



A comunicação interpessoal entre profissionais de saúde: Um levantamento bibliográfico¹

Luíze Elias ALVES²
Roseane Christhina da Nova SÁ³
Universidade Potiguar, Natal, RN.

RESUMO

O presente trabalho trata-se de um recorte monográfico acerca da comunicação interpessoal entre os profissionais da saúde, um estudo de cunho exploratório. O objetivo desta pesquisa foi investigar o arsenal bibliográfico existente sobre a temática a fim de apreender o que tem sido escrito no meio científico atualmente. Para tanto, realizou-se uma pesquisa eletrônica nas bases de dados nacionais Scielo e Google Acadêmico, tomando como palavra chave “comunicação na saúde” e “comunicação entre profissionais da saúde”. Foram encontrados 116 artigos indexados, efetuou-se uma leitura flutuante dos mesmos e posteriormente agrupamento em 8 categorias. Destaca-se a relevância de identificar, analisar e compreender a comunicação interpessoal dos profissionais de saúde na busca de realizar de forma plena a assistência em saúde.

PALAVRAS-CHAVE: comunicação; comunicação interpessoal; profissionais de saúde.

1 A comunicação em cena: história, desenvolvimento e aplicações no campo da saúde.

Etimologicamente falando, a palavra comunicar tem origem no latim “*communicare*” e significa “*por em comum*”. Para nós humanos a comunicação é o meio pelo qual nos descobrimos, criamos relações, estabelecemos vínculos, contato e ligações com as demais pessoas. É através da comunicação que emitimos, transmitimos e capturamos mensagens denominadas também como informações. (SILVA, 2002, p.73)

Viajando ao passado, bem antes de Aristóteles com seus estudos sobre a Retórica, havia o desejo do homem de se expressar e deixar de alguma forma registrada as suas vivências. Alguns dos recursos utilizados no sentido de tornar comuns os pensamentos e cotidiano do homem foram, por exemplo, as inscrições rupestres

¹ Trabalho apresentado na Sessão Mediações e interfaces comunicacionais, da Intercom Júnior – Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Estudante de Graduação 8º semestre do Curso de Psicologia da Universidade Potiguar-UnP, email: luizealves@hotmail.com

³ Orientadora do trabalho. Professora M.SC. Roseane Christhina da Nova Sá do Curso de Psicologia da Universidade Potiguar -UnP, email: psicologiapb@yahoo.com.br

(homens da caverna) – ver Figura 1 -, os hieróglifos (egípcios) – ver Figura 2 -, tambores (povos africanos) e os sinais de fumaça (índios americanos).



Figura 01: Inscrições rupestres⁴



Figura 02 – Hieróglifos⁵

Por volta de 900 a.C. com a invenção do alfabeto surge finalmente a linguagem escrita, tornando-se possível a partir dela o compartilhamento de idéias e informações para os diferentes povos da terra. Com a escrita o homem agora podia escrever suas histórias, vivências e idéias, como as descritas nesta pesquisa, para os seus descendentes.

Antes mesmo de surgir a escrita e a padronização da linguagem verbal, o homem se utilizava da linguagem não-verbal como uma importante ferramenta para sua comunicação. Este tipo de linguagem nos possibilita entender e perceber o que as palavras por vezes não conseguem ou mesmo, não desejam expressar.

Sabe-se que a linguagem não-verbal é algo inerente ao homem. Pode-se confirmar claramente este fato em uma pesquisa realizada por Silva (2003) com crianças cegas e surdas desde o nascimento. Mesmo que desprovidas de contato visual e auditivo com o mundo ao seu redor, notou-se que essas crianças expressavam suas emoções do mesmo modo que outras crianças/pessoas videntes e ouvintes. (Ver Figuras 3 e 4)

“Seus olhos brilham e sorri quando está feliz, chora quando está triste, fica vermelha e desvia a direção do olhar quando está com vergonha, levanta as sobrancelhas e abre mais os olhos, e dependendo do grau de surpresa, também

⁴ Inscrições rupestres. Disponível em: www.escolavirtual.org.br/prof_ed_ambiencia.asp

⁵ Hieróglifos em uma estela funerária. Disponível em:
http://pt.wikipedia.org/wiki/Imagem:Egyptian_funerary_stela.jpg

⁶ Bebê sorrindo. Disponível em: <http://www.tecnocientista.info/imagens.asp?cid=18>

⁷ Bebê chorando. Disponível em: http://oglobo.globo.com/fotos/2006/11/29/29_MHG_bebe_chorando.jpg

a boca. Constatou-se, assim, que as emoções básicas são expressas da mesma maneira em qualquer ser humano.” (SILVA, 2003, pág.74).



Figura 03: Bebê sorrindo⁶



Figura 04: Bebê chorando⁷

Como vemos, o processo de comunicar não se reduz somente ao fenômeno da linguagem, a comunicação ocorre também por meio dos movimentos do corpo e do silêncio. Tendo como pressuposto a perspectiva de que a comunicação é algo intrínseco aos seres humanos é que podemos acompanhar a evolução das formas de comunicação concomitantemente á evolução sócio-histórica do homem.

Com o desenvolvimento do saber o homem pôde através de seus conhecimentos aprimorar os modos de comunicação, criando invenções como os correios (2.400 a.C.), imprensa (1452), telégrafo (1791), rádio (1900), televisão (1926), celular (1947), internet (1960), entre outros. Atualmente tem-se discutido até que ponto esses avanços tecnológicos tem realmente contribuído para a aproximação das pessoas e para a promoção de uma comunicação eficaz, que crie vínculos e que de fato torne comum pensamentos, idéias, comportamentos, o que se deseja comunicar.

Sabemos que os avanços da ciência alcançaram várias áreas de interesse humano, como por exemplo, os transportes, esportes, agricultura, educação, inclusive a área da saúde, foco do presente estudo. Nesta área vimos que o progresso das descobertas científicas associado ao surgimento de novas tecnologias no campo dos medicamentos e equipamentos em saúde tem proporcionado maior probabilidade de diagnóstico precoce, maior precisão no tratamento das doenças e conseqüentemente maiores chances de sobrevivência aos pacientes.

Assim se discute até que ponto a tecnologia presente nos meios de comunicação atual viabiliza a construção das relações harmônicas de comunicação social, na saúde, se discute até que ponto a tecnologia tem sido um obstáculo no estabelecimento de relações e vínculos para a promoção da saúde.

⁶ Bebê sorrindo. Disponível em: <http://www.tecnocientista.info/imagens.asp?cid=18>

⁷ Bebê chorando. Disponível em: http://oglobo.globo.com/fotos/2006/11/29/29_MHG_bebe_chorando.jpg

De acordo com Toralles-pereira; Sandenberg; Mendes; Oliveira (2004), é perceptível que com o progresso tecnológico vem ocorrendo o processo de empobrecimento do vínculo entre profissionais de saúde e pacientes.

A anamnese e o exame físico têm sido, em parte, substituídos por aparelhos que fornecem informações diagnósticas e indicam terapêuticas, diminuindo a participação do doente neste processo de levantamento de suas condições de saúde. A atenção dirige-se para a doença e não para o indivíduo doente. (TORALLES-PEREIRA et al., 2004, pág.20).

Segundo a autora Toralles-pereira, é importante ressaltar que a qualidade do serviço prestado ao usuário de saúde não é determinada somente por equipamentos materiais e aplicação dos conhecimentos técnico-científicos. A qualidade do serviço também está intimamente ligada às relações estabelecidas pela equipe de saúde com o usuário, derivadas das “éticas interativas e comunicacionais”. (Ver figura 5)

Reafirmando esta idéia, Silva (2002) diz que,

(...) O atendimento das necessidades humanas básicas deste indivíduo depende, quase sempre, do tipo de comunicação que ocorre entre ele e o profissional. Outro ponto fundamental é o uso consciente que o profissional deve fazer de sua comunicação com o indivíduo, o que facilita o alcance dos objetivos da assistência.



Figura 05: Novas tecnologias em saúde⁸

Percebe-se, portanto, que a comunicação interpessoal está intimamente relacionada ao tipo de serviço oferecido pelos profissionais de saúde aos pacientes no contexto da assistência em saúde. Afirma-se, portanto, a necessidade que estes profissionais possuem de utilizar de forma eficaz a comunicação interpessoal, seja para com o usuário do serviço ou para com a equipe multidisciplinar, a fim de realizar de forma eficaz suas responsabilidades profissionais diárias. O trabalho dos profissionais de saúde está baseado nas relações humanas que estabelece, o processo comunicativo está, portanto, inserido em todas as atividades de seu cotidiano. (SILVA, 2003)

⁸ Tecnologia. Disponível em: www.amrigs.com.br/detalhe_noticia.asp?campo=5...



Sobre a importância desse fenômeno Silva (2003) afirma que “cabe a equipe, portanto, conhecer os mecanismos de comunicação que facilitarão o melhor desempenho de suas funções em relação ao paciente, bem como melhorar o relacionamento entre os próprios membros da equipe”.

Barlund (1978 *apud* SILVA, 2002) define a comunicação interpessoal como “aquela que é desenvolvida em situações sociais relativamente informais em que pessoas, em encontros face a face sustentam uma interação, concentrada através da permuta recíproca de pistas verbais e não-verbais”.

Esta definição apontada por Barlund (1978) evoca um conceito básico que seria o da comunicação como pedra angular das relações humanas. É pela comunicação que são estabelecidas as relações entre as pessoas, assim, são trocadas informações, códigos e sinais, podendo se tratar da comunicação verbal e não verbal.

2 Comunicação e Saúde: Revisando a Literatura

Há muito se ouve falar que o tema comunicação passou a circular pelos corredores entre os profissionais da saúde; atualmente a discussão dessa temática como ferramenta de promoção à saúde encontra-se circulando entre a tríade usuário, profissional e família. Neste direcionamento, percebe-se que muitos estudos (DIAS; VIEIRA, 2008; IGNARRA; ROQUE; PARREIRA, 1998; SILVA, 2002) têm sido realizados no sentido de investigar a importância da comunicação na promoção da saúde entre esses atores sociais.

O objetivo da presente pesquisa foi averiguar o arsenal bibliográfico existente sobre a temática da comunicação no campo da saúde a fim de verificar e apreender o que tem sido escrito no meio científico atualmente.

Nesse sentido de tomar conhecimento acerca da produção de artigos científicos a respeito do tema em questão, foi realizada uma pesquisa na base de dados nacionais Scielo e através de um buscador eletrônico (Google Acadêmico). Tomou-se como palavras chaves os descritores “comunicação na saúde” e “comunicação entre profissionais da saúde”. Foram encontrados 116 artigos indexados que foram agrupados em 8 categorias a partir da leitura flutuante dos mesmos. A saber, Educação, comunicação e saúde (35 artigos); Políticas públicas e saúde (34 artigos); Comunicação com pacientes impossibilitados de falar (15 artigos); Comunicação como humanização e



promoção da saúde (13 artigos); Comunicação entre médico e paciente (11 artigos) e Comunicação não-verbal (8 artigos).

Quanto a categoria “Educação, Comunicação e saúde” foram agrupados artigos que tratam a respeito de como a comunicação tem sido ensinada por meio da educação de futuros profissionais de saúde. Como exemplo desta categoria citamos o artigo de Rossi e Batista (2006) que trata do ensino/aprendizagem da comunicação entre médico-paciente numa graduação de medicina.

No agrupamento “Políticas públicas e saúde” encontram-se artigos científicos que tratam da comunicação como uma ferramenta fundamental para estratégias em saúde coletiva e políticas de saúde pública

Na categoria “Comunicação com pacientes impossibilitados de falar” se encontram artigos que versam sobre as possibilidades de comunicação dos profissionais de saúde, especialmente enfermeiros, com os pacientes traqueostomizados, sedados, em estado de coma ou impossibilitados de se utilizar da linguagem verbal para se comunicar (ZINN, SILVA, TELLES, 2003).

Na categoria Comunicação como humanização e promoção da saúde foram agrupados artigos que consideram a comunicação como uma ferramenta para a promoção e humanização da saúde. Exemplos de artigos que se encontram dentro desta categoria são os estudos realizados por Silva (2002) o papel da comunicação na humanização e atenção à saúde e o estudo realizado por Dias e Vieira (2007) sobre a comunicação como instrumento de promoção de saúde na clínica dialítica.

Quanto a categoria “comunicação entre médico e paciente” observou-se que essa relação é discutida tendo como pressuposto a importância da comunicação nas relações humanas, por conseguinte, nas relações interpessoais em saúde. A comunicação é apontada como trazendo benefícios a essa relação médico-paciente, mais diretamente à saúde do paciente, como por exemplo, sendo um fator direto na adesão dos mesmos aos tratamentos solicitados pelos médicos (OLIVEIRA; GOMES, 2004).

No que diz respeito a categoria “Comunicação não-verbal” notou-se como em a predominância do olhar da enfermagem, fato que será melhor abordado a seguir. A análise temática dos conteúdos obtidos por meio do material coletado nesta categoria abrange produções científicas que discutem os usos da comunicação não-verbal pelo profissional de enfermagem (CASTRO; SILVA, 2001).

Ao percorrer o arsenal bibliográfico encontrado, notou-se que o tema comunicação e saúde tem sido pesquisado no meio científico abrangendo temáticas



bastante diferenciadas. E, em grande medida as pesquisas são realizadas pela área da enfermagem, uma vez que o enfermeiro/técnico de enfermagem lida diretamente com o usuário do serviço (CHUBACI; MERIGHI, 2002), em tempo integral, o que dá a estes profissionais uma medida mais real do valor da comunicação para a realização de suas atividades cotidianas. Nesse sentido, também foi observado entre os artigos encontrados que a comunicação é identificada como uma ferramenta para as práticas cotidianas dos profissionais de enfermagem.

Apesar de terem sido identificados 116 artigos relacionados ao tema comunicação e saúde, a partir de uma análise mais detalhada revelou-se que nenhum dos artigos atendia na íntegra ao tema do presente trabalho (“comunicação interpessoal entre os profissionais de saúde”).

A análise das publicações realizadas nessa área nos dá subsídios para afirmar a necessidade de novos olhares no campo da comunicação e saúde. Aponta-se a relevância de estudos realizados pela Psicologia, tendo como pressuposto básico de que a comunicação é a pedra angular das relações humanas e que precisa ser investigada levando-se em conta os atores sociais que a produzem e reproduzem.

A partir disso pode-se considerar que estudos sobre comunicação na área da saúde tendo o enfoque da Psicologia ampliariam os horizontes acerca da comunicação em saúde, abordando através de um novo olhar da psicologia o fenômeno da comunicação interpessoal entre os profissionais da saúde.

Destaca-se, portanto, a relevância de identificar, analisar e compreender a comunicação interpessoal dos profissionais de saúde na busca de alcançar de forma plena os objetivos da assistência em saúde.

Referências

BAPTISTA, Renato Dias; **BAPTISTA**, Ida Maria Foschiani Dias. As interconexões da comunicação e cultura com a saúde pública. Disponível em: <<http://www.comunicasaude.com.br/Artigo%20Renato%20Dias%20e%20Ida%20Maria.pdf>>. Acesso em: 03 mar. 2008.

CASTRO, Rosiani B. R. de; **SILVA**, Maria Júlia Paes da. A comunicação não-verbal nas interações enfermeiro-usuário em atendimentos de saúde mental. Revista Latino Americana de Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 9, n. 1, p.80-87, jan. 2001.



DIAS, Maria Socorro de Araújo; **VIEIRA**, Neiva Francinely Cunha. A comunicação como instrumento de promoção de saúde na clínica dialítica. *Revista Brasileira de Enfermagem*, Sobral, p. 71-77, 2007.

OLIVEIRA, Viviane Ziebell de; **GOMES**, William B.. Comunicação médico-paciente e adesão ao tratamento em adolescentes portadores de doenças orgânicas crônicas. *Estudos de Psicologia*, Porto Alegre, n. , p.459-469, 2004.

ROSSI, Pedro Santo; **BATISTA**, Nildo Alves. O ensino da comunicação na graduação em Medicina - uma abordagem. *Revista Interface*, São Paulo, v.9, n. 18, p. 93-102, 2006.

SILVA, Maria Júlia Paes da. O papel da comunicação na humanização da atenção á saúde. *Revista Bioética*, São Paulo, v. 10, n. 2, p.73-88, 2002. Semestral. Disponível em: <<http://www.portalmedico.org.br/revista/bio10v2.htm>>. Acesso em: 26 fev. 2008.

_____. Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

SILVA, Waldine Viana da. A comunicação interpessoal entre profissionais de saúde e gestantes na assistência pré-natal: Repercussões da gravidez no contexto cultural e emocional. São Paulo: Manole, 2002. 25 p.

TEIXEIRA, Ricardo Rodrigues; **CYRINO**, Antônio Pithon. As ciências sociais, a comunicação e a saúde. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p.2-3, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1413-81232003000100012&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 26 fev. 2008.

TORALLES-PEREIRA, Maria Lucia et al. Comunicação em saúde: algumas reflexões a partir da percepção de pacientes acamados em uma enfermaria. *Ciência & Saúde Coletiva: Temas Livres*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 4, p.19-20, out. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232004000400022>. Acesso em: 04 mar. 2008.

ZINN, Gabriela Rodrigues; **SILVA**, Maria Júlia Paes da; **TELLES**, Sandra Cristina Ribeiro. Comunicar-se com o paciente sedado: vivência de quem cuida. *Revista Latino-americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 11, n. 3, p.1-10, jun. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692003000300010&script=sci_arttext&tlng=pt#top1&userID=-2>. Acesso em: 03 mar. 2008.