

A importância do uso de estratégias de comunicação não violenta na relação entre enfermeiros e pacientes

Aline Rodrigues Gomes¹; 0000-0003-1224-1816
Ana Lúcia Alves Nogueira¹; 0009-0007-6742-8983
Ludmila Valim Maielo¹; 0009-0004-4738-7959
Ana Carolina Dornelas Rodrigues Rocha¹; 0000-0003-1924-9669

1 – UniFOA, Centro Universitário de Volta Redonda, Volta Redonda, RJ.
anaalvesnog90@gmail.com

Resumo: Este estudo buscou investigar a eficácia da Comunicação Não Violenta (CNV) na prática da enfermagem e paciente. Como objetivo principal, o estudo se delinea para verificar possíveis estratégias de comunicação não violenta para a comunicação entre enfermeiros e pacientes e, como objetivos específicos procurou-se abordar a importância e valorização da prática da comunicação entre a equipe de enfermagem e pacientes de maneira humanizada. Metodologicamente, foi realizada uma revisão bibliográfica em que foram utilizados os bancos de dados Scielo e Google Acadêmico. Como resultados, o estudo demonstrou que a Comunicação não Violenta colabora para a construção de uma relação mais empática, promovendo a melhoria no ambiente de trabalho e redução de conflitos, indicando sua eficácia. Conclui-se que a comunicação é uma ferramenta essencial, sendo possível melhorar a qualidade do cuidado e fortalecer as relações interpessoais na área da saúde.

Palavras-chave: Comunicação. Enfermeiro. Enfermagem. Paciente.

INTRODUÇÃO

A comunicação é uma habilidade primordial aos seres humanos, pois é através dela que conhecimentos, cultura, informações são compartilhados e ela favorece o desenvolvimento da civilização e progresso social.

Segundo Warmling e Souza (2017) apud Braga e Silva (2007) "A comunicação é inerente aos seres humanos e dela dependemos para sobreviver e perpetuar a espécie, cultura, ciência e tudo o que foi conquistado desde os povos primitivos".

Conforme o trecho supracitado e, sendo a comunicação uma característica intrínseca ao ser humano, é necessário destacar que existe um processo para que a mensagem elaborada pelo emissor chegue ao receptor na sua totalidade e sem ruídos. Desse processo fazem parte alguns elementos: emissor, receptor, mensagem, código, canal e referente (Vanoye, 2007).

Para que a comunicação tenha efetividade, os elementos da comunicação devem funcionar de forma harmônica e sem ruídos. No entanto, o que se observa no processo comunicativo é que expressar-se com clareza de maneira não violenta é um grande desafio. (NIZO, 2007)

A eficácia no processo comunicativo pressupõe a aquisição de informação e de conhecimento, amadurecimento de experiências e aprofundamento das relações. Comunicar-se de forma clara requer estratégias, transformar a comunicação num momento empático de troca entre indivíduos é desafiador. Por isso, é necessário entender o que é a Comunicação Não Violenta (CNV) e a sua prática no que diz respeito ao objetivo de transformar de forma positiva e significativa as relações interpessoais.

A Comunicação Não Violenta (CNV) é um conceito desenvolvido por Marshall Rosenberg, que propõe estratégias de se comunicar de forma empática e eficaz, promovendo a compreensão e a conexão entre as pessoas, baseando-se em quatro componentes principais: “1. observação; 2. sentimento; 3. necessidades; 4. pedido.” (ROSENBERG, 2006, p.23)

Rosenberg, em sua obra, define que a observação é o que vem primeiro e consiste em analisar o que o outro faz e diz sem julgamentos ou críticas pejorativas. Após, vem o sentimento, analisar qual emoção sentida no processo, alegria, tristeza, raiva etc. e depois atrelar o sentimento à necessidade identificada no momento. E, por fim, o pedido, que deve ser realizado de forma clara, positiva e realizável com intuito de melhorar a situação. (ROSENBERG, 2006)

Quando se mantém esses componentes primordiais, vai se estabelecendo um fluxo de comunicação em ambos os lados. Isso não é uma fórmula preestabelecida e que será eficaz em todas as situações, mas é um processo que, se usado de forma consciente, tem a possibilidade de ser efetivo, e pode ser utilizado em diferentes situações: pessoais e/ou profissionais.

Daí, a justificativa desse estudo no campo da enfermagem – profissão que lida com pessoas diversas e fragilizadas devido à condição de doença –: demonstrar a necessidade do uso da comunicação não violenta como um dos pilares para

efetividade do processo comunicativo entre profissional e paciente. A hipótese é a de que parte dos profissionais da área não aplicam a CNV e que isso pode comprometer a relação entre profissional, paciente e família.

Diante do exposto, a presente pesquisa tem por principal objetivo verificar possíveis estratégias de comunicação não violenta para a comunicação entre enfermeiros e pacientes. Para isso, como objetivos específicos buscar-se-á investigar estudos sobre a CNV na área de saúde e enfermagem e como a humanização é abordada como prática da CNV nessas áreas.

MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa com abordagem em revisão bibliográfica com o objetivo de investigar questões de comunicação entre enfermeiros e pacientes. Por isso, utilizou-se as plataformas Scielo e Google Acadêmico para obter dados e identificar padrões relevantes para o trabalho, sendo utilizadas as seguintes palavras-chave "comunicação" "enfermeiro" "enfermagem" "paciente". A busca foi realizada com combinações de termos em "or" e "and" para refinar os resultados. Como direcionamento das estratégias de comunicação não violenta, será utilizado como base o livro "Comunicação não Violenta" de Marshal Rosenberg.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Uma análise na literatura sobre Comunicação Não Violenta (CNV) revelou diversas estratégias e práticas que podem aprimorar consideravelmente a interação entre enfermeiros e pacientes. A pesquisa mostrou que a adoção dos princípios da CNV, conforme definidos por Marshall Rosenberg, pode trazer benefícios significativos para a prática clínica e para a relação entre profissionais de saúde e pacientes.

Quando se tem consciência dos princípios da CNV e quando se busca colocá-la em prática, o outro acaba percebendo e mudando o comportamento e a postura na comunicação. Isso não é uma regra, mas nota-se em uma discussão quando alguém

está se apresentando de forma alterada e agressiva, se o outro revidar de forma calma, compassiva, paciente, é possível acalmar o outro e se chegar a algum acordo. (ROSENBERG, 2006)

Dessa forma, destaca-se a importância da empatia na comunicação, sobre como a escuta atenta dos sentimentos e das necessidades do outro permite a conexão profunda entre as pessoas. “Quando escutamos os sentimentos e necessidades da outra pessoa, reconhecemos nossa humanidade em comum.” (ROSENBERG, 2006, p.171)

Na enfermagem, esses princípios, quando colocados em prática, conseguem estabelecer uma comunicação mais eficaz entre enfermeiro e paciente.

Em seu estudo, Barbosa et al (2023), observam que o enfermeiro tem o conhecimento técnico-científico, mas deve ter em mente que ao cuidar de uma pessoa, está tocando uma alma humana, então precisa fazer de forma humanizada, pois não é só tratar a doença, mas sim o paciente como um todo porque ele é um ser holístico.

Mourão entende que o profissional precisa cuidar de uma forma humanizada e para isso também deve julgar importante o contexto histórico-social e cultural do seu cliente, tendo isso em mente e colocando em prática, a comunicação se torna ainda mais efetiva. (MOURÃO et. al, 2009)

A observação desprovida de julgamentos facilita a identificação das verdadeiras necessidades dos pacientes, enquanto a expressão clara dos sentimentos e necessidades contribui para uma melhor compreensão mútua. A comunicação entre enfermagem e paciente deve ser terapêutica, com a finalidade de identificar e suprir as necessidades de saúde do paciente, além de contribuir para o aprimoramento da prática de enfermagem. Essa abordagem cria oportunidades de aprendizagem e inspira nos pacientes sentimentos de confiança, permitindo que eles se sintam satisfeitos e seguros. (OLIVEIRA et al., 2005)

O ato de comunicar-se de forma efetiva não é uma tarefa fácil e demanda conhecimento e prática. Os profissionais da saúde lidam com uma diversidade de pessoas em momentos vulneráveis, como durante a doença, o que torna a

comunicação ainda mais crucial e exigente. Isso demanda sensibilidade e empatia para assegurar um atendimento de qualidade. (MOURÃO et. al, 2009)

Mourão (2009) ainda afirma que a comunicação dos profissionais de enfermagem vai além de ouvir apenas as queixas do paciente e tratá-las, mas também promover a educação em saúde com orientações relevantes sobre o cuidado que o paciente precisa colocar em prática para a melhoria do bem-estar. O foco do profissional não deve estar no só fazer, mas em escutar, perceber, compreender e identificar os sentimentos e necessidades para então planejar as ações.

Para os enfermeiros, a CNV revela-se uma ferramenta eficaz na redução de conflitos e mal-entendidos, facilitando a cooperação dos pacientes e elevando a qualidade geral do atendimento. A falta de treinamento específico e a resistência à mudança em práticas tradicionais foram identificadas como barreiras significativas, além das cobranças das instituições relacionadas a metas.

Bertone et al. (2007) concordam que as cobranças das instituições por metas, regras e produtividade a ser atingida culminam no processo de tecnificação vivenciada atualmente na área da saúde e dificulta o estabelecimento de uma comunicação terapêutica pautada na empatia, na escuta terapêutica e no respeito à experiência do paciente.

Essas cobranças acabam por afetar a comunicação, pois a falta de reflexão da prática, escuta ativa e empatia por parte da equipe de enfermagem pode aumentar ainda mais o estresse do paciente visto que ele já está em estado de estresse devido à condição da doença.

Por isso, integrar a CNV na rotina clínica demanda tempo, dedicação e prática o que pode representar um obstáculo em ambientes de alta demanda. A capacitação específica em CNV para profissionais de saúde se destacada como uma solução eficaz para superar resistências e melhorar a eficácia da comunicação. Pois, em uma troca realizada de forma consciente, acabamos escutando nossas necessidades mais profundas e as dos outros também, tornando a comunicação positiva. (ROSENBERG, 2006).

Os resultados desse estudo confirmam a hipótese de que a Comunicação Não Violenta (CNV) pode exercer um impacto positivo significativo na comunicação entre enfermeiros e pacientes. A aplicação dos princípios da CNV permite que as necessidades e sentimentos sejam expressos de forma clara e não confrontacional, o que, por sua vez, fortalece a relação entre os profissionais de saúde e os pacientes.

Esses achados corroboram os princípios da CNV preconizados por Rosemberg, que destaca a importância da empatia e da comunicação eficaz para a qualidade do atendimento em saúde.

CONCLUSÕES

A melhoria na relação entre enfermeiro e paciente é coerente com a ideia de que a Comunicação Não Violenta (CNV) favorece um ambiente mais colaborativo e respeitoso. A prática da CNV permite que os enfermeiros compreendam mais profundamente as perspectivas e necessidades dos pacientes, o que pode resultar em um atendimento mais centrado no paciente e, conseqüentemente, em melhores resultados clínicos e maior satisfação dos pacientes. No entanto, os desafios na implementação da Comunicação Não Violenta (CNV), como a resistência à mudança e a falta de treinamento, são aspectos cruciais que precisam ser enfrentados. É fundamental que as instituições de saúde reconheçam a importância da CNV e ofereçam treinamento adequado aos seus profissionais. A resistência à mudança pode ser reduzida por meio de iniciativas de educação continuada e apoio institucional.

Além disso, é importante reconhecer que a aplicação da Comunicação Não Violenta (CNV) não é uma solução única para todos os problemas de comunicação. A eficácia da CNV pode variar conforme o contexto e a situação específica. Por isso, sua prática deve ser ajustada às necessidades individuais dos pacientes e às circunstâncias do atendimento.

Em resumo, a Comunicação Não Violenta (CNV) se destaca como uma abordagem valiosa para aprimorar a comunicação na enfermagem, trazendo

benefícios significativos tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde. No entanto, para que sua eficácia seja plena, é crucial enfrentar os desafios relacionados à sua implementação, como a resistência à mudança e a falta de treinamento adequado. Além disso, é essencial fomentar uma cultura de comunicação empática e respeitosa dentro do ambiente de saúde, garantindo que os princípios da CNV sejam integrados de forma contínua e adaptada às necessidades de cada contexto clínico.

AGRADECIMENTOS

Gostaríamos de agradecer à FOA pelo contínuo apoio e incentivo para o desenvolvimento dessa Pesquisa de Iniciação Científica.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Adrielle Andrade; et al. A importância do cuidado holístico pela enfermagem. *Brazilian Journal of Development*, Curitiba, v.9, n.2, p.8535-8539, fev., 2023. Disponível em:<

<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/57551/42058>>

BERTONE, T.B.; RIBEIRO, A.P.S.; GUIMARÃES, J.; Considerações sobre o relacionamento interpessoal enfermeiro-paciente. *Revista Fafibe On Line* — n.3 — ago. 2007 — ISSN 1808-6993 www.fafibe.br/revistaonline — Faculdades Integradas Fafibe — Bebedouro — SP. Disponível em:<

https://www.unifafibe.com.br/revistaonline/arquivos/revistafafibeonline/sumario/11/1_9042010141352.pdf>

MOURÃO, Carla Monique Lopes; et al. *Comunicação em enfermagem: uma revisão bibliográfica*. Artigos de revisão *Rev. Rene*. Fortaleza, v. 10, n.3, p. 139 – 145, jul/set 2009. Disponível

em:<https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/4151/1/2009_art_cmlmourao.pdf>

NIZO, Renata Di. *O meu, o seu, o nosso querer: ferramentas para a comunicação interpessoal*. – São Paulo: Ágora, 2007. Disponível em:

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. [tradução Mario Vilela].-São Paulo: Ágora,2006.

OLIVEIRA, Poliéria Santos de; et. al. **Comunicação terapêutica em enfermagem revelada nos depoimentos de pacientes internados em centro de terapia intensiva.**Revista Eletrônica de Enfermagem, v. 07, n. 01, p. 54 – 63, 2005. Disponível em:< <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/861/1035>>

VANOYE, F. **Usos da linguagem.** problemas e técnicas na produção oral e escrita. 13. ed. São Paulo:Martins Fontes. 2007.

WARMLING, Lucas. SOUZA, Patricia A. A Importância da Comunicação entre a Equipe de Enfermagem. Revista da UNIPLAC – SC. 2017. Disponível em:< - <http://www.ensinosuperior.sed.sc.gov.br/wpcontent/uploads/2017/09/LucasWarmling.pdf>>