

55. A IMPORTÂNCIA DO PROCESSO COMUNICACIONAL NA ARTE DO CUIDAR

Ana Paula dos Santos Dória Orselli*

O presente estudo traz como **tema** “A importância do processo comunicacional na arte do cuidar”, tendo como **objeto** o uso adequado da comunicação entre Enfermagem e cliente; **objetivo geral:** Compreender a importância em se manter uma comunicação eficiente entre enfermeiros e clientes e **objetivos específicos:** Demonstrar através da literatura como a utilização da comunicação adequada pelo enfermeiro pode transmitir mais segurança ao cliente, contribuindo para o seu bem estar físico, psíquico e emocional e; Apontar para a necessidade do Enfermeiro refletir sobre o desenvolvimento de uma percepção holística do seu cliente como um ser físico-psíquico-emocional. O presente estudo visa contribuir para que estudantes, comunidade científica e sociedade em geral, realizem uma reflexão sobre seus conhecimentos como ser humano, seus valores pessoais e profissionais no que se refere à Enfermagem. Através da **método** empregada buscou-se embasamento na literatura pertinente ao assunto proposto, informações com vistas a responder as questões anteriormente apontadas. Para isso, utilizou-se o processo metodológico com abordagem qualitativa e descritiva. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, realizada entre abril de 2009 a abril de 2010, utilizando material teórico consagrado e artigos disponíveis na Biblioteca Virtual de Saúde, sendo descritores: Comunicação, Comunicação não-verbal e Assistência de Enfermagem. Somos seres em constante processo de evolução; nascemos, crescemos, amadurecemos, envelhecemos e morremos. O que nos difere dos outros seres que sofrem o mesmo processo é a capacidade que temos de desenvolvermos pensamentos conjecturados a experiências vivenciadas no nosso dia-a-dia. Por sermos seres humanos, para atingirmos a maturidade, necessitamos das relações interpessoais que nos possibilitam buscar entendimentos para que possamos adquirir a compreensão dos fatos que nos permeiam interagir com os demais através de um processo comunicativo onde, conceitos, princípios e habilidades, entrelaçam-se entre si, favorecendo ou não, neste processo, a interação entre os seres da mesma espécie. A partir da percepção de que a manutenção das relações ocorre por intermédio do processo comunicacional, é possível se explanar sobre a idéia de que a comunicação adequada pode trazer bons resultados para as ações assistenciais envolvendo a Enfermagem. Tendo em vista que não existe processo assistencial sem processo comunicacional, pois, ambos complementam-se de forma significativa, permitindo a interação adequada entre enfermeiros e clientes; a escolha desta temática nos leva a acreditar que, abordar a comunicação na Enfermagem, pode desencadear efeitos positivos e despertar reflexões com variáveis significativas não só para enfermeiros como também para os clientes. Ao

estudar a comunicação no processo assistencial, devemos levar em consideração que a comunicação é um fator indispensável ao desenvolvimento dos indivíduos como seres físico-psíquico-sociais. Utilizando-se os descritores citados obteve-se 1947 artigos, destes 13 foram selecionados por estarem em língua portuguesa, no período de 2004-2009 e apenas 08 atenderam aos objetivos propostos. A maioria dos autores, concluem que no campo assistencial, no que tange ao processo comunicacional, ainda há muito que se fazer. Não importa se o conteúdo é técnico ou lúdico, o ato de conversar, torna-se primordial no cuidar, pois este implica uma ação que envolve interação, englobando linguagem, gestos e cognição. Se cuidar é uma arte e a comunicação é fundamental a existência do ser humano, a sua empregabilidade de forma adequada torna-se vital no exercício da prática deste cuidar. Os **resultados** indicam que muitos profissionais na área da Enfermagem encontram-se despreparados e/ou desatualizados, acarretando na mecanização da assistência ou limitando-se a realização de tarefas burocráticas, culminando em conflitos e mal entendidos. Vale ressaltar que a enfermagem cabe o cuidar e, este por sua vez é um ato que envolve: sensibilidade, liberdade, subjetividade, intuição e, principalmente, comunicação. Portanto, o que se espera desses profissionais é que tenham habilidade e competência para lidar com seus clientes, haja vista que nesta relação, receptividade, atenção, saber ouvir e olhar o outro, ter empatia e capacidade para se envolver com os clientes, faz-se necessário. Estar atento ao processo comunicacional é fundamental para a realização de uma assistência holística, pois se a comunicação é uma das principais ferramentas utilizada na prática do cuidar, porque não torná-la eficaz na dinâmica assistencial; pois, será sua mútua compreensão, que irá validar ou não, o fazer em saúde por parte do profissional enquanto Enfermeiro.

Considerações Finais: a análise do conteúdo pesquisado levou a autora a concluir que a comunicação se processa pela empatia estabelecida entre os indivíduos que dela participam. Portanto, sua efetividade se sustenta através da percepção contínua e das condições em que se encontram envolvidos os participantes deste processo. Sendo assim, como parte integrante do processo e objetivando conquistar essa empatia, compete ao enfermeiro o desenvolvimento de técnicas criativas para se comunicar, tendo em vista que a comunicação não se processa, necessariamente, só por meio de palavras. Estar ou não atento as nossas ações e reações, ao que se fala e como se fala durante a prática do exercício profissional, se faz necessário, pois se a Enfermagem tem seu foco de ação na prevenção, promoção e manutenção da saúde, para contemplar este foco, ela necessita além do processo assistencial o processo comunicacional. Portanto, é fundamental que a equipe de enfermagem, em particular o enfermeiro se questione sobre suas atribuições e sua capacidade de assimilar as informações transmitidas pelos sinais emitidos por seus clientes, não se esquecendo de desenvolver sempre um pensar reflexivo sobre a situação do outro, como um ser dotado de sensações e emoções. Logo, pode-se concluir que: se o processo comunicacional interage com o processo assistencial

e a enfermagem traz consigo a arte do cuidar e, este por sua vez envolve sensibilidade, liberdade, subjetividade, intuição e, principalmente, comunicação; podemos dizer que uma comunicação baseada nos princípios ético-profissionais, quando efetiva e boa, propicia uma assistência holística do cliente como um ser físico-psíquico-emocional.

Descritores: comunicação, comunicação não-verbal e assistência de Enfermagem.

*Bacharel em Enfermagem – Especialista em Docência Superior – Pós-graduanda em Enfermagem do Trabalho e Educação Profissional – Aluna do Curso de Capacitação Profissional IFF/Fiocruz - RJ. paula_orselli@ig.com.br