

## IMPORTÂNCIA SOBRE COMUNICAÇÃO ALTERNATIVA PELOS ENFERMEIROS EMERGENCISTAS

**Resumo:** Estudo descritivo, de abordagem qualitativa, realizada através de uma revisão bibliográfica, que objetivou compreender a importância da comunicação enfermeiro-paciente durante a assistência de enfermagem em unidades de emergência à pacientes usuários da comunicação alternativa e como objetivos específicos, analisar as fragilidades da comunicação das unidades de emergência evidenciadas pelos autores usados como base para este estudo. Foi realizado uma ligação entre os temas “comunicação alternativa” e “comunicação na emergência”, por haver dificuldades em encontrar artigos que abordam o tema íntegro. O olhar foi voltado àqueles sujeitos que são incapazes de comunicar-se por meio da fala em unidades de emergência. Ficou evidenciado a importância da realização da educação permanente pelos enfermeiros, com objetivo de desenvolver uma relação adequada com pacientes usuários de comunicação alternativa, trazendo bons resultados a assistência, além da necessidade de elaboração de mais estudos sobre o tema, levantando a importância desse conhecimento por todos os profissionais de enfermagem.

Descritores: Comunicação Alternativa, Enfermeiro, Emergência.

### Importance of alternative communication by emergency nurses

**Abstract:** Descriptive research with a qualitative approach, carried out through a bibliographic review that aimed to understand the importance of nurse-patient communication during nursing care in emergency units to patients using alternative communication and as specific objectives, analyze the weaknesses of emergency units communication evidenced by the authors used as the basis for this study. A link was made between the themes “alternative communication” and “communication in the emergency”, as there are difficulties in finding articles that address the whole theme. The look was focused on those subjects who are unable to communicate through speech in emergency units. It was evident the importance of the realization of permanente education by nurses, with the objective of developing an adequate relationship with patients who use alternative communication, bringing good results for care, besides the need to elaborate more studies on the theme, raising the importance of this knowledge by all nursing professionals.

Descriptors: Alternative Communication. Nurse, Emergence.

### Importancia de la comunicación alternativa por enfermeras de urgencias

**Resumen:** Estudio descriptivo, con abordaje cualitativo, realizado a través de una revisión bibliográfica, que tuvo como objetivo comprender la importancia de la comunicación enfermero-paciente durante el cuidado de enfermería en las unidades de emergencia para los pacientes que utilizan la comunicación alternativa y como objetivos específicos, analizar las debilidades de la comunicación de Unidades de emergencia evidenciadas por los autores utilizadas como base para este estudio. Se estableció un vínculo entre los temas “comunicación alternativa” y “comunicación en la emergencia”, ya que existen dificultades para encontrar artículos que aborden el tema integral. La mirada se volvió hacia aquellos sujetos que no pueden comunicarse a través del habla en las unidades de emergencia. Se evidenció la importancia de la realización de la educación permanente por parte de los enfermeros, con el objetivo de desarrollar una adecuada relación con los pacientes que utilizan la comunicación alternativa, trayendo buenos resultados a la asistencia, además de la necesidad de elaborar más estudios sobre el tema, elevando la importancia de este conocimiento por todos los profesionales de enfermería.

Descriptorios: Comunicación Alternativa, Enfermero, Emergencia.

#### Gabriela Magalhães Figueiredo

Graduada em Enfermagem pelo Centro  
 Universitário UNIFACVEST.

E-mail: [mgabrielafigueiredo@gmail.com](mailto:mgabrielafigueiredo@gmail.com)

#### Vivian Regina Dematê Pereira

Especialização em Enfermagem do Trabalho  
 pela Universidade do Contestado Canoinhas.

Mestrado em Educação pela Universidade do  
 Planalto Catarinense. Professora Mestre do  
 Centro Universitário UNIFACVEST.

E-mail: [prof.vivian.pereira@unifacvest.edu.br](mailto:prof.vivian.pereira@unifacvest.edu.br)

#### Nayara Alano Moraes

Mestre em Educação pela Universidade do  
 Planalto Catarinense. Professora Mestre do  
 Centro Universitário UNIFACVEST.

E-mail: [navalanomoraes@gmail.com](mailto:navalanomoraes@gmail.com)

Submissão: 28/02/2021

Aprovação: 11/10/2021

Publicação: 12/12/2021

#### Como citar este artigo:

Figueiredo GM, Pereira VRD, Moraes NA. Importância sobre comunicação alternativa pelos enfermeiros emergencistas. São Paulo: Rev Recien. 2021; 11(36):175-184.

DOI: <https://doi.org/10.24276/rrecien2021.11.36.175-184>

## Introdução

A comunicação é a arte de expressarmos. Com ela, somos capazes de nos inserir na sociedade, expor quem somos, conhecer o outro, disponibiliza a interação. Diversas são as formas de realizá-la e o que realmente importa é que seja efetiva, que a troca seja bem-sucedida a todas as partes envolvidas no processo de comunicação.

Quando pensamos em comunicação, logo pensamos em comunicação oral, aquela que realizada através da fala. Mas é certo que existem diversas maneiras de nos expressarmos, um simples movimento corporal já é capaz de significar o que estamos sentindo.

Neste estudo, o olhar foi voltado àqueles sujeitos que são incapazes de comunicar-se por meio da fala. Deficiências, autismo, transtornos do sistema nervoso central são situações que podem acometer a comunicação oral de um sujeito. Para estes, é necessário o uso de uma Comunicação Alternativa, que se trata de “diferentes modalidades de comunicação com finalidades definidas a partir da necessidade do usuário”<sup>1</sup>. Apesar das limitações orgânicas, devem ser criadas condições para que os pensamentos, os sentimentos, as necessidades dos sujeitos se materializem em modos de linguagem que, continuamente, avancem em seu valor expressivo e complexidade e, assim, possam ser apreendidas e interpretadas pelos seus interlocutores em sua alteridade<sup>2</sup>.

Ao longo da faculdade e da realização dos estágios, aprendemos a necessidade de uma coesa comunicação entre profissional-paciente, afim de prestar uma assistência de qualidade. Para tal, é

essencial que o enfermeiro desenvolva habilidades em comunicação, tendo ela de forma acessível e dinâmica.

Por um breve período, prestei cuidados à um indivíduo que faz uso da comunicação alternativa. Suas limitações eram brandas, não realizava nenhum movimento e não conseguia se comunicar oralmente. Necessitava assim de completa assistência, e por muitas vezes, de necessidade imediata. Através de um quadro com as letras do alfabeto agrupadas em linhas, a pessoa com quem se comunicava com ele ditava as linhas e com o movimento dos olhos, ele “dizia” se queria aquela linha, selecionando letra por letra até formar uma palavra. Por não ter conhecimento a respeito da comunicação alternativa, me foi preciso um grande tempo de adaptação e aperfeiçoamento para uso da técnica, o que poderia ser evitado caso possuísse prévio conhecimento. “Para desenvolver a capacidade de comunicação por meio de recursos alternativos de comunicação, tanto usuário, como seus parceiros precisam submeter-se a um processo de ensino-aprendizagem”<sup>3</sup>.

Tendo essa adversidade, surgiu a necessidade em abordar esse tema, trazendo-o para a realidade no cotidiano da enfermagem de emergência, onde por muitas vezes, é um ambiente onde o paciente encontra-se sozinho, com medo e fragilizado por sua condição de saúde, necessitando de acolhimento e comunicação.

No início da pesquisa sobre o tema, foi possível notar que é abordado em sua grande maioria por profissionais como fonoaudiólogos e pedagogos. Tendo em vista que o indivíduo que faz uso da comunicação alternativa (CA) está inserido na sociedade de maneira global, é necessário que essa

sociedade esteja adaptada e capacitada para recebê-lo de maneira a abranger suas necessidades.

Quando entramos em contato com um paciente, começamos a construir uma relação, que para tal, se faz necessário a presença de confiança e dedicação. A importância do conhecimento da CA pelo enfermeiro traz resultados à assistência desse indivíduo, pois demonstramos interesse em compreendê-lo. Embora possa na maioria das vezes estar acompanhado por alguém de sua confiança, nosso conhecimento sobre suas individualidades de comunicação nos permite que o paciente possa dizer o que realmente sente/pensa e deixa de lado uma vida embasada sob narrativa de outra pessoa, de alguém sempre dizendo o que ele quer ou o que ele tem. Com isso, damos inclusão, afeição e comando de sua vida<sup>1</sup>.

“As unidades de SUE (serviços de urgência e emergência) são destinadas ao atendimento de pacientes com problemas agudos e com alta gravidade, com garantia de assistência rápida e imediata quando o risco de morte é iminente, requerendo equipes preparadas”<sup>4</sup>. É claro a necessidade da agilidade em unidades de emergência, mas é importante não esquecer de como a humanização caminha lado a assistência.

Quando um paciente chega em uma unidade de emergência desacompanhado e necessitando de atendimento imediato, os profissionais devem estar habilitados para atender seu anseio clínico e também reduzir seus medos em relação as condutas a serem realizadas. A comunicação estará presente em todo o processo do cuidado, em todo momento em que o paciente se faça presente na unidade. Logo, o despreparo dos profissionais de enfermagem sobre as necessidades de comunicação do paciente pode

agravar diretamente em seu estado clínico, diminuindo a ligação enfermeiro-paciente, aumentando o receio e sensação de desespero por parte do paciente, fragilizando a construção da relação e tendo influência negativa sobre o processo.

Diante do exposto, o objetivo geral deste estudo foi compreender a importância da comunicação enfermeiro-paciente durante a assistência de enfermagem em unidades de emergência à pacientes usuários da comunicação alternativa. Como objetivos específicos, analisar as fragilidades da comunicação das unidades de emergência evidenciadas pelos autores usados como base para este estudo.

Analisando esses fatores e tendo a comunicação como princípio valoroso da assistência, é possível atingir esses indivíduos de forma integral, trazendo benefícios no seu processo saúde-doença, fazendo-os sentir seguro na busca pela terapia, na aderência ao tratamento, colaborando pela sua autonomia e assim excluindo os ruídos presentes na comunicação, trazendo benefícios amplos, que talvez só poderão ser entendidos de verdade e em sua complexidade, por aqueles que vivenciam a situação de falta de acolhimento diariamente.

## Material e Método

Estudo de abordagem qualitativa, de objetivo descritivo, realizado através de uma revisão bibliográfica. A pesquisa qualitativa “evidencia a importância de compreender aspectos psicológicos cujos dados não podem ser coletados de modo completo por outros métodos, devido à complexidade que encerram”<sup>5</sup>. Já a pesquisa descritiva é um “tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade”<sup>6</sup>.

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta<sup>6</sup>.

Realizada através de revisão bibliográfica referentes ao tema, com revisões de artigos publicados no período de 2011 a 2020. Com a dificuldade de encontrar artigos referentes ao tema “comunicação alternativa na emergência”, foi realizado uma ligação entre os assuntos, relacionando artigos sobre “comunicação alternativa” e “comunicação na emergência”, conectando as dificuldades geradas pela comunicação em indivíduos que fazem uso da comunicação alternativa em um ambiente de emergência.

Como instrumento de coleta de dados, é utilizada a base de dados de periódicos científicos Scientific Eletronic Library Online (SciELO), Periódicos e revistas

nacionais, assim como publicação de teses de mestrados, que abordam o tema da comunicação na enfermagem de emergência e comunicação alternativa.

Utilizou-se para essa busca os descritores: comunicação alternativa, comunicação em unidades de emergência, comunicação enfermeiro-paciente. Nela, foram encontrados 75 artigos inclusos aos descritores e ao tema abordado. O método de inclusão foi através de artigos publicados até o ano de 2011 e que fossem relacionados ao tema. Como método de exclusão, estudos fora do período citado, comunicação não relacionada a enfermeiro-paciente, comunicação na enfermagem fora do ambiente da emergência e comunicação alternativa com uso de alta tecnologia (softwares), restando então, 8 artigos após aplicação dos filtros. O período de coleta de dados foi realizado de março a agosto de 2020.

Após leitura e escolha dos artigos, foi realizado um recorte sobre as problemáticas mais citadas pelos autores, assim como os pontos considerados mais importantes em relação ao tema, interpretação dos dados e construção da relação entre eles. Segue quadro com os artigos selecionados.

**Quadro 1.** Artigos utilizados.

TÍTULO DO ARTIGO	AUTORES	METODOLOGIA	ANO
A comunicação enfermeira-paciente no cuidado em unidade de pronto atendimento 24h (upa 24h):uma interpretação em Travelbee.	Thalita Rocha Oliveira; Sonia Mara Faria Simões.	Pesquisa descritiva, de abordagem qualitativa. Realizada através de entrevistas com enfermeiras atuantes na unidade.	2013
Internação em uma unidade de emergência hospitalar: vivência.	Lívia Moreira Barros, et al.	Pesquisa descritiva, de abordagem qualitativa. Realizada através de entrevista com acompanhantes dos pacientes.	2013
A enfermagem e a utilização da língua brasileira de sinais no atendimento ao deficiente auditivo.	Paulo Sérgio da Silva, et al	Pesquisa bibliográfica exploratória.	2014

As dificuldades dos profissionais de enfermagem da atenção básica em prestar atendimento à pessoa com deficiência (PCD) auditiva e/ou fala.	Yara Cristina de Souza Ferreira	Pesquisa bibliográfica seguida de aplicação em campo, com abordagem quanti-qualitativa.	2019
A vivência do papel do enfermeiro em uma unidade de emergência	Natieli Cavalheiro Viero, et al	Relato de experiência e pesquisa bibliográfica.	2011
Relações de “não cuidado” de enfermagem em uma emergência: que cuidado é esse?	Maria Aparecida Baggio, et al.	Estudo qualitativo exploratório e descritivo.	2011
Opinião de enfermeiros sobre instrumento de atendimento sistematizado a paciente em emergência	Candice Abdon Miranda, et al	Estudo exploratório, descritivo, quantitativo	2012
Níveis de estresse ocupacional e atividades estressoras em enfermeiros de unidades de emergência	José Ricardo Ferreira da Fonseca; David Lopes Neto	Pesquisa epidemiológica transversal, quantitativa	2014

Fonte: Autora da Pesquisa, 2020.

A análise dos dados obtidos foi realizada através da Análise de Conteúdo de Lourence Bardin:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens<sup>7</sup>.

Após a escolha dos artigos, foi realizada a leitura dos mesmos, buscando os pontos mais mencionados pelos autores em relação ao tema, reunidos em grupos de concordância, buscando compreender a importância de cada aspecto mencionado e a relevância desses para a assistência de enfermagem.

Este artigo foi baseado nas referências metodológicas de Renato Rodrigues e José Correia Gonçalves (2017) e Carlos Alberto Guimarães (2006)<sup>8,9</sup>.

## Resultados e Discussão

A comunicação alternativa “trata-se de uma atividade semiótica que mediam as interações

dialógicas, favorecendo a apropriação da linguagem e do conhecimento e, portanto, na constituição do sujeito com significativas limitações de fala”<sup>10</sup>.

Como ferramentas para a CA, o sujeito pode fazer o uso de sistemas com ajuda, que são aqueles que necessitam de algum objeto ou ferramenta ou até mesmo a voz de outra pessoa para comunicar-se, ou sem ajuda, que é feito através do próprio corpo do indivíduo, com sinais manuais, expressões, etc<sup>11</sup>.

Por muitas vezes, o processo de comunicação alternativa se torna demorado, resulta em adivinhações, não passando a mensagem fiel de desejo do emissor (que envia a mensagem), causando falhas no processo final. Sendo uma técnica que necessita de experiência e paciência e tendo o ambiente de unidades de emergência com uma dinâmica rápida única, fez se necessário pensar no indivíduo que faz uso da comunicação alternativa inserido nele.

Após revisões de artigos que relatam a singular rotina de uma unidade de emergência e da abordagem

dos enfermeiros aos pacientes com deficiência auditiva, será apresentado os conteúdos que mais surgiram neste cenário, que foram unidos e interpretados dentro do contexto da comunicação alternativa.

### **Comunicação enfermeiro-paciente**

Em qualquer local em que o enfermeiro for prestar assistência de enfermagem, será necessário a construção de uma relação com o paciente, seja ela breve ou continuada. Através dela, podemos otimizar o cuidado, trazendo bem-estar físico e até emocional ao paciente.

“Esta interação é considerada para os Enfermeiros um processo fundamental para um melhor desenvolvimento da comunicação terapêutica, sendo necessário um treinamento do profissional de saúde para não comprometer a assistência prestada”<sup>12</sup>. Se existe confiança do paciente com o enfermeiro, ele se sente seguro em expor-se ao profissional, entregando-lhe informações e contribuindo para a terapêutica.

O profissional deve lembrar sempre de oferecer o cuidado subjetivo, que vai muito além das técnicas, olhando para o paciente como um indivíduo que necessita de uma assistência mais sensível e empática, nunca esquecendo das particularidades encontradas em cada pessoa<sup>13</sup>. “A comunicação é apontada para os profissionais da enfermagem um recurso indispensável para uma melhor evolução da comunicação terapêutica, tornando necessária uma capacitação do profissional de saúde para não prejudicar a assistência realizada”<sup>14</sup>.

Nos estudos também é mencionado a necessidade da comunicação não verbal, que deve ser uma habilidade desenvolvida pelo enfermeiro, pois

auxilia na interpretação dos sentimentos e desejos dos pacientes, que por muitas vezes, não os verbalizam<sup>13</sup>.

A comunicação é o nosso meio de acessar ao outro, e também nos tornamos acessíveis. O conhecimento adquirido pelo profissional de enfermagem apenas será de valia quando transmitido, colocando-o em prática ou como forma de ensinamento. Ao prestar atendimento a um paciente, a comunicação está ocorrendo, seja através do olhar, do toque, do posicionamento corporal e inclusive, das palavras.

A comunicação não verbal é abordada pelos autores com muita importância. Ela pode ser a chave do relacionamento enfermeiro-paciente, pois com ela é capaz de obter aquilo que muitas vezes não é falado, porém, pode ser lido na forma da expressão corporal.

O profissional de hoje, além de suas competências habituais, deve possuir uma visão abrangente do que é o ser humano, tratá-lo de forma integral e o acolhendo em suas particularidades, preocupando-se com o relacionamento enfermeiro-usuário, com o intuito de proporcionar uma estabilidade emocional ao mesmo, para que ocorra a promoção, proteção e recuperação da saúde. O enfermeiro necessita ter um pensamento ético e humanizado, conscientizando-se de suas carências profissionais, e buscando a cada dia se capacitar mais, pois assim conseguirá agir como agente transformador na instituição de saúde<sup>14</sup>.

É notável a concordância dos autores em relação da indispensabilidade do cuidado humanizado e a ação direta que ele tem sobre o prognóstico do paciente. Em unidades de emergência, esse cuidado exige muito esforço dos profissionais, porém, tanto os enfermeiros quanto os pacientes colhem seus benefícios.

O sentido da palavra acolher é revelado quando a enfermeira dispensa atenção na relação, dá crédito ao ser humano, exercita a

escuta das queixas e necessidades do paciente e as valoriza, instituindo em sua prática uma ferramenta relacional. A escuta passa a existir a partir do momento em que o profissional abre mão do conhecimento técnico-científico e se dispõe ouvir o outro o que proporciona um melhor atendimento individual e uma maior capacidade de acolhimento por parte da instituição de saúde<sup>13</sup>.

Ficou evidenciado a importância da comunicação e a ligação direta dela com a qualidade da assistência.

Para tanto, deve-se pensar em contextos onde a comunicação não alcança forma tão compreensiva, sendo o principal foco deste estudo, abordado como “fragilidades na comunicação”.

Com pacientes que fazem o uso da comunicação alternativa, é exigido dos profissionais que estejam mais abertos para acolher esse indivíduo, pois ele está em um ambiente desconhecido e tem noção da sua barreira comunicacional. Quando o enfermeiro se mostra com conhecimentos sobre a necessidade do paciente e interessado em tentar compreendê-lo, a relação fortifica-se e a terapêutica tem potencial de desfecho eficaz.

### **Fragilidades na comunicação**

Como já descrito, diversificadas são as formas para a realização da comunicação, a depender do contexto, local e das necessidades ou barreiras do emissor e receptor. É importante que a mensagem seja recebida de forma desejada pelo receptor, assim, será precisa.

Muitos são os fatores que podem causar interferência nessa troca. No cenário abordado por esse tema, as condições do ambiente de emergência e as limitações dos indivíduos trazem ainda mais dificuldades. É possível observar que em situações de emergência, os profissionais fiquem atentos apenas para o cuidado técnico, deixando de lado o cuidado

subjetivo, causado pela rapidez e agilidade exigidas na situação.

[...] ações rápidas e precisas, conjuntamente com a vivência do sofrimento de pacientes e familiares tende a gerar uma comunicação do enfermeiro de forma impessoal e mecanizada, limitando o profissional ao cumprimento de seu papel instrumental. Isto mostra que em diversos momentos o cuidado na unidade de emergência possui características muito mais técnicas do que expressivas<sup>13</sup>.

Outra situação conflitante encontrada pelos autores foi a falta de esclarecimentos dos profissionais aos pacientes sobre seu estado de saúde e terapêutica, gerando ainda mais insegurança e receio, dentro de um ambiente que por si só, já traz bastante temor.

“A falta de informação, um direito do paciente e um dever do profissional, [...] conduz à insegurança em relação às ações profissionais, visto que parecem não respeitar o direito de conhecimento acerca dos eventos que envolvem o seu ser e o que está lhes sendo reservado durante o processo de hospitalização”<sup>15</sup>.

A principal barreira de comunicação, é quando não se tem o conhecimento sobre o limite comunicativo com aquele com quem pretende se estabelecer o cuidado. É inexecutável o íntegro cuidado no momento em que não é retirado as barreiras que o limitam.

“O deficiente auditivo, ao procurar um serviço de saúde, encontra como principal barreira a sua comunicação com a equipe de saúde. Por não fazer uso da língua oral, o deficiente auditivo acaba ficando separado ou isolado, tendo seus conhecimentos acerca de sua saúde ou saúde em geral prejudicados ou incompletos”<sup>12</sup>.

Alguns daqueles que fazem o uso da comunicação alternativa possuem seus parceiros de comunicação, que são sujeitos que transformam os “sinais” utilizados pelos indivíduos desprovidos da fala em

comunicação verbal, porém, na prestação de assistência de enfermagem, são necessários momentos de privacidade com o profissional que lhe prestará cuidados, evitando assim, informações distorcidas ou ocultadas, além de proporcionar autonomia para o paciente<sup>16</sup>.

Um parceiro de comunicação poderá causar um constrangimento ao paciente, criando obstáculos para o desejado vínculo enfermeiro paciente, deixando importantes informações de fora dessa assistência<sup>14</sup>.

É racional que a responsabilidade da prestação de serviço adequada aos indivíduos que fazem uso da comunicação alternativa não seja transferida para o mesmo, exigindo um parceiro de comunicação para tal, devendo esse conhecimento estar presente junto ao enfermeiro, pois é nele em quem o paciente precisa confiar para compartilhar suas informações pessoais e deverá vir dele a resposta sobre sua terapêutica.

### **Singularidades das unidades de emergência**

As características de uma unidade de emergência devem ser colocadas em questão quando o assunto é a comunicação. Muitas são as dificuldades encontradas nela e embora suas raízes sejam profundas, o enfermeiro deve encontrar maneiras de torna-la mais acessível possível.

“Problemas de comunicação com a equipe, assistência de enfermagem de emergência, interferência na vida pessoal, carga de trabalho, além dos conflitos internos entre a equipe, falta de respaldo do profissional podem representar fatos estressantes e danosos à saúde do sujeito”<sup>17</sup>.

Dos estudos, 4 concordam que as adversidades enfrentadas nas unidades de emergência estão relacionadas as superlotações, sobrecarga dos

profissionais, além da necessidade de atendimento rápido, gerando estresse aos profissionais e prejuízos na assistência prestada<sup>13,15,18,19</sup>. Além disso, desempenhar papéis assistenciais e gerenciais pode desencadear estresse ao enfermeiro e influenciar no comportamento profissional e pessoal, comprometendo inclusive sua qualidade de vida<sup>20</sup>.

O profissional de enfermagem, ao atuar em unidade crítica de saúde, deve demonstrar destreza, agilidade, habilidade, bem como, capacidade para estabelecer prioridades e intervir de forma consciente e segura no atendimento ao ser humano, sem esquecer que, mesmo na condição de emergência o cuidado é o elo de interação/integração/relação entre profissional e cliente. A enfermagem deve investir cada vez mais no processo de comunicação, uma vez que este subsidiará o cuidado efetivo e eficaz ao cliente hospitalizado<sup>18</sup>.

Ao falar do cuidado de enfermagem, os autores descrevem que o mesmo está diretamente ligado ao fator “tempo”, justamente porque no setor emergência é exigido do profissional agilidade e domínio de procedimentos técnicos, bem como um resultado imediato imposto pelas situações de urgência e de emergência e um número excessivo de atendimentos por dia. O tempo se torna fundamental e muito importante nas relações estabelecidas pois de um lado temos o paciente que exige os cuidados e do outro os profissionais necessitando dar conta da demanda, necessita ser rápido e imediato preconizando ainda as normas da instituição. “A enfermeira nesse momento necessita observar o que a expressão facial e o corpo manifestam como sinais e sintomas, a fim de avaliar o quadro clínico objetivo e subjetivo e instituir o cuidado adequado”<sup>13</sup>.

Embora muitas vezes as emergências se encontrem em uma rotina caótica, é fundamental não



esquecer do medo encontrado dentro dos pacientes em situação vulnerável e que não conseguem se comunicar de maneira a fazer-se entender, é possível imaginar suas inseguranças e anseios. Em relação a equipe, é no profissional de enfermagem que muitas vezes o paciente irá criar um vínculo, pelo tempo de assistência prestada a ele por esse profissional, tornando indispensável a habilidade do enfermeiro em cuidar do paciente por inteiro, passando segurança através das informações.

Além do conhecimento prático e teórico sobre as técnicas realizadas nesse ambiente, é fundamental que todos os profissionais estejam aptos para acolher seus pacientes, demonstrando diálogo, familiarizando o paciente com os instrumentos que nele serão usados, esclarecer sobre a terapêutica, mesmo que o paciente não esteja em condições de interagir, e sempre que possível fazer necessário que o paciente manifeste o entendimento sobre tais.

## **Conclusão**

Após evidenciado a problemática encontrada pelos usuários de comunicação alternativa e na incoerência em ter parceiros de comunicação para realizar a interação enfermeiro-paciente, a solução é encontrada através da educação permanente. É competência do enfermeiro buscar o conhecimento sobre comunicação alternativa, visto que o diálogo efetuado direto com o paciente, de forma privativa e humanizada, demonstrando capacitação e interesse pelas particularidades do paciente, trará o atendimento de excelência. Além da busca pelo conhecimento sobre a comunicação terapêutica, que precisa ser aplicada nas unidades de emergência, afim de deixar a assistência mecanizada para trás.

A maior fragilidade encontrada para a realização deste estudo, foi a escassez de materiais relacionados a enfermagem junto a comunicação alternativa, além de nenhum mencionar a área da emergência. Por muito tempo, a comunicação alternativa foi direcionada apenas para pedagogos e fonoaudiólogos, embora haja a necessidade de conhecimento sobre o assunto em todas as áreas da sociedade, pois é sobre isso que trata a inclusão.

Com isso, torna-se evidente a necessidade da elaboração de mais estudos sobre o tema, levantando a importância desse conhecimento por todos os profissionais de enfermagem, assim como evidenciando o benefício desse conhecimento através da prática.

Para a apresentação dos dados encontrados nos artigos escolhidos para o tema, foi realizado uma secção dos assuntos, para melhor abordá-los. Porém, é possível observar a ligação presente em todos eles. A comunicação realizada pelo enfermeiro com o paciente que faz uso da comunicação alternativa será eficiente se o profissional transmitir ao paciente o conhecimento que ele tem sobre sua individualidade, demonstrar interesse por seu bem-estar físico e emocional, passando informações claras e coesas sobre sua situação no processo saúde-doença, ser capaz de construir uma relação de confiança, cumprindo suas competências profissionais, refletindo na assistência.

Com os dados apresentados nesse estudo, almeja-se que os profissionais possam capacitar-se e sentir-se aptos para realizar o atendimento seja qual for a necessidade do paciente, por entender a grandeza desse conhecimento para a vida daqueles que passarão por suas mãos.

## Referências

1. Prestes ICP. Tecnologia assistiva e comunicação alternativa. 1. Ed. Curitiba: IESDE. 2014.
2. Krüger S, et al. Comunicação suplementar e/ou alternativa: fatores favoráveis e desfavoráveis ao uso no contexto familiar. Marília: Rev Bras Educ Espec. 2011; 17(2):209-224.
3. Moreschi, C. L.; Almeida, M. A. A comunicação alternativa como procedimento de desenvolvimento de habilidades comunicativas. Marília: Rev. Bras. Educ. Espec. 2012. v. 18, n. 4, p. 661-676.
4. Sousa KHJF, et al. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. Porto Alegre: Rev Gaúcha Enferm. 2019; 40.
5. Augusto CA, et al. Pesquisa qualitativa: rigor metodológico no tratamento da teoria dos custos de transação em artigos apresentados nos congressos de Sober (2007-2011). Brasília: Rev Econ Sociol Rural. 2013; 51(4):745-764.
6. Gerhardt TE, Silveira DT. Métodos de pesquisa. Porto Alegre: UFRGS Editora. 2009.
7. Câmara RH. Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. Brasília: Rev Interinstitucional Psicologia. 2013; 179-191.
8. Rodrigues R, Gonçalves JC. Procedimentos de metodologia científica. 8 ed. Lages: Papervest. 2017.
9. Guimarães CA. Normas para manuscritos submetidos às revistas biomédicas: escrita e edição da publicação biométrica. Rio de Janeiro: Comunicação Científica. 2006; 33(5):318-335.
10. Krüger SI, et al. Delimitação da área denominada comunicação suplementar e/ou alternativa (CSA). São Paulo: Rev CEFAC. 2017; 19(2):268-276.
11. Almirall CB, Camats ES, Bultó CR. Sistemas de sinais e ajudas técnicas para a comunicação alternativa e a escrita. 1. ed. São Paulo: Santos. 2003.
12. Silva PS, et al. A enfermagem e a utilização da língua brasileira de sinais no atendimento ao deficiente auditivo. São Paulo: Rev Uningá Review. 2014; 17(1):5-12.
13. Oliveira TR, Simões SMF. A comunicação enfermeira-cliente no cuidado em unidade de pronto atendimento 24h (upa 24h): uma interpretação em Travelbee. Enfermería Global. 2013; 30:91-105.
14. Ferreira YCD. As dificuldades dos profissionais de enfermagem da atenção básica em prestar atendimento à pessoa com deficiência (PCD) auditiva e/ou fala. Brasília: Rev Científica Instituto Ideia. 2019; 8(1):233-250.
15. Baggio MA, et al. Relações de “não cuidado” de enfermagem em uma emergência: que cuidado é esse? Rio de Janeiro: Esc Anna Nery. 2011; 15(1).
16. Nunes DRP, Santos LB. Mesclando práticas em comunicação alternativa: caso de uma criança com autismo. Maringá: Psicol Esc Educ. 2015; 19(1):59-69.
17. Viero NC, et al. A vivência do papel do enfermeiro em uma unidade de emergência. Ijuí: Rev Contexto Saúde. 2011; 10(20):603-606.
18. Barros LM, et al. Internação em uma unidade de emergência hospitalar: vivência. Cogitare Enferm. 2013; 18(2):336-343.
19. Miranda CA; et al. Opinião de enfermeiros sobre instrumento de atendimento sistematizado a paciente em emergência. Fortaleza: Rev Rene. 2012; 13(2):396-407.
20. Fonseca JRF, David LN. Níveis de estresse ocupacional e atividades estressoras em enfermeiros de unidades de emergência. Fortaleza: Rev Rene. 2014; 15(5):732-742.