas dos sentimentos profundos e as ricas fantasias que constituem a inteligência dos sentidos. Por outro lado, a mente inconsciente, ou seja, o uso da intuição, nos leva a dizer e a perceber o não dito, leva a experimentar uma espécie de adequação - um pressentimento⁵.

A comunicação não verbal ocorre, portanto, na interação plena pessoa-pessoa, mesmo sem verbalização de palavras. Neste tipo de comunicação, todos os comportamentos têm valor de mensagem, sendo que comunicamos através da expressão facial, do momento em que as palavras são ditas ou não, do olhar, da postura corporal, da distância mantida, do toque, do calor, do rubor, da sudorese, tremores, lacrimejamento, dos sinais vocais, do espaço de tempo mantido entre os comunicadores, dos objetos e adornos utilizados, dos odores que emanamos, ou seja, da nossa presença. Como exemplo, apresentamos a citação que diz erguemos a sobrancelha por incredulidade. Esfregamos o nariz por atrapalhão. Cruzamos os braços para nos proteger. Encolhemos os ombros por indiferença, piscamos os olhos por intimidade, batemos os dedos por impaciência, batemos na testa por esquecimento⁷.

Será que já percebemos alguns destes movimentos corporais, tanto de nossa parte quanto dos clientes, ao prestarmos o cuidado? O homem enriquece seu referencial de conhecimentos e pensamentos, esclarece, interage e conhece o que os outros pensam e sentem através da comunicação, e é por esta razão que é fundamental que a equipe de Enfermagem adquira habilidades para se comunicar tanto de forma verbal como não verbal.

Como habilidades necessárias para melhorar a comunicação interpessoal, entre a equipe de enfermagem e o cliente, podemos citar as habilidades de transmissão, auditivas e de feedback. As habilidades de transmissão incluem: o uso de linguagem apropriada, de conhecimento do cliente; o fornecimento de informações claras e completas; a utilização dos

vários canais de comunicação, buscando estimular e educar os vários sentidos do comunicador e do receptor (audição, visão, tato, olfato, paladar); e principalmente a comunicação face a face. As habilidades auditivas se referem à escuta ativa, que compreende a vontade e a capacidade de escutar a mensagem nos seus vários sentidos (verbal, simbólica e não verbal); a empatia, que significa colocar-se na posição ou lugar do outro; a reflexão, refletindo sobre o que foi dito, sem juízo ou julgamento e o feedback que tem como objetivo reduzir falhas de comunicação e distorções. Em relação às habilidades de feedback, podemos fazer o cliente entender que queremos ajudar e não nos mostrar superiores; descrever a situação de modo claro, sem juízo de valores; estar preparado para receber o feedback; e refletir com o cliente sobre o que foi dito para que ambos tenham o mesmo entendimento sobre o que foi comunicado¹⁴.

A comunicação humana é um fenômeno individual, interno-externo e individual-coletivo. É compreensível quando a codificação e a decodificação da linguagem simbólica ocorrem, e sensível quando a interpretação dos códigos possibilita inúmeras significações⁵.

Pode-se perceber que não existem interações passivas, isto é, todos se comunicam, mesmo quando não falam. A comunicação é considerada o “carro chefe” das relações, da sociabilização civilizante da cidadania. Ela permite um aconchego, estabelecendo uma relação e possibilitando o compartilhar de situações.

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 manifestas. Desta forma, estabelece-se uma relação pautada no encontro, com uma mensagem explícita, legítima, em que todos os sinais emitidos são percebidos e decodificados, levando a uma comunicação efetiva.

Sentimos também que, embora possamos ter uma satisfação muito grande individualmente, esta poderá ser ampliada a partir de uma interação mais profunda com o outro, pois é com o outro que temos condições de provocar movimentos e favorecer o crescimento. Essa comunicação sai do meramente convencional, e parte então para a comunicação interpessoal, terapêutica, responsável, solidária, humanizada e conseqüentemente ética. Mas ela precisa ser conquistada através da confiança e da segurança entre as pessoas que se permitem a esse movimento. Movimento sim, pois nos expomos de alguma forma e nos comprometemos um com o outro, num ir e vir constante no desenvolvimento de uma assistência¹⁵.

Para concluir, encontramos eco nestas palavras que ressaltam que a sutileza da comunicação das pessoas que tem bondade no coração, a gentileza nos gestos, beleza e doçura nas palavras. Sensualidade, alinhamento e graça permeiam seus movimentos. Uma nobreza natural flui silenciosa e discretamente em suas ações; há uma segurança pessoal apoiada na humildade; uma reverência, um senso de humor mesclado com a consciência do sagrado. Essas são as pessoas que fazem mais do que se comunicar, irradiam luz e brilho pessoal¹⁰.

REFERÊNCIAS

1. Silva, MJP. O papel da comunicação na humanização da atenção à saúde. Disponível em: <http://www.portalmedico.org.br/revista/biol0v2/simposio2.htm>. Acessado em: 23 fev 2004.

2. Furegato ARF. Relações interpessoais terapêuticas na enfermagem. Ribeirão Preto/São Paulo:Scala, 1999.
3. Meneghini P, Stefanelli MC , Cianciarullo TI. Comunicação na Enfermagem em nível organizacional - questões e opções. Revista Paulista de Enf. São Paulo, v 10, n 3, p. 116-120, set/dez 1991.
4. Lyons J. Linguagem e lingüística: uma introdução. Rio de Janeiro: Guanabara, 1981.
5. Mesquita RM. Comunicação não-verbal: relevância na atuação profissional. Rev. Paulista de Educ. Fís. São Paulo 11(2): 155-63, jul/dez. 1997.
6. Houaiss A. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
7. Silva MJP. Comunicação tem remédio - a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Editora Gente, 1996.
8. Dias FN. Barreiras à Comunicação Humana. Disponível em: <http://www.escs.ipl.materiais/11.APONTS.DOC>. Acessado em: 04 mar 2004.
9. Moreira RVO, Barreto JAE (Org.) A vigilância de Argos. Fortaleza: Casa de José de Alencar, 2002
10. Passadori R. A arte da comunicação interpessoal. Gestão Plus, n 11, nov/dez 1999, ano IV, p. 22- 23.
11. Buonfiglio M. Outros sentidos. Disponível em: http://www.zas.com.br/almas/monica/monica_17.04.2003.htm. Acessado em: 23 fev 2004.
12. Potter PA , Perry AG. Grande tratado de Enfermagem prática - clínica e prática hospitalar. 2 ed. São Paulo:Santos, 1997.
13. Grossi EP, Bordin J. Paixão de aprender. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 1996.
14. Bowditch JL , Buono AF. Etos de comportamento organizacional. São Paulo: Pioneira, 1992.
15. Fenili RM. Desvelando necessidade contrária através da assistência de enfermagem ao cliente psiquiátrico. Florianópolis, 1999, 153 f. Dissertação (Mestrado em Assistência de Enfermagem) Pós Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina.

ISSN 1695-6141

© [COPYRIGHT](#) Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia