



Artigo de Revisão

Qualidade da Comunicação entre Enfermeiros: uma Revisão Integrativa

Quality of Communication between Nurses: an Integrative Review
Calidad de la Comunicación entre Enfermeras: una Revisión Integrativa

Thuany Cristina Carvalho¹
Deusdete Inácio de Souza Júnior²
Daiana Junqueira Lima Balsante³
Fabiana Gouvêa Damasceno⁴

<https://doi.org/10.28998/rpss.e02106016>

Recebido em: 16/06/2021

Aceito em: 15/07/2021

Disponível online: 22/07/2021

Autor Correspondente:

Thuany Cristina Carvalho

Email: thuanycc10@hotmail.com



¹Graduada pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – PUC MINAS.

²Mestre em Enfermagem pela Universidade Federal de Alfenas - UNIFAL. Enfermeiro da Unidade de Pronto Atendimento III (UPA) e Docente da PUC MINAS.

³Enfermeira da Unimed e Pós Graduanda em Estomaterapia pela Faculdade Venda Nova do Imigrante - FAVENI.

⁴Graduada pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – PUC MINAS.

Introdução

O interesse deste estudo está na investigação sobre a prática da comunicação em enfermagem intra-hospitalar em instituições de saúde hospitalares, por meio da interpretação crítica da literatura científica. O conceito de comunicação engloba a transmissão de informações de um indivíduo ao outro, por meio da fala, escrita, imagens e sons a fim de gerar conhecimento(1). Descreve-se ainda, a comunicação como um processo que possui estruturas como a fonte ao qual produz uma mensagem ou uma sequência de mensagens; o transmissor, que transforma a mensagem em sinal apropriado ao canal; o receptor, que modifica o sinal recebido em mensagem e a envia ao destinatário; e o destinatário, a pessoa a qual a mensagem é destinada(2). A relevância deste estudo acerca-se na avaliação da comunicação efetiva em âmbito hospitalar bem como tal articulação se desenvolve entre a equipe de enfermagem. Portanto, aplicar e sistematizar o desenvolvimento de treinamentos em comunicação poderá colaborar para a práxis dos profissionais de enfermagem, trazendo reflexões sobre o papel da comunicação na enfermagem(3).

Objetivo

Agregar o conhecimento produzido na literatura sobre como se desenvolve a prática de comunicação em enfermagem intra-hospitalar nas instituições de saúde hospitalares, além de compreender as maneiras de estratégias utilizadas para tal.

Método

Revisão integrativa da literatura(4) composta a partir de cinco etapas: identificação do problema da pesquisa, busca da literatura, avaliação dos dados, análise dos dados e apresentação dos dados. O estudo foi orientado pela questão: Como está sendo o processo de comunicação entre a equipe de enfermagem intra-hospitalar nas instituições de saúde? A exploração teórica foi concretizada nas Bases de Dados CINAHL, LILACS e MEDLINE. Logo, a análise crítica dos estudos selecionados foi guiada pelo referencial

do processo da comunicação: introdução à teoria e prática, de Berlo, 1970.

Resultados

Das 322 publicações identificadas, 299 foram excluídas, resultando 23 publicações para este estudo. No conteúdo destas, foram identificadas 2 categorias analíticas: Aspectos Imperativos da Comunicação que ressalta o processo de comunicação entre a equipe de enfermagem onde encontra muitas adversidades que atrapalham, ou mesmo impedem, sua concretização. Semelhantemente, distinguir alguns aspectos imperativos que estão apresentados no formato de duas subcategorias de pensamento: Aspectos Positivos que Influenciam a Comunicação Intra-hospitalar e os Aspectos Negativos que Influenciam a Comunicação Intra-hospitalar. Já a segunda categoria descreve sobre O uso das Tecnologias como Ferramenta dos Processos de Comunicação que retrata o pressuposto que o trabalho humano, tal como se coloca na atualidade, só é viável por meio das tecnologias que ele engendra, tornando-se indispensável a reflexão sobre a relação que se estabelece entre as tecnologias, o mundo da ciência e o homem; em todos os sentidos e espaços. Segundo o eixo teórico deste estudo, as tecnologias em saúde são classificadas em três categorias: tecnologia dura, relacionada a equipamentos tecnológicos, normas, rotinas e estruturas organizacionais; leve-duras, que compreende todos os saberes bem estruturados no processo de saúde; e a leve, que se refere às tecnologias de relações, de produção de comunicação, de acolhimento, de vínculos, de autonomização(5). No que tange em como está sendo o processo de comunicação entre a equipe intra-hospitalar nas instituições hospitalares brasileiras, a bibliografia avaliada permitiu identificar implementações com o uso de tecnologias para o melhor resultado do processo de comunicação, as quais estão esboçadas em duas subcategorias empíricas. A primeira, tem como título Fomentando as Tecnologias leves-duras ao Processo de Comunicação e a segunda, fomentando as Tecnologias duras ao Processo de Comunicação.

Discussão

Respectivamente, tais categorias apresentam aspectos positivos e negativos da comunicação intra-hospitalar tais como, o processo de comunicação seguido de bom relacionamento interpessoal, e a comunicação não participativa e efetiva dentre os profissionais de enfermagem; que geram falhas na assistência. Corroborando a esse respeito, a literatura científica(6), traz argumentos em que produtos de alta qualidade podem diminuir os custos de produção, pois uma maior atenção e cuidados na produção dos mesmos, pode levar à descoberta e correção de falhas existentes. Nesta lógica, perfazendo ao contexto do foco desta Revisão Integrativa, o produto de qualidade representa a prestação de assistência ao paciente, e os custos envolve tudo aquilo que participa no processo dessa prestação. Em vista disso, a descoberta e a correção dessas falhas se tornam um elemento fundamental para a criação de estratégias, que visam pontos positivos e negativos que influenciam na qualidade da comunicação, pois, reconhecendo quais os pontos negativos existentes, a criação de estratégias se torna viável. As categorias e subcategorias empíricas descritas nesta Revisão Integrativa em síntese, possibilitaram ainda a compressão de que determinados fatores podem prejudicar a comunicação interpessoal e intra-hospitalar; logo, em outras ocasiões, tais fatores podem favorecer a uma comunicação mais efetiva. Com equidade, a pesquisa analítica(7) discorre sobre as dificuldades que os profissionais de enfermagem se esbarram frente a processos de comunicação verbal e não verbal, arroladas a transmissão de informações entre profissional e paciente. Além do que, o efeito moderador para uma comunicação efetiva com inteligência emocional e empática, é descrito em artigo analítico(8) aos quais identificam uma grande tendência que a empatia é o ponto primordial para que se tenha uma maior capacidade de entendimento e sentimentos. Tais estratégias para uma comunicação efetiva aqui sobredito, são características facilitadoras para uma tomada de decisão e atitudes que sejam favoráveis. Outrossim, das tecnologias utilizadas ao processo de comunicação destacam-se as leve-duras e duras, das quais oferecem possibilidades de estratégias para uma comunicação efetiva, e a uma tomada de decisão dinâmica, que venha a construir para a qualidade da assistência em saúde. Ainda, este estudo destaca que o emprego das tecnologias leves-duras nas instituições hospitalares brasileiras, favorece o processo de comunicação entre a equipe intra-hospitalar. Do mesmo modo, em seguimento a exploração teórica, estudo qualitativo de um hospital universitário brasileiro(7) fomenta maneiras interativas para comunicação entre equipe de profissionais de enfermagem e os pacientes por eles assistidos aos quais, das estratégias delineadas destaca-se a criação de grupos operacionais, aos quais elencam atividades e táticas conjuntas entre a equipe de profissionais, com experiências de aproximação com os familiares dos pacientes assistidos. Tal estudo(7) concluiu que, nos ambientes de formação profissional em saúde, a possibilidade de criação de espaços de discussão acerca da comunicação com familiares e paciente, melhora o envolvimento do processo de comunicação, além de instrumentalizar os profissionais de enfermagem para que estes possam lidar com suas reações e emoções durante o processo de assistência e hospitalização, dos pacientes

assistidos. Destarte, esta pesquisa(7) ainda ressalta que a gama existente para se obter com qualidade o processo de comunicação efetiva, está através da utilização das tecnologias duras, tais como o uso de computadores (sendo estes considerados equipamentos importantes no processo de trabalho das equipes intra-hospitalares). Do mesmo modo, corroborando com este estudo, realizou-se em um grande centro de saúde, um estudo empírico(9) que determina o uso criativo de tecnologias duras. Neste(9), é descrito que profissionais médicos e enfermeiros utilizaram como forma de contato com os pacientes pagos tradicionais, aos quais compartilhavam informações precisas dos pacientes através de páginas online por um software. Por conseguinte, este estudo(9), resultou no melhoramento da comunicação e o trabalho de qualidade, potencializando melhorias de atendimento e segurança aos pacientes.

Conclusão

Este estudo admite a reflexão acerca dos aspectos positivos e negativos da comunicação, e o uso de tecnologias leve-duras e duras emaranhados na prática deste processo, aos quais oferecem possibilidades de estratégias ou de resultados positivos dessa implementação a diversas instituições hospitalares ou não. Igualmente, este poderá contribuir para o estímulo e participação dos gestores hospitalares para tomada de decisões e estratégias que resultem na elaboração de planos e ações, que minimizem erros e desacertos na assistência.

Descritores: Comunicação; Enfermagem; Hospital.

REFERÊNCIAS

- Gusso HL, Archer AB, Luiz FB, Sahão FT, Luca GG, Henklain MHO, et al. Higher education in the times of pandemic: university management guidelines. *Educ Soc.* 2020; 41:e238957. Doi: 10.1590/ES.238957
- Piazzolla LP, Scoralick FM, Sousa JB. Clube de revista como estratégia de aprendizado na residência médica. *Brasília Med [Internet]*. 2012 Mar [cited 2020 Aug 10]; 49(1):55-8. Available from: <https://cdn.publisher.gn1.link/rbm.org.br/pdf/v49n1a09.pdf>
- Draganov PB, Silva MRG, Neves VR, Sanna MC. Journal Club: a group of research experience. *Rev Bras Enferm.* 2018 Mar/Apr; 71(2):446-50. DOI: 10.1590/0034-7167-2016-0539
- Lima DVM. Desenhos de pesquisa: uma contribuição para autores. *Online Braz J Nurs [Internet]*; 2011 May [cited 2021 Mar 15]; 10(2). Available from: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/3648/html>
- Reeves S. Why we need interprofessional education to improve the delivery of safe and effective care. *Interface.* 2016 Jan/Mar; 20(56):185-96. Doi: 10.1590/1807-57622014.0092
- Sousa SV, Rossit RAS. Dilemmas and perspectives of health human resources in the context of the pandemic. *Enferm. Foco [Internet]*. 2020 Apr/May [cited 2020 Aug 10]; 11(1):68-73. Available from: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/3624/805>
- Moita FMGSC, Andrade FCF. Teaching, researching and extension: an experience of linking in the Brazilian post-graduation. *Rev Bras Educ [Internet]*. 2009 Aug [cited 2020 Aug 10]; 14(41):269-393. Available from: <https://www.scielo.br/rbbedu/a/gmGjD689HxfJhy5bgykz6qr/?lang=pt&format=pdf>
- Esperit MGC, Gascó VPJ. Moderate effect of sex on attitudes towards communication, emotional intelligence and empathy in nursing. *Rev. Latino-Am Enf [Internet]*. 2017 Dec [accessed in 2020 Mar 26]; 25(1): 1-7. Available from: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&nrm=iso&lng=pt&tlng=en&pid=S0104-11692017000100403

9. Goyal P, Mekelburg SC, Egan C, Unterbrink M, Heaven YF, Giambrone AE et al. New uses of old technology: nurses-pagers can improve communication between resident physicians and nurses. *Applied Nursing Research* [Internet] 2018 Dec [access in 2020 Mar 26]; 44: 1–5. Available in: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0897189717302562>

Como citar

Balsante, D. J. L., Junior, D. I. de S., Carvalho, T. C., & Damasceno, F. G. Qualidade da Comunicação entre Enfermeiros: Uma Revisão Integrativa. *Rev. Port. Saúde e Sociedade*. 2021;6(único):e02106016. Doi:10.28998/rpss.e02106016.