



## DOCENCIA - FORMACIÓN

### COMUNICACIÓN NO VERBAL: SU IMPORTANCIA EN LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA.

COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL: IMPORTÂNCIA NO CUIDADO DE ENFERMAGEM.

**\*Santos, C.C.V., \*\*Shiratori, K.**

\*Graduanda da EEAP/UNIRIO, voluntária da pesquisa institucional " Responsabilidade Social da Enfermagem" \*\* Orientadora, Prof. Adjunta da EEAP/UNIRIO. Brasil.

Palabras clave: Comunicación, Cuidado y Enfermería

Palavras-chave: Comunicação, Cuidado e Enfermagem.

#### 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. Resultados: Las categorías de análisis que emergieron fueron: HABILIDAD Y PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL y APROXIMACIÓN ENFERMERO–CLIENTE. 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.

#### RESUMO

Este estudo, vinculado ao Núcleo de Pesquisa e Experimentação em Enfermagem da Escola de Enfermagem Alfredo Pinto da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO, apresenta como objeto: o significado da comunicação não verbal sob a ótica dos graduandos de enfermagem. 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 a qualitativa aplicando-se como estratégia a dinâmica de sensibilidade para a coleta de dados. Resultados: Observa-se que os alunos da graduação identificam a importância e a influência da comunicação não verbal

durante a assistência, entretanto, verifica-se a necessidade de ampliar o conhecimento do processo de comunicação não verbal para implementação do cuidado de enfermagem.

## 1. CONSIDERACIONES INICIALES

El presente estudio esta vinculado al Núcleo de Investigación y Experimentación en Enfermería de la Escuela de Enfermería Alfredo Pinto, de la Universidad Federal del Estado de Río de Janeiro - UNIRIO. Tuvo su origen a partir de un plan piloto, para el desarrollo de un trabajo monográfico, que versa sobre la temática de la comunicación no verbal en la interacción del equipo de enfermería con el cliente.

La problematización de la referida investigación resultó de la experiencia vivida durante la enseñanza clínica de la disciplina Atención y Salud del Adulto y del Mayor II, que fue realizada en el sexto período del curso de graduación; donde en este contexto, pude dar los cuidados de enfermería a un cliente acamado, en uso de la intubación orotraqueal y los miembros superiores inmovilizados para la contención.

En este contexto se verificó que el cliente, a pesar de toda la dificultad, intentaba utilizar la comunicación verbal para relacionarse con el equipo de enfermería, no obstante ni yo, ni los otros, conseguimos comprender lo que él expresaba. A través de la cara y de los ojos se percibió la gran angustia que él sentía, sin, no obstante, interpretar la información que él emitía, a pesar del gran esfuerzo que hizo para entenderlo.

Sin embargo, aunque no se procese la comunicación verbal, la no verbal sí establece una relación con los otros, por lo tanto:

*"generalmente no tenemos conciencia de nuestra comunicación no verbal. Si conseguimos tener conciencia de eso que hablamos, mucho más difícil es estar concientes, por ejemplo, de nuestra expresión facial".<sup>(1)</sup>*

Así es posible resaltar que, a través de la comunicación no verbal, nosotros transmitimos los mensajes de forma inconsciente, por medio de la expresión de la cara, del lenguaje corporal, de las características físicas, del táctica y del proxémica.

De esta forma, durante el desarrollo del trabajo monográfico y después de leer diversas bibliografías, apareció el interés en desarrollar una investigación que abordase la comunicación no verbal relacionándola con la visión de los estudiantes de enfermería.

Visto que diversas literaturas señalan la necesidad de despertar en los profesionales de enfermería el interés en la comunicación no verbal, como un instrumento a ser utilizado por el equipo de enfermería, haciendo posible a éstos entender los mensajes enviados por los clientes y así establecer una relación que tiene como objetivo atender a las necesidades básicas de los mismos.

En este contexto, consideramos oportuno separar el objeto del estudio, el cual consiste en: el significado de la comunicación no verbal bajo la óptica de los graduandos de enfermería.

A partir de la cimentación adquirida por medio de sucesivas lecturas acerca del tema y después de la experiencia vivida durante la enseñanza clínica, surgieron algunas inquietudes, las cuales habían consistido en las siguientes cuestiones norteadoras:

- ¿Cuál es el significado de la comunicación no verbal para los alumnos de la graduación?
- ¿Cómo los académicos de enfermería observan la influencia de la comunicación no verbal durante la asistencia de enfermería?

Ante de los interrogantes suscitados en relación a la comunicación no verbal desde el punto de vista de los estudiantes de enfermería, establecemos los siguientes objetivos:

- Identificar el significado de la comunicación no verbal para los académicos de enfermería y,
- Analizar la influencia de la comunicación no verbal en el cuidado de enfermería bajo la óptica de los estudiantes de enfermería.

La importancia de esta investigación está en el hecho de contribuir a la ampliación del conocimiento acerca de la comunicación no verbal por parte de los profesionales de enfermería, toda vez que éstos necesitan estar conscientes de la importancia de esta forma de comunicación para promover una relación interpersonal con el cliente.

Se destaca también la necesidad que existe del uso de abordajes de estrategias de enseñanza acerca de la comunicación no verbal durante la graduación en enfermería, con vistas a laguna existente en el medio académico, donde se observa que en la práctica existe la dificultad en establecer una comunicación efectiva.

La imposibilidad de entender los mensajes emitidos por el cliente, se tornan en barreras de la comunicación, y esta es una capacidad que puede ser desarrollada por el profesional de salud, objetivándose así la mejora de la calidad de la asistencia prestada <sup>(1)</sup>.

Para realizar un acercamiento con el objeto de estudio, buscamos la cimentación teórica para profundizar los aspectos relativos a la comunicación.

*“La comunicación es un acto intrínseco al existir del ser humano”* <sup>(1)</sup>. Así, como afirma la autora, el ser humano tiene necesidad de comunicarse, pues él mismo vive en un sistema social, donde existe la interdependencia entre los hombres, para alcanzar un objetivo en común, tornando al hombre un ser sociable.

La comunicación se puede entender como un intercambio de mensajes que ejercen influencias en el comportamiento de las personas involucradas en el proceso de comunicación, y es a través de la capacidad de comunicarse que el hombre se relaciona y transmite sus conocimientos para el mundo <sup>(2)</sup>.

La comunicación ocurre de dos formas específicas: la comunicación verbal y la no verbal, donde ésta tendrá mayor importancia en este estudio.

La comunicación verbal se puede entender como aquella que se transmite a través del lenguaje escrito o dicho, por medio de los sonidos y de las palabras.

La comunicación no verbal entiende las expresiones emitidas por las actitudes corporales, que no se puede transmitir con palabras. Esta forma de comunicación es, en la mayoría de las veces, emitida por el cuerpo sin que nosotros seamos conscientes de eso que estamos emitiendo.

La forma de comunicación no verbal gana importancia porque puede confirmar o negar el mensaje transmitido a través de la expresión verbal y también por el hecho de estar siempre presente, esté la comunicación verbal siendo emitida o no;

*“Es posible comunicarse de manera no verbal sin usar el mensaje verbal, sin embargo, es poco probable que un individuo pueda comunicarse verbalmente sin usar mensajes no verbales”.* <sup>(3)</sup>

La comunicación no verbal puede ser expresa de diversas formas, conviene aquí traer algunas de sus definiciones cuánto a las clasificaciones:

- **CINÉSICA O LENGUAJE DEL CUERPO** – *“Describe las posiciones y el movimiento del cuerpo humano que posee significado en la comunicación interpersonal, en las diversas culturas. El análisis cinésico incide en todas las partes del cuerpo, resaltando que las expresiones faciales son bastante utilizadas para demostrar sensaciones”.*
- **PROXÉMICA** – *“Estudia el uso humano del espacio para fines de comunicación. Están involucrados aspectos de proximidad conciente o no de otra persona, (...), de orientación, (...) y del territorialidad”.*
- **PARALENGUAJE** – *“Estudia los sonidos producidos por el aparato fonador. Es utilizado en el sistema sonoro de la lengua que está siendo utilizada (...), el paralenguaje fortalece la emoción del emisor”.*
- **TACESICA** – *“Enfoca el tacto en situaciones de saludo, de adiós, entre individuos de diversos “status” social y entre los sexos contrarios”.* <sup>(4)</sup>

De esta forma, cuando el equipo de enfermería consigue comunicarse con el cliente imposibilitado de expresarse verbalmente, el equipo comienza a interactuar con el mismo, posibilitando una mejor integración Enfermería-cliente, o sea, proporcionando una relación social con un individuo que muchas veces está enfermo y fuera de su ambiente social. Así al establecerse la comunicación, esta puede disminuir el estrés, la angustia, la ansiedad, el miedo, la tristeza y la depresión del cliente que antes no lograba interactuar con los profesionales.

Así, una vez más se torna interesante resaltar la importancia del uso de la comunicación no verbal, que debe ser utilizada por el equipo de enfermería, toda vez que se objetive cuidar del ser humano de manera holística, considerando al cliente como un ser singular, donde los cuidados que le serán dados tendrán que ser hechos de manera individualizada y peculiar a cada sujeto, pues este es un ser humano inserto dentro del contexto bio-psico-social.

## **2. METODOLOGÍA**

La metodología usada fue la de un estudio descriptivo, en el cual la modalidad metodológica fue el abordaje cualitativo, porque comprendemos que esta es una modalidad que da énfasis a las cuestiones subjetivas de la realidad, preocupándose con los problemas peculiares del contexto de las relaciones sociales, en donde los datos numéricos no consiguen alcanzar la profundidad del fenómeno investigado <sup>(5)</sup>. Este abordaje es el más adecuado al estudio en cuestión, porque buscamos entender el significado de la comunicación no verbal bajo el punto de vista de los estudiantes de enfermería.

En relación a los sujetos del estudio, la población blanco fue los graduandos del curso de enfermería del cuarto período de una Universidad Pública Federal, situado en el Estado

de Río de Janeiro, donde la sala de clase de la institución citada se constituyó como escenario para la investigación.

De los 52 alumnos del grupo del cuarto período, 85% han participado del estudio, los estudiantes habían sido divididos en cinco grupos, formando grupos con un promedio de ocho personas por grupo. Es importante considerar que este grupo de alumnos ya poseían un cierto conocimiento práctico del cuidado, así como haber establecido alguna relación con la clientela en enseñanza práctica, sea con la clientela sana, así como con aquella internada.

Fue realizada la distribución de hojas de papel y revistas que tenían el objetivo de desarrollar la dinámica de la sensibilidad, y de esta forma, solicitaron a los graduandos que expresasen con la escritura y/o la técnica del corte y collage las respuestas para dos cuestiones abordadas:

- ¿Qué entiende usted por comunicación no verbal? y
- ¿Cuál es la influencia de la comunicación no verbal durante los cuidados de enfermería?

El grupo de discusión temática fue dividido en subgrupos, manteniendo la misma temática en cuestión para todos los grupos, esta división tiene el propósito de facilitar el análisis de la temática única propuesta para todos los grupos.

### 3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS DATOS

De la apreciación de los datos recogidos verificamos que todos los sujetos de los cinco grupos investigados habían identificado el significado de la comunicación no verbal a través de la forma simbólica como se observa en el cuadro abajo:

#### CUADRO 1

#### Cuadro demostrativo del significado de la comunicación no verbal para los graduandos

SÍMBOLOS DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL	NUMERO DE GRUPOS
GESTO	03
MIRAR	03
LLANTO	01
VESTIMENTA	01
OLFATO	01
ESCRITA	02
SEÑALES Y SÍMBOLOS	04
EXPRESIÓN FACIAL	04
EXPRESIÓN CORPORAL	03
ARTE (PITURA, MUSICA)	02
PROXÉMICA	02
TACESICA	02

A través de este cuadro percibimos que los graduandos de enfermería identifican la comunicación no verbal como símbolos que retratan el comportamiento humano durante el proceso comunicativo.

Los sujetos de esta investigación habían enfatizado los símbolos no verbales como se puede observar en el caso de los señales y los símbolos (señalados por cuatro grupos de los cinco totales), usado en el cotidiano de una relación interpersonal, así como la expresión

facial (señalada por cuatro grupos de los cinco grupos totales), que está presente en todo momento en las relaciones de los seres humanos.

Sin embargo se separan otros símbolos que los graduandos usaron para identificar la comunicación no verbal y que son pocos citados en la literatura, como: La vestimenta que la persona utiliza, que puede ser traducida en aspecto, siendo ella considerada el tipo de imagen que la misma desea transmitir a los otros sujetos sociales para el establecimiento de las relaciones; y otro símbolo resaltado por los grupos y que también puede ser utilizado por el ser humano para la expresión de sus necesidades había sido la expresión artística. Los grupos habían considerado la música y la pintura, donde ellos, los sujetos de este estudio creen que el artista puede establecer la comunicación no verbal para expresar el pensamiento y los sentimientos de una situación vivida por el artista, siendo ésta eternizada a través de los tiempos como se puede observar en la enigmática sonrisa de Mona Lisa.

Y contraponiéndose a algunos autores como: SALES <sup>(6)</sup> y STEFANELLI <sup>(2)</sup>, que afirman ser tacésica la manera que más utilizamos para comunicarnos con los clientes, así como uno de los métodos más importantes. Habían sido pocos los graduandos que habían citado este método de comunicación no verbal, qué quizás puede ser explicado por el hecho de que estos estudiantes todavía no habían tenido contacto con el cliente hospitalizado.

Al indagar en los graduandos sobre su comprensión acerca de la comunicación no verbal, fue posible extraer del material producido a través de la dinámica de la sensibilidad, el significado de la comunicación no verbal así como los sentimientos que estos símbolos pueden expresar bajo la óptica de los alumnos de enfermería del cuarto período.

Así, creemos ser importante listar en el cuadro abajo los sentimientos separados por los discentes.

## CUADRO 2

### Los sentimientos que pueden ser expresos a través de la comunicación no verbal

SENTIMIENTOS	NUMERO DE GRUPOS
AFECTIVIDAD/FELICIDAD	02
MIEDO/INSEGURIDAD	02
DOLOR	02
TRISTEZA	02
ANSIEDAD/ANGUSTIA	01

Observamos en este cuadro una equivalencia entre los sentimientos que habían sido separadas por grupos y que son expresados por la comunicación no verbal; así buscamos para este análisis nos pautar en la clasificación que categoriza y describe cada expresión facial de los diversos sentimientos <sup>(4)</sup>:

- **Afectividad/Felicidad:** *“fijación de la mirada, con la pupila dilatada, vista brillante, enderezamiento de la nariz”*
- **Miedo/Inseguridad:** *“párpados cerrados rápidamente o abriéndose excesivamente, expresión seria y rígida, fruncimiento de los labios”*
- **Dolor:** *“llanto, ojos cerrados, rugas en la frente, labios comprimidos, aumento de la rigidez de la cara, comisura de la boca para bajo y sudor frío”*
- **Tristeza:** *“comisura de la boca para bajo, cejas oblicuas, vista cabizbaja, llanto”.y*
- **Ansiedad/Angustia:** *“sudor en la región frontal, palidez, rugas en frente, mordisquear los labios o el cutícula”.*

Verificamos en este contexto que para que la comunicación pueda ser utilizada como un instrumento básico de los cuidados de enfermería, es necesario que el enfermero identifique las diversas maneras que los clientes puedan utilizar para comunicarse de forma no verbal y máxime que él sepa correlacionar el significado de cada método, de modo que se establezca el proceso comunicativo.

Y para atender al segundo objetivo nosotros creamos dos categorías de análisis a partir de las respuestas presentadas por los graduandos de enfermería a la pregunta: ¿Cuál es la influencia de la comunicación no verbal durante los cuidados de enfermería? Abajo separamos las dos categorías:

### **1. LA CAPACIDAD Y EL PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL**

Esta categoría de análisis significa la visión que los alumnos poseen acerca de la influencia ejercida por la comunicación no verbal en el cuidado de enfermería, en la medida que identifican la necesidad de agudizar la sensibilidad y profundizar en el conocimiento a través del perfeccionamiento profesional.

Tal condición se puede observar en los contenidos expresados por los alumnos:

*“Ayuda a perfeccionar la percepción del profesional de enfermería delante de las necesidades del paciente. Aumenta la sensibilidad, para percibir la expresión facial que puede estar expresando felicidad, satisfacción personal y sensación del dolor” [G 3].*

*“A partir del momento que nosotros los enfermeros supiéramos interpretar los gestos y la expresión facial del paciente, la comunicación no verbal perderá su papel en una consulta de enfermería. El parlamento ni siempre expresa un sentimiento verdadero, ya que la expresión de una persona nunca miente”. [G 4].*

Las expresiones enunciadas pueden hacer posible la orientación a las instituciones hospitalarias para observaren el grado de percepción de los enfermeros en lo referente a la comunicación no verbal.

La calidad de la asistencia de enfermería relacionada con la capacidad de oír, de ver, de sentir y comprender <sup>(1)</sup>. Así, concordamos con las autoras por comprender que esta capacidad en percibir de forma más próxima las necesidades expresadas por los clientes perfeccionará cada vez más los cuidados de enfermería.

### **2. APROXIMACIÓN ENFERMERO-CLIENTE**

Esta comprende la segunda categoría de análisis, trae en su esencia la cuestión de la comunicación proxémica, o sea, de la aproximación de los cuerpos de los sujetos que participan de una relación interpersonal. Los graduandos habían separado este factor, siendo la principal influencia que la comunicación no verbal puede causar durante los cuidados de enfermería, puesto que la aproximación Enfermero - Cliente, se justifica debido a la necesidad del establecimiento de una comunicación y de la relación interpersonal, objetivando la mejora de la calidad de la asistencia a ser dada al cliente.

*“Es indispensable al enfermero un contacto más grande con su cliente, independiente del tipo de comunicación que él ejerce. Los gestos simples*

*significan mucho para las personas que en determinado momento no consiguen decir claramente lo que desean”. [G 2].*

El grupo 5, se sirvió de algunos recortes de palabras para formar frases como las que siguen: *“Hombro amigo”, “Un rayo de vida”, “Guerra solitaria”, “Usted no necesita ser igual a todos”* y *“Otro paso en la lucha contra las frustraciones”*.

A través de estos recortes, es posible comprender que este grupo separó al profesional de enfermería como el “Amigo” más cerca del paciente, ayudando a este a hacer frente a los momentos difíciles de la enfermedad, principalmente cuando la enfermedad daña en cierta forma la expresión verbal.

En el apunte separado por los graduandos podemos observar que la comunicación durante los cuidados de enfermería comprende la relación entre el Enfermero y el Cliente. Y separa que esta relación es parte del proceso terapéutico que tiene como objetivo el mantenimiento y la mejora de la calidad de la asistencia de enfermería.

De esta forma corroboramos con los sujetos de esta investigación, porque entendemos que la necesidad de comprender la expresión no verbal emitida por el cliente refuerza la aproximación del equipo de enfermería con los clientes. Y al realizar esta aproximación el enfermero se acerca a las verdaderas necesidades del paciente, facilitando así la elaboración de un plan terapéutico, objetivando la realización de un cuidado sistematizado que abarque a todos.

## **6. CONSIDERACIONES FINALES**

A través de esta investigación es posible concluir que los graduandos de enfermería identifican la importancia y la influencia de la comunicación no verbal durante la prestación de los cuidados de enfermería, porque con ella se transmite y también se establecen relaciones. De acuerdo con la profesora Holtz de la Accesoría Empresarial MH, el impacto de un mensaje puede ser sintetizado en: 7% verbal (solamente palabras escritas); 38% Vocal (incluyendo el tono de la voz, inflexiones y otros sonidos); 55% No-Verbal (gestos y movimientos); y en una conversación, el impacto es de 35% Verbal (palabras); y, 65% No-Verbal (gestos y movimientos).

Con esto, se verifica que la representación de la comunicación no verbal en el cotidiano del ser humano es extremadamente importante, pues muchas veces los gestos, los movimientos, la mirada pueden mencionar dimensiones mucho más profundas que las expresiones utilizadas en las palabras dichas.

Para la enfermería es de extrema importancia su consideración porque estamos durante todo el período del día contactando con las personas y, de manera mucho más próxima, cuando el cliente, sujetos de la acción de la enfermería, está internado.

En este contexto globalizado que vivimos actualmente, en el que las relaciones se establecen en todo momento y de todas las formas, es interesante buscar la profundización y la comprensión de que se trata la comunicación no verbal, porque en todo momento vamos a estar lidiando con personas, seres humanos que deben ser respetados en toda su dignidad. Mucho más que la técnica y la tecnología, la comprensión de la dimensión de la relación enfermera y cliente debe ser comprendida con el alcance de toda la complejidad que la involucra.



Algunas investigaciones apuntan la necesidad de ampliar el conocimiento de la comunicación no verbal, principalmente la necesidad del uso de abordajes de estrategias de enseñanza para la implementación del cuidado de enfermería, puesto que se observa en la práctica la falla del proceso comunicativo. Y este hecho crea barreras para la aplicación de los planes de salud. Por tanto, hay que estar siempre atento, no solamente a las palabras que se expresan (verbales o escritas), pero también en los gestos, expresiones y actitudes. Como profesionales, debemos estar listos para oír, mirar, sentir, observar, tocar y conocer al otro para que sus necesidades de cuidado sean realmente atendidas.

Así, concluimos, que la deficiencia en la comprensión de la comunicación no verbal por la enfermería está en el momento de aplicación de la correlación teórico-práctica. El profesional de enfermería debe estar capacitado para descifrar las expresiones no verbales emitidas por los clientes, así como ser capaz de utilizar esta forma de comunicación para establecer la relación interpersonal y así mejorar la calidad de los cuidados de enfermería.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- 1- CIANCIARULLO, T. I. **Instrumentos básicos para o cuidar; um desafio para a qualidade da assistência.** São Paulo: Atheneu, 1996.
- 2- STEFANELLI, M. C. **Comunicação com o paciente: Teoria e ensino.** 2º edição, São Paulo: Robe editorial, 1996.
- 3- TRAVELBEE, J. B. S. N. **Intervención em enfermería.** 1º edição em espanhol, Colômbia, Cali, 1979.
- 4- SILVA, M. J. P. da. **Percebendo os sentimentos de maneira não verbal.** Revista Paulista de Enfermagem, v. 10, n. 03, p. 128-131, set/dez. 1991.
- 5- MINAYO, M. C. De (Org.). **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade.** Petrópolis. Rio de Janeiro: Vozes, 2004.
- 6- SALES, I.S. **A comunicação tátil na percepção do enfermeiro a luz da visão fenomenológica de Merlean-Ponty.** Dissertação, 1992, (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem Alfredo Pinto, Rio de Janeiro.

ISSN 1695-6141

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