

IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO PARA UMA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM DE QUALIDADE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

IMPORTANCE OF COMMUNICATION FOR QUALITY NURSING CARE: NA INTEGRATIVE REVIEW.

JULIANA LINDONOR VIEIRA MENDES¹, SARAH DA SILVA CARDOSO², AYÊSCA RODRIGUES NASCIMENTO HOTT³, FLÁVIA LUGÃO DOS SANTOS SOUZA^{4*}

1. Acadêmica do curso de graduação de Enfermagem da Faculdade do Futuro; 2. Acadêmica do curso de graduação de Enfermagem da Faculdade do Futuro; 3. Acadêmica do curso de graduação de Enfermagem da Faculdade do Futuro; 4. Enfermeira Doutoranda pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UIRIO), Mestre em Enfermagem pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Enfermagem Anna Nery (UFRJ), pós-graduação em Enfermagem Cardiológica pela Escola de Enfermagem Anna Nery (UFRJ), graduação em Enfermagem Obstétrica pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), docente da Faculdade do Futuro.

* Rua David Gonçalves de Oliveira, 68, Pinheiro II, Manhuaçu, Minas Gerais, Brasil. CEP: 36900-000. flavia.l.s@terra.com.br

Recebido em 11/07/2020. Aceito para publicação em 20/08/2020

RESUMO

O artigo tem como objetivo caracterizar a produção científica dos últimos cinco anos acerca da importância da comunicação para a assistência prestada pela enfermagem, e investigar a influência da comunicação para uma assistência de qualidade. O método utilizado foi uma pesquisa de revisão integrativa, de natureza descritiva realizada no mês de fevereiro de 2020, por meio da busca eletrônica nas bases de dados BVS e SCIELO. Foram encontrados um total de 21.150 publicações das quais foram avaliadas 70 após a aplicação dos filtros, sendo por fim selecionados 15 artigos para compor o presente estudo. Observou-se que a comunicação efetiva é um valioso instrumento de trabalho para a enfermagem, possibilitando acolhimento, humanização, aceitação do tratamento, segurança do paciente, favorece o meio multiprofissional, contribui para continuidade da assistência de alta qualidade. Conclui-se que a vista dos aspectos das barreiras da comunicação destaca-se a necessidade de aperfeiçoamento dos profissionais quanto às novas formas de comunicação, como Libras, e a importância do diálogo na equipe para que as informações acerca do paciente sejam repassadas, contribuindo para a assistência de qualidade.

PALAVRAS-CHAVE: Assistência de Enfermagem; Relacionamento Interpessoal; Cuidados de Enfermagem; Comunicação em Saúde.

ABSTRACT

This article aims to characterize the scientific production of the last five years about the importance of communication for the care provided by nursing, and to investigate the influence of communication for quality care. The method used was an integrative review research, of a descriptive nature, carried out in February 2020, through electronic search in the VHL and Scielo databases. A total of 21,150 publications were found, of which 70 were evaluated after applying the filters, and finally 15 articles were selected to compose the present study. It was observed that effective communication is a valuable work tool for nursing, enabling reception, humanization, treatment

acceptance, patient safety, favoring the multiprofessional environment, contributing to the continuity of high-quality care. It is concluded that the view of the aspects of the communication barriers highlights the need for the improvement of professionals regarding new forms of communication, such as Libras, and the importance of dialogue in the team so that the information about the patient is passed on, contributing to quality assistance.

KEYWORDS: Nursing Assistance; Interpersonal Relationships; Nursing Care; Health Communication.

1. INTRODUÇÃO

A comunicação é um processo intrínseco do ser humano, imprescindível para sua evolução cultural, intelectual e humanista, uma vez que por meio dela as pessoas desenvolvem a interação entre si e o ambiente em que se encontram¹.

Sendo pois uma parte fundamental da formação do ser humano, a comunicação se sobressai e se apresenta também como forma essencial para realização da assistência do cuidado, como ferramenta chave dentro de uma das etapas mais importantes do processo de enfermagem, o histórico de enfermagem, que se desenvolve a partir da coleta sistematizada de informações referentes à condição de saúde atual e pregressa do paciente, de forma a possibilitar um adequado planejamento de cuidados com abordagem holística^{2,1}.

Não obstante, a comunicação também apresenta caminhos para um atendimento humanizado por meio de atitudes positivas desenvolvidas na relação interpessoal, que reduzem a impessoalidade e aumentam a proximidade do profissional de enfermagem com seus pacientes³.

Vislumbrando ainda fatores relacionais na assistência de enfermagem, destaca-se a função de liderança, que segundo a lei n 7.498/86, a qual regulamenta o exercício da enfermagem, dentre outras

funções privativas do enfermeiro, este deve chefiar o serviço de enfermagem na unidade a qual está alocado. Uma vez na posição de gerente, são necessárias habilidades de liderança para conduzir a equipe liderada, destacando-se entre essas a comunicação^{4,5}.

Em face às considerações apresentadas, o presente estudo objetivou caracterizar a produção científica dos últimos cinco anos, em periódicos online, acerca da importância da comunicação para a assistência prestada pela enfermagem, e investigar a influência da comunicação para uma assistência de qualidade.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de uma revisão integrativa estabelecida a partir das problemáticas “Qual a influência da comunicação dentro da assistência de enfermagem?” “Como as produções científicas nacionais descrevem a comunicação dentro da assistência de enfermagem?”. A coleta de dados ocorreu a partir de publicações indexadas nas bases de dados da BVS Brasil (Biblioteca Virtual em Saúde) e SCIELO (Scientific Electronic Library Online) acessadas no mês de fevereiro de 2020.

De acordo com Mendes, Silveira e Galvão (2008)⁶ são necessárias a estruturação de algumas etapas para se desenvolver uma pesquisa de caráter integrativa, sendo estas etapas: 1) definição do tema de pesquisa e a pergunta norteadora; 2) determinação dos critérios de inclusão e exclusão; 3) catalogação dos estudos selecionados; 4) análise dos estudos incluídos na revisão; 5) interpretação dos resultados obtidos; 6) síntese do conhecimento a partir das evidências encontradas.

Em conformidade com as etapas supracitadas, para se chegar a amostra foram utilizados os critérios de inclusão, a saber: ser artigo nacional, idioma português, lacuna temporal dos anos de 2014 a 2019, apresentarem contextualização sobre a temática abordada e com conteúdo disponíveis na íntegra; e como critérios de exclusão: outros documentos que não fossem artigos, artigos duplicados, resumos e artigos que não possuíam aproximação com o tema de estudo, artigos fora do corte temporal estabelecido e idiomas estrangeiros.

Para a coleta do material, foram então realizadas buscas dos artigos referentes ao uso de dados de sistema informatizado por meio dos descritores “Assistência de Enfermagem”; “Relacionamento Interpessoal”; “Cuidados de Enfermagem” associados ao operador booleano *and* “Comunicação em Saúde”.

Salienta-se que para análise dos estudos adotou-se duas abordagens, a primeira delas considerando os títulos das produções científicas e a segunda avaliando seus resumos, o que conferia a incorporação ou não do artigo a amostra desejada.

Foram encontrados na base de dados da BVS um total de 21.149 artigos, onde: 9.320 com os descritores “Comunicação em Saúde” and “Assistência de Enfermagem”; 2.243 com “Comunicação em Saúde” and “Relacionamento Interpessoal”; 9.586 com os descritores “Comunicação em Saúde” and “Cuidados de Enfermagem”. Após aplicar os filtros: idioma

português, anos de publicação, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e assunto principal comunicação foram encontrados um total de 70 artigos, sendo: 32 artigos encontrados com os descritores “Comunicação em Saúde” and “Cuidados de Enfermagem”, 08 artigos com os descritores “Comunicação em Saúde” and “Relacionamento Interpessoal” e 30 artigos com os descritores “Comunicação em Saúde” and “Assistência de Enfermagem”.

Na base da SCIELO foram encontrados apenas 01 artigo, quando pesquisado pelos descritores “Comunicação em Saúde” and “Cuidados de Enfermagem”, sendo este selecionado para compor o corpo do presente estudo uma vez que se encaixava nos critérios estabelecidos. Quando pesquisado pelos demais descritores, “comunicação em saúde and assistência de enfermagem” e “comunicação em saúde and relacionamento interpessoal”, obteve-se um resultado de zero publicações.

Cabe destacar, que foram encontradas cinco 05 teses de mestrados, ambas descartadas por não serem artigos necessariamente, 02 artigos não apresentaram-se disponíveis, 22 artigos estavam duplicados e outros 10 artigos já haviam sido selecionados na busca pelos primeiros descritores, sendo assim, descartados quando encontrados na evidência dos demais descritores utilizados em posterior.

Tabela 1. Relação entre o número de artigos encontrados nas bases e o número de artigos selecionados.

BASES / N° de artigos				
DESCRITORES	SCIELO	%	BVS	%
Comunicação em Saúde; Cuidados de Enfermagem; Relacionamento Interpessoal; Assistência de Enfermagem.	01	1,4%	70	98,6%
Total de artigos selecionados	01	6,7%	14	93%

Fonte: as Autoras (2020).

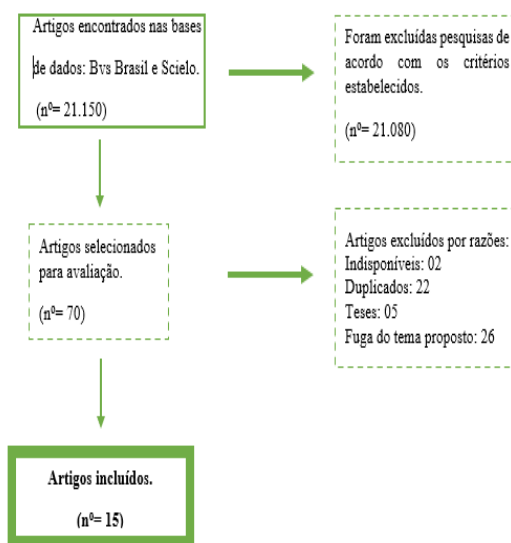


Figura 1. Processo metodológico sintetizado para seleção dos artigos científicos. Fonte: as Autoras (2020).

Após a busca e seleção dos artigos encontrados em ambas as bases, de acordo com os critérios de inclusão e exclusão estabelecidos, foi estruturado a amostra para o estudo. O processo metodológico utilizado para seleção dos artigos, está apresentado no fluxograma 1.

Após obtido os resultados com aplicação dos filtros realizou-se uma avaliação criteriosa, em um primeiro momento dos títulos e em posterior dos resumos, que conferia ao estudo participar ou não da amostra desejada. Por conseguinte, foram selecionados um total de 15 estudos, os quais estão apresentados por ordem crescente dos anos de publicação na tabela 1.

Tabela 2. Seleção dos artigos, ano de publicação, revista e sua qualificação.

Título	Ano	Revista	Qualis
Comunicação de notícias difíceis para pacientes sem possibilidade de cura e familiares: Atuação do enfermeiro.	2014	Rev enferm UERJ, RJ.	B1
Comunicação interpessoal: Valorização pelo paciente oncológico em uma unidade de alta complexidade em oncologia.	2014	Rev Min Enferm. REME, MG.	B1
A Escuta Terapêutica como estratégia de intervenção em saúde: uma revisão integrativa.	2014	Rev Esc Enferm USP, SP.	A3
Comunicação em Cuidados Paliativos: Revisão Integrativa da Literatura.	2014	Rev. Bras. Ciênc.Saúde, PB.	B2
Consulta de enfermagem a idosos: instrumentos da comunicação e papéis da enfermagem segundo Peplau.	2015	Revista de Enfermagem Escola Anna Nery, RJ.	B1
Comunicação e cultura de segurança do paciente no ambiente hospitalar: Visão da equipe multiprofissional.	2016	Rev Enferm UFSM, RS.	B2
Comunicação de más notícias pelo enfermeiro no cenário do cuidado obstétrico.	2016	REME- Rev Min Enferm. MG.	B1
Cuidado de enfermagem por Telesaúde: qual a influência da distância na comunicação?	2017	Rev Bras Enferm., SP.	A2
A interação entre profissionais e sobreviventes do câncer no contexto do cuidado em saúde brasileiro e canadense.	2017	Rev. Latino-Am. Enfermagem	A1
A comunicação no relacionamento entre líderes e liderados no contexto da enfermagem.	2017	Rev enferm UFPE online, Recife	B2
Comunicação com deficientes auditivos na ótica de profissionais de saúde.	2018	Rev baiana enferm, Bahia.	B2
Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: Reflexões sobre um modelo para transição do cuidado.	2018	Rev Enferm UFSM, RS.	B2
O papel do enfermeiro frente ao paciente surdo.	2019	Rev enferm UFPE online, Recife	B2
Passagem de plantão na atenção hospitalar.	2019	Rev enferm UFPE online., Recife	B2
Comunicação de notícias difíceis na atenção básica à saúde: barreiras e facilitadores percebidos por enfermeiras.	2019	Rev Gaúcha Enferm., RS.	B1

Fonte: as Autoras (2020).

Dos 15 artigos selecionados para a elaboração do estudo, observamos que 3 artigos foram extraídos da Revista de Enfermagem UFPE (20%). Outros 2 artigos pertenciam a Revista de Enfermagem UFSM (13,3 %); 2 estudos da Revista Mineira de Enfermagem REMEM (13,3%). Outros 8 artigos foram escolhidos em diferentes revistas: Revista Enfermagem UFRJ, Revista Escola de Enfermagem USP, Revista Brasileira de Ciências da Saúde, Revista de Enfermagem Escola Ana Nery, Revista Brasileira de Enfermagem, Revista Latino Americana de Enfermagem, Revista Baiana de Enfermagem, Revista Gaúcha de Enfermagem, sendo uma publicação em cada revista (6,7%).

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

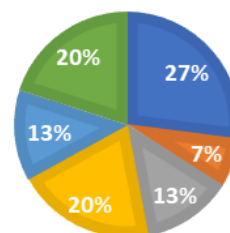


Figura 1. Relação dos anos de publicação dos artigos selecionados para análise do estudo. Fonte: as Autoras (2020).

Por meio da análise dos artigos observou-se que o ano de 2014 correspondeu ao período com maior publicação de pesquisas sobre o tema investigado, com quatro publicações (27%), seguido dos anos de 2017 e 2019, com três publicações respectivamente (20%). Os anos de 2016 e 2018 apresentaram um quantitativo de duas produções cada (13 %). O ano de 2015 apresentou apenas uma publicação (7%). Tais resultados são apresentados na figura acima.

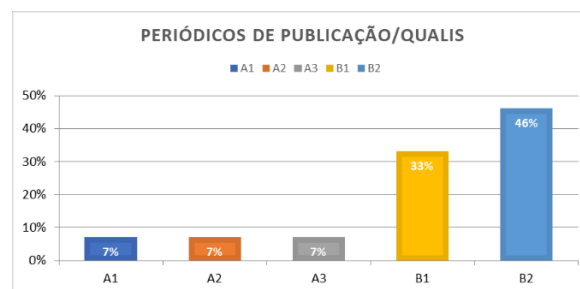


Figura 2. Relação dos periódicos e a qualificação dos artigos selecionados para análise do estudo. Fonte: as Autoras (2020).

Outro aspecto relevante, que será melhor visualizado na figura 2 apresentada, versa sobre aos periódicos de publicações, onde destacaram-se importantes revistas nacionais com uma classificação de Qualis indubitavelmente significativa no contexto de qualidade, tendo sobressaído o Qualis B2 com sete publicações (46%), seguida do Qualis B1 com cinco produções (33%). Os periódicos com Qualis A1, A2 e A3 apresentaram apenas uma publicação cada (7%).

No que tange as modalidades de estudos dez dos 15 artigos selecionados são produções originais e apenas cinco constituíram-se na modalidade de resumo de

literatura.

3. DESENVOLVIMENTO E DISCUSSÃO

Após a leitura dos artigos selecionados, eles foram categorizados em 2 eixos principais. 1) Influência da comunicação como processo terapêutico na assistência de enfermagem e 2) Barreiras no processo de comunicação.

Influência da comunicação como processo terapêutico na assistência de enfermagem

Quando se aborda a comunicação aplicada dentro da atuação de enfermagem, pode-se destacar alguns pontos cruciais que por ela são influenciados, como: elaboração de cuidados centrados no paciente; troca de informações efetiva entre os membros da equipe para continuidade de uma assistência de qualidade; redução significativa de erros com implicações nas boas competências de segurança do paciente; e cumprimento aos padrões jurídicos, éticos e clínicos do cuidado, visto que, cabe ao enfermeiro a responsabilidade ética de não comprometer de nenhuma forma o paciente que esteja sob seus cuidados².

A importância da comunicação nos contextos supracitados é comprovada pelas produções originais acerca do tema. No tocante segurança do paciente⁷ é descrito o quão importante é a comunicação dentro da assistência prestada à saúde e que as lacunas geradas podem incorporar riscos à segurança do paciente. Seu estudo investigou a cultura de segurança do paciente em relação à comunicação mediante o questionário auto aplicado intitulado “Hospital Survey on Patient Safety Culture” (HSOPSC), onde mais de 60 % dos profissionais responderam que ocorrem problemas no intercâmbio de informações entre as unidades de trabalho, e ainda 52,9 % dos profissionais afirmaram que informações importantes sobre o cuidado se perdem com frequência durante a passagem de plantão. Dessa forma, a comunicação é vista como um elemento favorável para a segurança do paciente.

Ainda ressaltando as problemáticas geradas pelas falhas nas comunicações durante a passagem de plantão⁸ em um estudo descritivo realizado por meio de entrevistas semiestruturadas em um hospital público de São Paulo, evidencia que os aspectos relativos a referências negativas na passagem de plantão estão relacionados a forma que a comunicação é realizada, sua objetividade, nível de atenção da equipe durante a passagem do plantão, completude da mensagem transmitida, interrupções relativas a equipe, ambiente e intercorrências com o usuário.

Decorrentes dessas lacunas geradas no processo de comunicação⁹ alguns autores afirmam que a expressiva quantidade de eventos adversos (EA) que estão associados a essa imprecisão na comunicação, tanto verbal quanto escrita.

Outra pesquisa apontou que, a competência dos líderes de enfermagem está amplamente ligada à sua capacidade de se comunicar. A habilidade adequada de comunicação permite o líder promover as mudanças

eficientes e desejadas⁵.

Quanto ao cumprimento de padrões éticos e clínicos no cuidado, um dos estudos analisados mostra que a transmissão de mensagens verbais e não verbais entre o enfermeiro e o paciente/família, respeitando o direito do paciente de saber ou não do seu caso clínico e comunicando a família sobre o ocorrido, bem como as possibilidades de tratamento e intervenções submetidas, principalmente quando é necessário levar uma notícia negativa, ajuda o paciente e a família a compreender seu estado de saúde, a aceitação e o cumprimento as propostas terapêuticas¹⁰.

Outro tocante notadamente marcante da comunicação refere-se à humanização, demonstrada por uma produção que caracterizou as produções científicas sobre a comunicação em cuidados paliativos, mostrando que a comunicação é o pilar dentro da abordagem paliativista para o desenvolvimento de uma assistência efetiva e com a devida compreensão do paciente em seu quadro de saúde¹¹.

Evidenciando a importância da comunicação interpessoal entre profissional e paciente, com vista a um cuidado humanizado, uma pesquisa apresentou um estudo de caso realizado em um serviço de alta complexidade para o tratamento de câncer, relacionando a importância da escuta e do cuidado humanizado com a cura e alívio dos sintomas de medo e angústia¹².

A comunicação vem sendo ainda empregada pelo termo de comunicação terapêutica, abrangendo aspectos já supracitados e ademais contribuições na assistência, como mostra um estudo realizado com idosos na atenção básica, onde a utilização da comunicação terapêutica permite ao paciente se sentir valorizado quanto à expressão de suas percepções por meio da escuta, a possibilidade de um maior entendimento da assistência prestada bem como dos procedimentos realizados a partir das informações prestadas com o esclarecimento, e o sentimento de acolhimento proporcionado pela aceitação¹³.

Barreiras no processo de comunicação

Abordando ainda nessa sessão os aspectos éticos que influenciam no seguimento da proposta terapêutica, um estudo confrontou os contextos de cuidados de um hospital oncológico no Canadá com o contexto do sistema de saúde do Brasil e a comunicação aparece como sendo fundamental no plano de cuidado de sobreviventes do câncer, os quais precisam se adaptar com as novas realidades mesmo pós doença. Nos dois países os problemas são os mesmos no tocante comunicação, entre o acolhimento, escuta, fala de fácil entendimento ao nível de escolaridade, e esclarecimento das dúvidas, o que se sobrepõe é a diferença em que os países econômica e culturalmente diferentes gerenciam esses problemas, tornando-se evidente a falha no contexto brasileiro em resolubilidade¹⁴.

Batendo na mesma tecla de gerenciamento eficiente com resolubilidade um estudo que avaliou a comunicação com interação na liderança de enfermagem aponta que a comunicação é um elemento

importante no processo de liderar e que falhas nesse percurso prejudicam a equipe, a qualidade da assistência prestada, a adesão do paciente ao regime terapêutico, sendo então, imprescindível seu desenvolvimento para minimizar/eliminar as problematizações que decorrem no processo de assistência⁹.

A despeito da comunicação de notícias negativas¹⁵ foi avaliado que o processo de comunicação de más notícias no cenário obstétrico, apontado a morte como uma das mais difíceis de se transmitir. O que se relata é um despreparo na formação acadêmica dos enfermeiros em lidar frente a estas notícias, uma vez este cenário do cuidado remete a vida.

Quanto a atuação do enfermeiro na atenção básica durante a comunicação de más notícias¹⁶ observou-se que o intuito de conhecer as barreiras e facilitadores da comunicação de más notícias pelas enfermeiras de atenção básica, apresentando dentro das barreiras: a alta demanda de usuários, o alto fluxo de pessoas e a densidade de usuários para os atendimentos, o que exige do enfermeiro cumprir atividades que atendam a demanda se atentando para as situações emergenciais, que resulta em menos tempo para a dedicação a comunicação. Outro tocante dificultador é na dimensão psicológica de quem leva as notícias ruins, o enfermeiro, que não sabe lidar com a forma com que essas notícias repercutem neles próprios comprometendo sua comunicação eficaz.

Seguindo essa linha controversa da comunicação como habilidade crucial na assistência de enfermagem, destaca-se ainda algumas inaptidões dos profissionais de enfermagem frente as necessidades emergentes da comunicação no contexto saúde. Tal fato é exposto no artigo publicado em 2018 que aborda a importância e as dificuldades da comunicação entre a equipe de enfermagem e pacientes deficientes auditivos, que por muitas vezes acontece de forma inadequada ou ineficaz, pelo fato da equipe de enfermagem não estar preparada para atender estes clientes¹⁷.

É importante reforçar que as barreiras na comunicação estão relacionadas a notável a carência de interpretação da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) dentro da enfermagem, sendo que, essa abordagem é extremamente necessária para uma assistência adequada aos pacientes com deficiência auditiva¹⁸.

Dessa forma salienta-se que, a qualidade da assistência depende intimamente da comunicação, no entanto, infelizmente os profissionais encontram dificuldades neste processo. Além da limitação na interpretação e domínio das mais diferentes formas de comunicação, como a LIBRAS, a forma inadequada de expressão e de entender a linguagem usada pode gerar ambiguidades e desentendimentos, que muitas vezes estão relacionadas ao “não saber ouvir”, onde se utiliza uma linguagem contraditória ou inacessível a o receptor¹⁷.

Ainda sobre a necessidade de habilidades sobre as evoluções pelas quais a comunicação vem sofrendo, dois autores atuais, apresentam em sua pesquisa que em relação à atuação frente à incorporação de Tecnologias

de Informação e Comunicação (TICs), conhecido como Telesáude, existe uma carência da adequação profissional a essa tecnologia em saúde, além das dificuldades que passam a emergir da comunicação no meio virtual, onde são relatadas as dificuldades pela falta de percepção de sinais não verbais na assistência a distância, o que compromete a qualidade da comunicação, bem como da assistência¹⁹.

4. CONCLUSÃO

A comunicação em todo seu contexto, seja ela verbal ou não verbal e indispensável para a atuação da enfermagem, influenciando na elaboração dos cuidados e na sua humanização, na troca de informações efetivas entre a equipe e profissional/ paciente e família, a competência dos líderes de enfermagem, podendo promover cuidados e mudanças mais eficientes em sua gerência, também contribuindo para a redução de erros e danos tanto para a equipe quanto para o cliente, assegurando mais segurança a ambos.

No entanto, nota-se algumas dificuldades relacionadas à comunicação verbal/não verbal, sejam tais na atenção da equipe ao transmiti-la durante as trocas de plantões ou na realização de procedimentos e ações de enfermagem, ou por deficiência do profissional ao se comunicar adequadamente. Ocorrem também incoerências com o usuário, como incoerências culturais, de linguagem (verbal ou não verbal), a forma da interpretação do usuário, objetividade da mensagem transmitida, interrupções geradas as vezes pelo ambiente, entre outros.

Dessa forma, torna-se possível afirmar que o processo da comunicação embora seja crucial para a área da enfermagem na atuação dos profissionais e envolvidos, apresenta muitas deficiências que corroboram para riscos tanto para o profissional quanto para a equipe e clientes, sejam eles o próprio paciente ou a família, gerando insatisfações, erros, atritos entre a equipe e o profissional e até mesmo com o cliente, prejudicando na realização da terapêutica

É notável diante dos estudos abordados uma grande lacuna ainda na formação profissional na tocante comunicação, onde os acadêmicos já saem da graduação muito mecanizados à luz dos avanços tecnológicos, tornando o cuidado estereotipado. A falta de autoconhecimento emocional por parte dos profissionais também acaba por dificultar o processo de comunicação de más notícias, tais como a morte, frustrando o profissional emocionalmente e comprometendo a qualidade da comunicação em situações de labilidade.

Ademais, outro aspecto relevante versa a despeito da inaptidão dos profissionais em as evoluções da comunicação com suas variáveis formas, a destacar pela LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) onde existe uma carência de profissionais que atendam adequadamente às necessidades dessa clientela, que ocasiona falhas e riscos com a segurança do paciente, além de provocar sentimentos e emoções negativas, como pouca adesão ao tratamento e raiva.

Desta forma, salienta-se a necessidade de se voltar o

olhar ainda na graduação para o paciente e não apenas sua patologia ou meramente observações clínicas a frente de monitores modernos. Aos profissionais é necessário ofertar um aporte psicológico para lhes orientar no autoconhecimento emocional para saberem enfrentar as situações de comunicação de más notícias, uma vez que não existe um protocolo pronto para a se comunicar notícias desagradáveis, este é um processo aprendido no decorrer do processo de assistência.

Quanto à evolução dos aspectos comunicacionais, para uma melhora adequada na comunicação, é considerável uma abordagem embasada em estudos e especialização para uma melhor preparação e qualificação, devendo-se incentivar os profissionais a buscarem por conhecimento extra em áreas afins para ampliar a visão e abordagem assistencial que ofereça uma melhor qualidade para atender, com equidade, à aquele que se apresenta ao serviço.

5. REFERÊNCIAS

- [1] Paes MR, Maftum MA. Comunicação Entre Equipe de Enfermagem e Pacientes com Transtorno Mental em um Serviço de Emergência. *Cienc. Cuid. Saúde.* 2013 Jan-Ma;12 (1):55-62.
- [2] Potter PA, Patricia AS, Amy MH. *Fundamentos de Enfermagem.* 9 ed. Rio de Janeiro: Elsevier. 2018; 313-27.
- [3] Fugurato ARF. (1999, 142 p.) apud Rennó CSN, Campos CJG. Comunicação Interpessoal: Valorização Pelo Paciente Oncológico em uma Unidade de Alta Complexidade em Oncologia. *REME.* 2014 jan-mar; 18 (1):106-115.
- [4] Brasil. Lei n 7.498/86, de 25 de junho de 1986. Dispõe sobre a regulamentação do exercício da Enfermagem e dá outras providências [internet]. Portal COFEN. 1986 jun. 25 [acesso em 2020 fev. 26]. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/lei-n-749886-de-25-de-junho-de-1986_4161.html.
- [5] Vasconcelos RMA, Caldana G, Lima EC, Da Silva LDM, Bernardes A, Garbriel CS. Comunicação no relacionamento entre líderes e liderados no contexto da enfermagem. *Rev. Enferm. UFPE on line.* 2017 nov.; 11(11):4767-66.
- [6] Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão Integrativa: Método de pesquisa para incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto Contexto enferm* 2008 Out-Dez; 17(4):758-764.
- [7] Bohrer CD, Marques LGS, Vasconcelos RO, De Oliveira jlc, Nicola AL Kawamoto AM. Comunicação e cultura de segurança do paciente no ambiente hospitalar: Visão da equipe multiprofissional. *Rev Enferm UFSM.* 2016 Jan.-Mar.; 6 (1):50-60.
- [8] Peruzzi LM, Goulart BF, Henriques SH, Alves LR, Lucas AM, Chaves LDP. Passagem de Plantão na Atenção Hospitalar. *Rev. enferm. UFPE on line.* 2019 abr.; 13(4):989-996.
- [9] Pena MM, Melleiro M. M. Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: Reflexões sobre um modelo para transição do cuidado. *Rev Enferm UFSM.* 2018 Jul.-Set.; 8 (3):616-625.
- [10] Andrade CG, Costa SFG, Lopes MEL, De Oliveira RC, Da Nóbrega MML, Abrão FMDS. Comunicação de notícias difíceis para pacientes sem possibilidade de cura e familiares: atuação do enfermeiro. *Revista enfermagem UEJR.* 2014 Set-out; 22(5):674-679.
- [11] Santos CKC, Andrade CG, Costa IC, Lopes MEL, Da Silva CEG, Dos Santos KFO. Comunicação em Cuidados Paliativos: Revisão Integrativa da Literatura. *Revista Brasileira de Ciências da Saúde.* 2014; 18(1):63-72.
- [12] Rennó CSN, Campos CJG. Comunicação interpessoal: Valorização pelo Paciente Oncológico em uma Unidade de Alta Complexidade em Oncologia. *Rev. Min Enferm.* 2014 jan-mar; 18(1):106-115.
- [13] Silva JPG, Costa KNFM, Silva GRF, Oliveira SHDS, De Almeida PC, Fernandes MDGM. Consulta de enfermagem a idosos: instrumentos da comunicação e papéis da enfermagem segundo Peplau. *Esc Anna Nery. Escola Anna Nery- Revista de Enfermagem.* 2015 Jan-Mar; 19 (1): 154-161.
- [14] De Oliveira RAA, Zago MMF, Thorne SE. A interação entre profissionais e sobreviventes do câncer no contexto do cuidado em saúde brasileiro e canadense. *Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet].* 2017 [acesso 2020 fev. 03]. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692017000100406&lng=en. Epub Dec 21, 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.2253.2972>.
- [15] Rocha L, Melo C, Costa R, Anders JC. A Comunicação de Más Notícias pelo Enfermeiro no Cenário do Centro Obstétrico. *REME- Rev Min Enferm.* 2016 [acesso em 2020 mar. 20]: 20:e 981. Disponível em: <https://cdn.publisher.gn1.link/remeg.org.br/pdf/e981.pdf>. DOI: 10.5935/1415-2762.20160051.
- [16] Amorim CB, Barlem ELD, Mattos LM, Da Costa CFS, De Oliveira SG. Comunicação de notícias difíceis na atenção básica à saúde: barreiras e facilitadores percebidos por enfermeiras. *Ver. Gaúcha Enferm.* 2019; 40:8.
- [17] Marquete FV, Costa MAR, Teston EF. Comunicação com deficientes auditivos na ótica de profissionais de saúde. *Revista baiana enferm.* 2018;32.
- [18] Sanches ICB, Bispo LP, Santos CHS, França LS, Vieira SNS. O Papel do Enfermeiro Frente ao Paciente Surdo. *Rev. enferm. UFPE on line.* 2019 mar; 13(3):858-862.
- [19] Barbosa IA, Silva MJP. Cuidado de enfermagem por Telessaúde: qual a influência da distância na comunicação. *Rev Bras Enferm UFSM.* 2017; 70(5): 978-984.