

COMUNICAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE ENFERMAGEM NO CUIDADO INTERPESSOAL DO USUÁRIO

Resumo: O objetivo é realizar um levantamento sobre os achados científicos quanto ao uso da comunicação como instrumento de enfermagem no cuidado interpessoal do usuário no período de 2015 a 2019. Realizou-se uma busca nas bases de dados BVS, Science Direct, Scopus e Pubmed. Selecionaram-se artigos na íntegra; em português, inglês e espanhol; publicados entre 2015 a 2019. Utilizou-se o CASP para análise de elegibilidade dos estudos, analisando-os de maneira descritiva. Os termos de pesquisa utilizados foram: “comunicação”, “relações interpessoais” e “enfermagem”. Treze artigos foram selecionados para este estudo. Mostrou-se, pelos resultados desta revisão, que o uso da comunicação pode influenciar positivamente no cuidado de enfermagem, com a explicitação de alguns elementos que efetivam a comunicação interpessoal entre os profissionais e o usuário, além de demonstrar que existem desafios e obstáculos encontrados pelos profissionais para efetivá-la, mas que podem ser superados pela adoção de ações e medidas necessárias na prática assistencial.

Descritores: Comunicação, Relações Interpessoais, Enfermagem, Cuidados de Enfermagem.

Communication as a nursing instrument in user's interpersonal care

Abstract: The objective is to carry out a survey on the scientific findings regarding the use of communication as a nursing instrument in the user's interpersonal care in the period from 2015 to 2019. A search was conducted in the BVS, Science Direct, Scopus and Pubmed databases. Full articles were selected; in Portuguese, English and Spanish; published between 2015 to 2019. CASP was used to analyze the eligibility of studies, analyzing them in a descriptive manner. The search terms used were: “communication”, “interpersonal relationships” and “nursing”. thirteen articles were selected for this study. It was shown, through the results of this review, that the use of communication can positively influence nursing care, with the explanation of some elements that effect interpersonal communication between professionals and the user, in addition to demonstrating that there are challenges and obstacles encountered by professionals to carry it out, but which can be overcome by the adoption of actions and measures necessary in care practice.

Descriptors: Communication, Interpersonal Relations, Nursing, Nursing Care.

La comunicación como instrumento de enfermería en el cuidado interpersonal del usuario

Resumen: El objetivo es realizar una encuesta sobre los hallazgos científicos sobre el uso de la comunicación como instrumento de enfermería en el cuidado interpersonal del usuario en el período de 2015 a 2019. Se realizó una búsqueda en las bases de datos VHL, Science Direct, Scopus y Pubmed. Se seleccionaron artículos completos; en portugués, inglés y español; publicados entre 2015 y 2019. Se utilizó CASP para analizar la elegibilidad de los estudios, analizándolos de manera descriptiva. Los términos de búsqueda utilizados fueron: "comunicación", "relaciones interpersonales" y "enfermería". Se seleccionaron trece artículos para este estudio. Se demostró, a través de los resultados de esta revisión, que el uso de la comunicación puede incidir positivamente en el cuidado de enfermería, con la explicación de algunos elementos que inciden en la comunicación interpersonal entre los profesionales y el usuario, además de demostrar que existen desafíos y obstáculos encontrados por profesionales para llevarlo a cabo, pero que puede superarse mediante la adopción de acciones y medidas necesarias en la práctica asistencial.practice.

Descriptores: Comunicación, Relaciones Interpersonales, Enfermería, Atención de Enfermería.

Fernando Conceição de Lima

Acadêmico de Enfermagem. Centro Universitário Metropolitano da Amazônia (UNIFAMAZ).

E-mail: fernandold158@gmail.com

Thainara Braga Soares

Acadêmica de Enfermagem. Centro Universitário Metropolitano da Amazônia (UNIFAMAZ).

E-mail: narabsoares@gmail.com

Thalyta Mariany Rêgo Lopes Ueno

Enfermeira. Doutoranda em Biologia Parasitária da Amazônia pela Universidade do Estado do Pará e Instituto Evandro Chagas.

Mestrado em Biologia Parasitária da Amazônia pela Universidade do Estado do Pará e Instituto Evandro Chagas.

E-mail: thalyta_mlopes@hotmail.com

Juliana Conceição Dias Garcez

Doutoranda em Biologia Parasitária na Amazônia pela Universidade do Estado do Pará (UEPA). Mestre em Enfermagem pela Universidade do Estado do Pará (UEPA).

E-mail: juliana.garcez@famaz.com.br

Jose Ramón Martínez-Riera

Doutor. Presidente de la Asociación Enfermería Comunitaria (AEC), Profesor Titular em Universidad de Alicante (UA - Espanã).

E-mail: josera.ferranna@gmail.com

Viviane Ferraz Ferreira de Aguiar

Doutoranda em Doenças Tropicais. Núcleo de Medicina Tropical, NMT, Brasil. Mestre em Mestre em Educação, Formação e Gestão em Enfermagem pela Universidade Federal do Pará (UFPA).

E-mail: viviane.ferraz@yahoo.com.br

Submissão: 04/11/2020

Aprovação: 28/01/2021

Publicação: 16/04/2021

Como citar este artigo:

Lima FC, Soares TB, Ueno TMRL, Garcez JCD, Martinez-Riera JM, Aguiar VFF. Comunicação como instrumento de enfermagem no cuidado interpessoal do usuário. São Paulo: Rev Recien. 2021; 11(34):78-87.

DOI: <https://doi.org/10.24276/rrecien2021.11.34.78-87>



Introdução

A comunicação é o processo de transmitir informações entre os seres e só ocorre efetivamente quando há a compreensão¹. Para os profissionais de saúde, clientes e familiares a realização desta ação é um processo de fundamental importância, pois propicia uma base consolidada para a relação entre os pares e/ou grupos, sendo assim, essencial para o cuidado².

A comunicação é uma ação utilizada pelos participantes para reivindicar a validade dos discursos na perspectiva de efetivá-las. Avalia-se ainda como a solução para problemas que surgem entre os diferentes atores envolvidos, no entanto, na enfermagem, o uso deste instrumento enfrenta desafios, haja vista que ainda há predomínio de atividades fragmentadas, realizadas por uma equipe heterogênea e desconexa em que as relações interpessoais pouco se utilizam da comunicativa efetiva³.

A equipe de enfermagem deve ser capaz de trabalhar com os diversos tipos de comunicação, como a comunicação verbal e não-verbal, a fim de estabelecer uma relação interpessoal que permitirá o diálogo e a socialização de ideias com clareza e objetividade. Acredita-se que a assistência com fragilidade na comunicação, diminui o vínculo entre a equipe e o usuário, porém se bem-feita, proporciona reflexões e uma base teórica para o exercício profissional, já que é considerada uma das tecnologias do cuidado e objetiva melhorar a qualidade do serviço⁴.

Barreiras que impedem a plena realização da comunicação como a linguagem ou relações socioculturais, que podem ser de cunho ambientais,

físicas e psicológicas, acabam por dificultar ou impedir a efetividade desta ação e por este mesmo motivo a enfermagem deve estar atenta a reconhecer e a evitá-las com o objetivo sólido e essencial de tornar a comunicação um instrumento básico durante o desempenho do cuidado e para que seja compreendida em toda sua amplitude e assim ocasionar a satisfação do usuário por meio da qualidade da assistência⁵.

A comunicação precisa ser mais do que o simples uso de palavras, necessita utilizar o olhar atento, a escuta qualificada e a postura adequada. Nem sempre o ambiente favorece o diálogo, como nos ambientes hospitalares, e por este motivo pessoas debilitadas carecem mais do que apenas verbalizar, precisam ser compreendidas, porém se torna um desafio constante ao cuidado e ao cuidador. No entanto, a aplicação desse processo no dia-a-dia pela equipe tende a superar as dificuldades em relação à efetivação da comunicação⁶.

Dessa forma, justifica-se esta pesquisa sustentada na evidência de que os profissionais da enfermagem por empregarem o cuidado direcionado ao cliente, muitas vezes são os agentes da saúde que estão mais tempo com eles, nessa perspectiva, a comunicação entre a díade enfermeiro-cliente é de grande importância para a prática clínica, haja vista que se realizada adequadamente, desta emerge o autocuidado e o cuidado com qualidade propiciado pela relação interpessoal². Sendo assim, tem-se como objetivo realizar um levantamento sobre os achados científicos quanto ao uso da comunicação como instrumento de enfermagem no cuidado interpessoal com o usuário no período de 2015 a 2019.

Material e Método

Trata-se de um estudo bibliográfico, do tipo Revisão Integrativa da Literatura (RIL). Para a realização desta pesquisa, percorreram-se seis etapas: delineamento do tema a ser estudado e da questão norteadora; estabelecimento dos critérios para inclusão e exclusão de estudos e busca na literatura; definição das informações a serem extraídas dos estudos/categorização dos estudos; análise crítica dos dados extraídos dos estudos incluídos; elaboração das categorias e discussão dos resultados encontrados e, por fim, a descrição dos principais resultados evidenciados nos estudos e apresentação da revisão integrativa por meio da síntese do conhecimento⁷.

Definiu-se como questão norteadora: “quais as evidências científicas presentes na literatura sobre “a comunicação como instrumento de enfermagem no cuidado interpessoal com o usuário”. A questão foi elaborada com base na estratégia PICO, que representa o acrônimo para (P) - População (“usuário”), (I) - Interesse (comunicação) e (Co) - Contexto (“relação interpessoal”)⁹. Este método sistematiza e auxilia na identificação de palavras-chave de interesse para a temática, além de aumentar a possibilidade de encontrar estudos estritamente vinculadas com as questões de pesquisa, reduzindo, dessa forma, vieses e buscas desnecessárias¹⁰.

Realizou-se a busca pelas publicações, por meio do portal CAPES, pela Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), tendo como base de dados bibliográficos utilizados no presente estudo o *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO) e Banco de Dados em Enfermagem (BDENF),

utilizou-se ainda a base de dados bibliográficos *Scopus Info Site* (SCOPUS) da empresa global de informações analíticas ELSEVIER Science Direct e a base PubMed.

Utilizaram-se os descritores indexados nos idiomas português, inglês e espanhol. Os descritores foram obtidos a partir do *Medical Subject Headings* (MESH) e dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), a saber: Comunicação; Relações interpessoais e Enfermagem.

Consideraram-se, para a seleção dos artigos, os seguintes critérios de inclusão: artigo original, artigos de revisão sistemática e integrativa, disponíveis na íntegra eletronicamente; apresentados nos idiomas inglês, português e espanhol; publicados no período de 2015 a 2019; relacionados com a questão de pesquisa. Excluíram-se teses e dissertações, capítulos de livros, trabalhos apresentados em eventos, resumos, textos incompletos e indisponíveis em sua plenitude, monografias, relatos técnicos, artigos duplicados, publicações fora do recorte temporal, literatura cinzenta, tal que não atendiam ao escopo do estudo.

Classificaram-se os níveis de evidência dos artigos pré-selecionados, a respeito da qualidade do viés metodológico e assim a apreciação crítica das publicações encontradas para a avaliação da elegibilidade dos estudos na presente revisão, a partir dos seguintes níveis hierárquicos: I - revisão sistemática e metanálise de múltiplos ensaios clínicos controlados e randomizados; II - evidências provenientes de, pelo menos, um ensaio clínico randomizado controlado e estudo experimental; III - estudos não randomizados ou caso-controle; IV - evidências obtidas de estudos de corte e de caso controle; V - evidências originárias de estudos

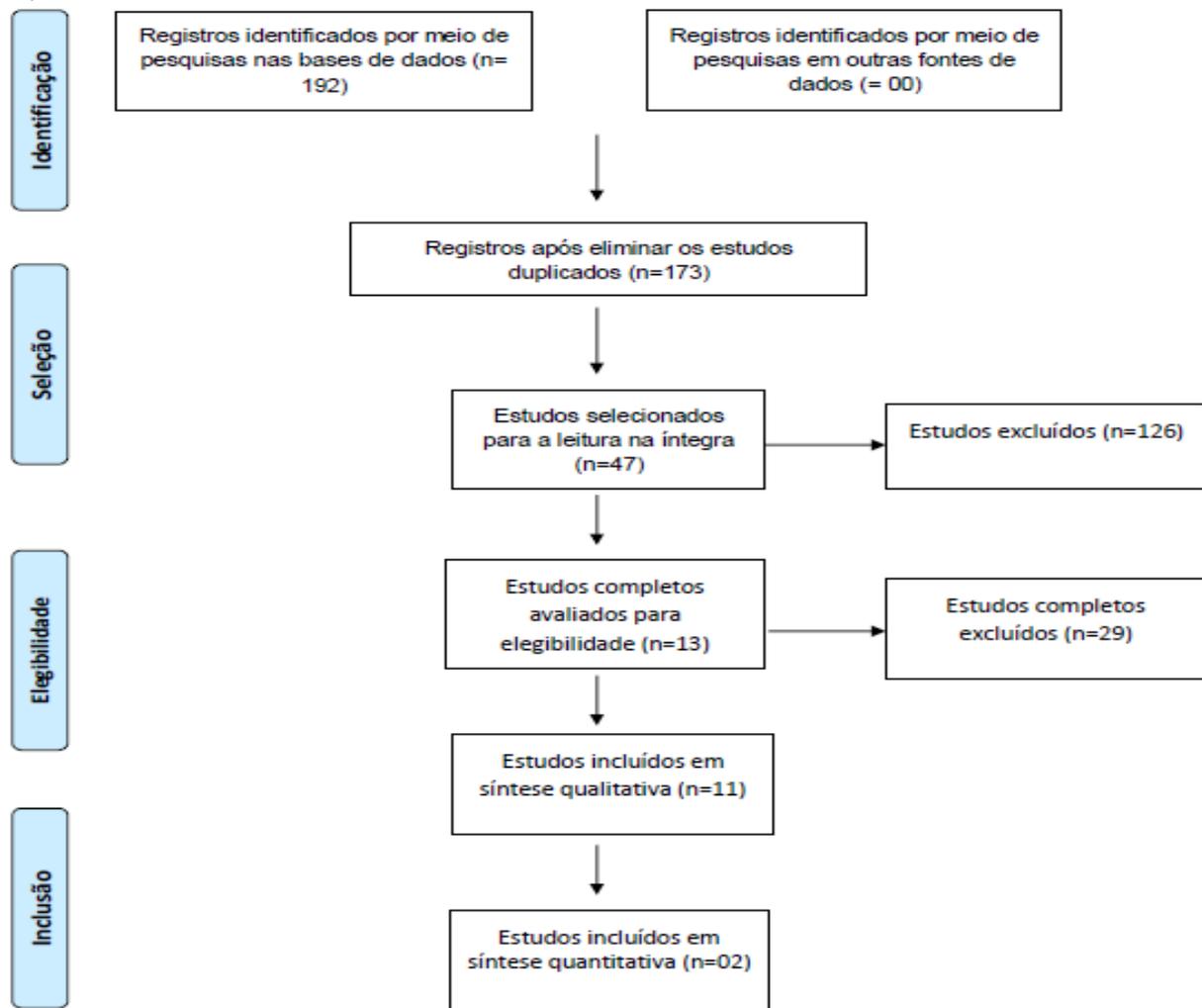
descritivos e qualitativos; VI - evidências de estudo descritivo, qualitativo e revisões bibliográficas; VII - evidências oriundas de opinião de autoridades e/ou relatórios de comitês de especialistas¹⁰. Contudo, na RIL foi considerado apenas os níveis de evidência de I a V, visando melhor qualidade dos estudos.

Avaliou-se os estudos quanto ao rigor, credibilidade e relevância possibilitado pela aplicação do instrumento do *Critical Appraisal Skills Programme* (CASP), integrante do *Public Health Resource Unit* (PHRU), elaborado pela Universidade de Oxford, em 1993. O instrumento avalia a qualidade metodológica dos artigos incluídos conforme as seguintes pontuações: publicações em categoria A, que

representa uma boa qualidade metodológica e viés reduzido (6 a 10 pontos) e na categoria B que possuem qualidade metodológica satisfatória, no entanto, com risco de viés aumentado (até 5 pontos), sendo que as respostas positivas e negativas conferem valores de 0 e 1 ponto, respectivamente, para cada quesito avaliado. Considerou-se para inclusão dos artigos neste estudo, as publicações com nível "A" e "B"¹¹.

Para a apresentação e análise dos resultados, utilizou-se o fluxograma *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA), disposta na figura 1.

Figura 1. Fluxograma da seleção dos estudos adaptado do Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta Analyses (PRISMA 2009). Belém (PA), Brasil, 2020.



Realizou-se, após a seleção dos artigos, a listagem dos mesmos e elaborou-se um quadro para fundamentar a leitura e o fichamento dos artigos (Quadro 1). Analisaram-se os artigos selecionados segundo Título e base de dados; autor/ano de publicação; objetivo; método; principais resultados/conclusões e nível de evidência.

Para coleta de dados, utilizou-se o instrumento adaptado elaborado e validado por Ursi¹². No que se refere à análise de dados foi escolhida a técnica de Análise de Conteúdo de Bardin¹³ que consiste nas seguintes etapas: 1 - Pré-análise; 2 - Exploração do material e 3 - Tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Respeitaram-se os princípios éticos no processo de elaboração deste estudo, bem como a autoria e a integridade dos artigos que compuseram esta revisão integrativa. Além disso, foi selecionado e analisado, na

perspectiva de garantir a qualidade, confiabilidade e rigor científico.

Resultados

Identificaram-se 7.475 registros por meio das pesquisas nas bases de dados, sem os critérios de inclusão e exclusão, após a inserção destes, excluíram-se um total de 7.283, tendo como resultado um total de 192 artigos e destes, 20 foram excluídos por apresentarem-se de maneira duplicada nas diferentes bases de dados. Selecionou-se 172 estudos para a leitura de títulos e resumos, dos quais foram eleitos 47 artigos para serem submetidos a uma leitura completa, desse modo, foram elegíveis somente 13 artigos para compor o conjunto de estudos definitivos da revisão.

Quadro 1. Caracterização dos estudos incluídos na Revisão Integrativa da Literatura. Belém/PA, 2020.

Nº	Título (Base de Dados)	Autor/Ano	Objetivo	Método	Principais Resultados e Conclusões	Nível de Evidência / CASP
01	Perspectivas dos enfermeiros sobre sua comunicação com pacientes em enfermarias de oncologia: um estudo qualitativo. (PubMed)	Chan, et al., (2019)	Examinar como os enfermeiros assistenciais de câncer vêem sua comunicação com os pacientes e como eles lidam com as necessidades psicossociais dos pacientes em enfermarias ocupadas.	Um estudo de entrevista qualitativa.	O uso de estratégias como estar aberto para atender às necessidades individuais dos pacientes é importante para evitar o bloqueio da comunicação enfermeiro-paciente.	V – A
02	Equipe de enfermagem no centro cirúrgico: estudo fenomenológico das relações interpessoais. (Medline)	Salimena, et al., (2019).	Compreender significados e desvelar sentidos da equipe de enfermagem em Centro Cirúrgico nas suas relações interpessoais.	Qualitativo com abordagem na fenomenologia.	As relações interpessoais ocorrem com respeito, atenção e cuidado com o paciente. O atendimento não sofrerá prejuízos se o trabalho for realizado em equipe e para que seja harmônico é imprescindível que a relação seja baseada em empatia e respeito entre as partes.	V – A
03	Dimensões da relação interpessoal do profissional de enfermagem em uma unidade de segundo nível. (Medline)	Maldonado, et al., (2019)	Descrever as dimensões da relação interpessoal do profissional de enfermagem em uma unidade de segundo nível.	Estudo transversal analítico, se utilizou estatísticas descritivas e provas não paramétricas.	As relações interpessoais foram regulares. No nível regular das relações interpessoais, o profissional de enfermagem oferece uma gama de oportunidades para melhorá-las.	V – A
04	A comunicação da equipe de enfermagem de uma enfermaria de clínica médica. (Medline)	Broca e Ferreira, (2018)	Descrever os elementos essenciais que tornam o processo de comunicação de uma equipe de enfermagem efetivo e analisar tais elementos à	Qualitativo aplicado o método da pesquisa convergente-assistencial.	O processo de comunicação e relacionamentos interpessoais alcançam os objetivos e o entendimento esperado quando existe o diálogo efetivo pelo emissor e receptor, com a	V – A

			luz de dois teóricos principais, Berlo e King.		interação necessária.	
05	O relacionamento paciente-profissional de saúde e a comunicação no ambulatório de oncologia. (PubMed)	Prip, et al., (2018)	Resumir a literatura sobre as experiências e a necessidade de relacionamentos e comunicação com pacientes adultos e profissionais de saúde durante a quimioterapia no ambulatório de oncologia.	Revisão sistemática da literatura.	A relação e comunicação entre pacientes e profissionais de saúde foram importantes para a capacidade dos pacientes de lidar com o câncer e gera um impacto na satisfação do atendimento.	I – A
06	Percepções dos pacientes sobre suas experiências com a comunicação enfermeiro-paciente em contextos oncológicos: um estudo etnográfico focado. (PubMed)	Chan, et al., (2018)	Explorar as percepções dos pacientes sobre suas experiências com a comunicação enfermeiro-paciente em um ambiente clínico oncológico.	Estudo etnográfico focado.	As necessidades psicossociais dos pacientes com câncer podem ser otimizadas, fornecendo bons cuidados físicos por meio de uma comunicação eficaz dentro de um prazo limitado.	V – A
07	Comunicação na revelação do diagnóstico e adesão ao tratamento da tuberculose: representações sociais de profissionais e de pacientes. (SciELO)	Oliveira e Lefèvre. (2017)	Identificar as representações sociais de profissionais de saúde e de pacientes com tuberculose sobre a entrevista inicial de diagnóstico da doença, e analisar o conteúdo discursivo, no que se refere à relação deste modo de comunicação, durante a entrevista com a adesão destes pacientes ao tratamento da tuberculose.	Estudo descritivo e qualitativo.	Identifica-se um exercício profissional contrário à promoção de adesão ao tratamento, caracterizando uma comunicação incompetente.	V – A
08	Comunicação interpessoal com pacientes Oncológicos em cuidados paliativos (Medline)	Galvão, et al., (2017)	Compreender o processo da comunicação interpessoal na trajetória dos pacientes em cuidados paliativos à luz de Peplau.	Estudo exploratório e descritivo de abordagem qualitativa.	As necessidades sentidas pelos pacientes foram atendidas mediante uma comunicação eficaz.	V – A
09	Comunicação terapêutica na interação profissional de saúde e hipertenso na estratégia saúde da família. (SciELO)	Torres, et al., (2017)	Analisar a comunicação terapêutica na interação entre profissional de saúde e paciente hipertenso na Estratégia Saúde da Família.	Estudo descritivo com abordagem qualitativa.	Se comprovou que os profissionais da ESF não utilizam de maneira adequada a comunicação terapêutica, reconhecendo a necessidade de intervenção neste dispositivo.	V – A
10	Tecnologias relacionais como instrumentos para o cuidado na Estratégia Saúde da Família. (Medline)	Abreu, et al., (2017).	Identificar as tecnologias relacionais utilizadas por enfermeiros de Estratégia Saúde da Família em seu cotidiano de trabalho no atendimento aos usuários.	Estudo descritivo, transversal, com abordagem qualitativa;	As tecnologias relacionais utilizadas pelas enfermeiras foram comunicação, escuta, empatia e aceitação.	V – A
11	Treinamento em habilidades de comunicação em enfermeiros e percepção do paciente em tratamento. (Science Direct)	Müggenburg, et al., (2016).	Avaliar o efeito do treinamento em habilidades de comunicação para enfermeiros com base na percepção do paciente que recebe seus cuidados.	Estudo quase experimental.	As enfermeiras "abraçam-se" para animá-lo e as enfermeiras conversam com ele quando chegam para tomar a pressão dele.	II – A
12	Desafios de comunicação dos enfermeiros oncológicos com pacientes e famílias: um estudo qualitativo. (PubMed)	Banerjee, et al., (2016).	Este estudo foi realizado para apresentar um resumo dos desafios de comunicação enfrentados pelos enfermeiros oncológicos.	Estudo qualitativo.	Desafios da comunicação empática: tensões dialéticas, ônus de transmitir más notícias, falta de habilidades para fornecer empatia, barreiras institucionais percebidas, situações desafiadoras e divergências entre a enfermeira e o paciente. Este estudo enfatiza a necessidade das instituições	V – A

					fornecerem treinamento em habilidades de comunicação a seus enfermeiros.	
13	Facilidades e dificuldades de enfermeiras na prática da competência interpessoal. (Medline)	Soares e Sadigursky. (2015).	Conhecer as percepções de enfermeiros acerca das facilidades e dificuldades encontradas na prática da competência interpessoal.	Pesquisa qualitativa descritiva e exploratória.	No exercício de sua profissão, o enfermeiro deve facilitar ações de saúde mais humanizadas e receptivas, gerando resolução, relacionamento, responsabilidade e envolvimento com competência interpessoal.	V – A

Observa-se que dos 13 artigos que compõem a revisão integrativa, a maior parte das publicações ocorreu no ano de 2017 com 04 amostras (n=30,7%). 08 estudos foram publicados em periódicos Nacionais (n=61,5%) e 05 Internacionais (n=38,4%). Quanto ao método adotado, 11 estudos têm abordagem qualitativa (n=84,6%) e 02 estudos de abordagem quantitativa (n=15,3%); 08 pesquisas (n=61,5%) foram publicadas em idioma português; 04 (n=30,7%) em inglês e 01 (n=7,6%) em espanhol. 00 estão indexados na base de dados Lilacs (n=0,0%); 01 (n=7,6%) na base de dados Science Direct, 02 na base de dados Scielo (n=15,3%), 04 em PubMed (n=84,6%) e 6 na base medline (n=46,1%). Quanto ao nível de evidência, 01 artigo conta com o nível de evidência I (n=7,6%), 01 artigo foi classificado com nível de evidência II (n=7,6%), onze estudos foram classificados com nível V (n=84,6%).

Ressalta-se que com a análise dos artigos acerca das principais informações e elementos que compõem a temática nos estudos, a discussão realizada procede à correlação dos textos segundo seu referencial teórico que dispuseram os estudos em categorias temáticas, na discussão dos resultados, intituladas: “Desafios e obstáculos para o uso efetivo da comunicação interpessoal” e “Principais elementos para consolidar a comunicação interpessoal”.

Discussão

Aponta-se como resultado de um dos estudos incluídos nesta revisão a não adesão ao tratamento

em virtude de uma comunicação ineficaz. Falhas em exercer uma boa comunicação são barreiras enfrentadas pelos profissionais, pois fragilizam a relação profissional/usuário que é uma ferramenta importante para favorecer a adesão dos usuários ao tratamento proposto¹⁴.

Encontra-se como resultado desta pesquisa, a dificuldade de comunicação e interação dos profissionais de saúde com usuários que possuem baixa alfabetização em saúde. Em uma pesquisa com método transversal, realizada para explorar a comunicação da equipe de enfermagem com os pacientes com baixo nível de alfabetização em saúde mostrou que os profissionais têm dificuldade para atender as demandas de usuários com essa característica e em manter uma comunicação terapêutica¹⁵.

A dificuldade na transmissão de más notícias também se configura como um desafio para o profissional que evidencia uma falta de habilidade em despender uma comunicação efetiva. Frisa-se que a comunicação é um processo essencial para as relações humanas e a maneira como se comunica uma má notícia pode influenciar neste relacionamento e impactar no modo como o receptor da mensagem irá interpretar a informação obtida e viver o processo de saúde/doença e enfrentar o tratamento. Se esta ação for feita de modo inadequado, pode ocasionar interpretações errôneas, sofrimentos desnecessários e falta de confiança¹⁶.

Têm-se, com base nos resultados desta pesquisa, as várias tecnologias presentes nos serviços como uma barreira para a geração de laços interpessoais entre o enfermeiro/usuário. Contribui-se dizendo que os vários recursos tecnológicos utilizados nas instituições de saúde afastam a enfermagem do cliente e contribuem para uma assistência menos humanizada. Esse cenário fragiliza a relação pessoa-ambiente, prejudica as relações humanas e remove o cuidado humanizado como um instrumento importante ao cuidado¹⁷.

Evidencia-se, ainda que um dos fatores que dificultam o uso da comunicação como um instrumento de enfermagem é o uso da própria comunicação feita de forma tecnicista, pouca fluida, mecanicista e restritiva que não valoriza a pessoa em sua totalidade humana e social¹⁸. Esses fatores contribuem para que a assistência se torne fragmentada com valorização da técnica sobre a humanização, pois ao enfatizar o cumprimento das tarefas com foco em objetivos, em detrimento das relações humanas essenciais, a comunicação acaba por se prender a uma interação fragilizada e desvalorizada¹⁹.

Apresentaram-se em pesquisas que compõe este estudo, o uso inadequado da comunicação e a necessidade de capacitar e investir neste fator para suprir essa lacuna e propiciar uma ponte de acesso ao usuário. Um estudo realizado com enfermeiros no México divulgou o resultado da aplicação de um treinamento, cujo objetivo era fortalecer as habilidades comunicativas e as evidências importantes dessa prática para o cotidiano do enfermeiro. Apontou-se que houve o desenvolvimento de habilidades de comunicação em enfermagem, com o

uso adequado da comunicação, essencial ao estabelecimento de vínculos entre o enfermeiro e o usuário como uma ação resolutiva das necessidades dos clientes por meio de planos assistenciais adequados²⁰.

Nesse sentido, constata-se que a qualidade da comunicação pode ser beneficiada por treinamentos, haja vista que contribuem para a aquisição de competências e habilidades consideradas necessárias e essenciais para a prática clínica. Existem várias modalidades de treinamento que trazem satisfação a quem aprende e promovem o aumento no nível de confiança em utilizar este instrumento após o treinamento²¹. Entretanto, uma única estratégia de ensino não é capaz de formar um indivíduo com pensamento crítico-reflexivo e comprometido com suas ações²².

Aponta-se também pelos estudos encontrados que a empatia, o respeito e o diálogo afetivo empregados pelos profissionais são facilitadores do atendimento do usuário, resultando na valorização do profissional e em uma boa compreensão da fala do enfermeiro. Salienta-se que o cuidado de enfermagem é favorecido quando o profissional compreende as necessidades do paciente, utilizando-se do emprego da empatia, carinho e ética para fortalecer os laços²³.

Encontrou-se também que a relação interpessoal pode ser melhorada pelo trabalho em equipe e pelo gerenciamento dos conflitos. Em um estudo qualitativo, realizado em hospital de natureza jurídica pública, localizado na cidade de São Paulo, mostrou que o trabalho em equipe e a superação dos conflitos, sustentado pela comunicação, respeito, reconhecimento do trabalho do outro, confiança e vínculo são elementos importantes para a prática

profissional em benefício do usuário²⁴. Além disso, no exercício de sua profissão, o enfermeiro deve facilitar ações de saúde mais humanizadas e receptivas, como o emprego da escuta empática que é um elemento que contribui para a consolidação da comunicação interpessoal. Essa prática é fundamental para a ação profissional, pois a escuta atenta e o vínculo entre o usuário e a equipe de saúde, são habilidades que humanizam os cuidados, além de influenciarem na consolidação da relação interpessoal²⁵.

Conclusão

Mostrou-se, pelos resultados desta revisão, que o uso da comunicação pode influenciar positivamente no cuidado de enfermagem, com a explicitação de alguns elementos que efetivam a comunicação interpessoal entre os profissionais e o usuário, além de demonstrar que existem desafios e obstáculos encontrados pelos profissionais para efetivá-la, mas que podem ser superados pela adoção de ações e medidas necessárias na prática assistencial.

Sinaliza-se para a importância de adotar uma boa comunicação como um instrumento essencial para o exercício profissional de forma que efetive o relacionamento interpessoal entre os enfermeiros e o cliente e evite ou minimize ações que dificultem e prejudiquem a efetividade dos cuidados de enfermagem.

Referências

1. Santos RO. A importância da comunicação no processo de liderança. *Rev Adm Saúde*. 2018; 18(72).
2. Hey AP, Caveião C, Motezeli JH, Visentin A, Takano TM, Buratti FM da S Meios de comunicação utilizados pelos pacientes: informações sobre o câncer após o diagnóstico e durante o tratamento. *Rev Pesqui. (Univ. Fed. Estado Rio J., Online)*. 2016; 8(3):4697-4703.
3. Silva MP, Medeiros SM, Quental LC. Relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem: fragilidades e fortalezas. *Rev Enferm UERJ*. 2016; 24(5):e7657.
4. Assenheimer A, Moura D de, Brum ZP de, Fontana RT, Guimarães CA, Soares NV et al. Comunicação interpessoal enquanto fator para a humanização do cuidado. *Rev Interdisc Ciências Saúde Biológicas*. 2018; 2(2):1-9.
5. Borba AP, Santos BM, Puggina AC. Barreiras de comunicação nas relações enfermeiro-paciente: revisão integrativa. *Rev Saúde*. 2017; 11(1-2).
6. Castelo Branco LAS, Maia NM, Lima LA. Construction of the nurse-client bond through dialogue in the hospital environment. *Rev Enferm UFPI*. 2016; 5(3):30-35.
7. Santos AC, Costa MC, Alves VP, Menezes LS, JM Lima. Evidências científicas acerca da consulta de enfermagem ambulatorial em cardiologia. *Rev. Enferm. UFPE Online*. 2020; 14:e242720.
8. Guimarães HC, Pena SB, Lopes JL, Guandalini LS, Gamba MA, Barros AL. Evidências científicas sobre as úlceras de pernas como sequela da hanseníase. *Acta Paul Enferm*. 2019; 32(5):564-570.
9. Souza Júnior EV, Silva CS, Lapa PS, Trindade LE, Silva Filho BF, Sawada NO. Influence of sexuality on the health of the elderly in process of dementia: integrative review. *Aquichan*. 2020; 20(1):e2016.
10. Hollanda BC, Braga VA, Machado RE. Impacto da obesidade sarcopênica na capacidade funcional de idosos. *Rev Enferm UFPE Online*. 2020; 14:e244093.
11. Nascimento JM, Neto FJ, Vieira Júnior DN, Braz ZR, Costa Júnior IG, Ferreira AC et al. Escuta terapêutica: uma tecnologia do cuidado em saúde mental. *Rev Enferm UFPE Online*. 2020; 14:e244257.
12. Ursi ES, Gavão CM. Prevenção de lesões de pele no perioperatório: revisão integrativa da literatura. *Rev Latino Am Enferm*. 2006; 14(1):124-131.
13. Bardin L. *Análise de Conteúdo*. 70. Lisboa. 2018.
14. Cardoso A, Byrne M, Xavier M. Adesão ao tratamento nas perturbações psiquiátricas: o impacto das atitudes e das crenças em profissionais de serviços de psiquiatria e saúde mental em Portugal: Parte I: aspetos conceptuais e

metodológicos. Rev Port Saúde Pública. 2016; 34(3):209-219.

15. Wittenberg E, Ferrell B, Kanter E, Buller H. Nurse communication challenges with health literacy support. Clin J Oncol Nurs. 2018; 22(1):53-61.

16. Bastos BR, Fonseca AC, Pereira AK, Silva LC. Formação dos profissionais de saúde na comunicação de más notícias em cuidados paliativos oncológicos. Rev Bras Cancerol. 2016; 62(3):263-266.

17. Joven ZM, Parada SR, Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermeira. Rev Enferm. 2019; 37(1):65-74.

18. Kunsch MM. La comunicación estratégica em lãs organizaciones contemporânea. Rev Media Jornalismo. 2018; 18(33).

19. Bezerra FS, Nascimento AA, Siqueira LA, Silva FS, Silva KO, Vila Nova JC. Importância do processo de comunicação enfermeiro-paciente: revisão integrativa da literatura. Rev Saúde. 2017; 11(1):1-1.

20. Müggenburg-Rodríguez V, Hernández Guillén H, Aldana A. Programa cognitivo conductual para

fortalecer habilidades de comunicación enfermera paciente. Enferm Univ. 2019; 16(1):98-104.

21. Camargo NC, Lima MG, Brietzke E, Mucci S, Góis AF. Ensino de comunicação de más notícias: revisão sistemática. Rev Bioética. 2019; 27(2):326-340.

22. Dalcól C, Garanhani M, Fonseca LF, Carvalho BG. Competência em comunicação e estratégias de ensino aprendizagem: percepção dos estudantes de enfermagem. Cogitare Enferm. 2018; 23(3):e53743.

23. Mufato LF, Gaíva MA. Empatia em enfermérica y el contexto de la relación enfermero-paciente: consideraciones críticas. Cult Cuid. 2019; 23(54).

24. Lourenço LM, Pinheiro NL. Abordagem da comunicação do profissional de enfermagem com o paciente em ventilação mecânica como instrumento no processo de cuidar. Rev Ciências. 2017; 8(2).

25. Tavares CMM, Gama LN, Souza MMT, Paiva LM, Silveira PG, Mattos MMGR. Competências específicas do enfermeiro de saúde mental enfatizadas no ensino de graduação em enfermagem. Rev Portuguesa Enferm Saúde Mental. 2016; (spe4):25-32.