

Considerações sobre o Relacionamento Interpessoal Enfermeiro-Paciente

(Considerations about the Nurse-Patient Interpersonal Relationship)

Tássia Bruschini Bertone¹, Ana Paula Sousa Ribeiro², Jacileide Guimarães³

¹G- Faculdades Integradas Fafibe – Bebedouro – SP
tassiabertone@hotmail.com

²G- Faculdades Integradas Fafibe – Bebedouro – SP
paula_kitty25@hotmail.com

³Faculdades Integradas Fafibe – Bebedouro – SP
jaciguim@yahoo.com.br

Abstract. *The process of the nurse-patient interpersonal relationship is founded on the therapeutical communication, that many strategies are shown to accomplish the contact with the patient. The way how is happening the technology in the health sector helps for many nurses to forget about the main objective that is, take care and keep a relationship that could improve the nursering, and then, get results, which, can helping the patient treatment. The communication that occurs beetwen nurse-patient should proceede in a objective and clear way, based on the empathy and in the often respect for the person who needs professional nursering work.*

Keywords. *Interpersonal relationship. Communications. Nurse. Patient.*

Resumo. *O processo de relacionamento interpessoal enfermeiro-paciente fundamenta-se na comunicação terapêutica em que são indicadas estratégias para se estabelecer o contato com o paciente. O modo como vem ocorrendo a tecnificação do setor saúde contribui para que muitos enfermeiros negligenciem o objetivo principal que é o de cuidar e manter um relacionamento que possa proporcionar uma melhora nos cuidados de enfermagem, e assim, obter resultados benéficos que ajudem no tratamento do paciente. A comunicação que ocorre entre enfermeiro-paciente deve proceder de forma objetiva e clara, baseada na empatia e no respeito constante a pessoa que necessita de cuidados por parte do enfermeiro.*

Palavras-chave. *Relacionamento interpessoal. Comunicação. Enfermeiro. Paciente.*

1. Introdução

O relacionamento interpessoal enfermeiro-paciente se dá por base na comunicação de quem cuida e de quem é cuidado, aproximando-os de forma que o enfermeiro possa compreender a experiência do paciente tendo uma visão holística acerca do atendimento no processo saúde-doença.

O que nos levou a pesquisar sobre o assunto foi a busca do entendimento de como se procede no âmbito da assistência em saúde a comunicação terapêutica e os benefícios que esta favorece no relacionamento interpessoal enfermeiro-paciente.

Devido a sobrecarga e ao estresse que o enfermeiro enfrenta dentro do seu trabalho, pode não apresentar uma comunicação satisfatória com as pessoas submetidas aos seus cuidados, passando assim a tratá-los como se fossem objetos e não sujeitos, esquecendo-se da humanização que obrigatoriamente deveriam possuir, pelo fato de estarem trabalhando com pessoas possuidoras de sentimentos e opiniões próprias. Com a ênfase na humanização em saúde, ambos, enfermeiro e paciente, se beneficiariam, pois tanto o enfermeiro torna o seu trabalho mais prazeroso e gratificante, quanto o paciente obtém mais segurança em ter por cuidador alguém que possa confiar em sua experiência de dor devida à doença.

2. Objetivo

Discorrer sobre o relacionamento interpessoal enfermeiro-paciente, considerando o seu valor terapêutico no processo saúde-doença.

3. Metodologia

Realizamos uma revisão de literatura acerca da temática do relacionamento interpessoal enfermeiro-paciente, através de produção científica impressa e/ou eletrônica na área de enfermagem.

4. Considerações sobre o Relacionamento Interpessoal Enfermeiro/ Paciente

A comunicação se dá no processo do relacionamento entre pessoas permitindo-nos um maior conhecimento no que diz respeito aos sentimentos, emoções e opiniões sobre o outro, fazendo com que percebamos que a interação é a base desse processo.

Concordamos com Lucena e Goes (1999), quando dizem que a comunicação na área da saúde é uma estratégia de uso constante no cotidiano do enfermeiro.

Quando a comunicação faz parte do dia a dia do trabalho do enfermeiro, o paciente passa a vê-lo como uma pessoa capaz de ajudá-lo em todos os momentos, além do que, isto irá possibilitar uma recuperação mais rápida para o paciente.

Espera-se que toda atuação da enfermagem deva ocorrer de maneira compreensiva, privilegiando o paciente como centro da assistência já que este profissional surgiu da necessidade de se ter pessoas cuidadoras dos doentes. Neste modelo, o terapeuta desenvolve um relacionamento estreito com o paciente; utiliza a empatia para perceber os sentimentos do paciente e utiliza o relacionamento como uma experiência interpessoal corretiva (RIBEIRO, 2005, p.36).

Segundo Furegato (1999), todo o contato que a enfermagem tem com o paciente deveria ser terapêutico isso implica em ajudar o paciente no momento em que ele necessita cuidados profissionais do enfermeiro e sua equipe.

A enfermeira tem que ter consciência de tudo o que está acontecendo, para que o paciente a veja como uma pessoa que ele possa confiar, podendo se abrir e contar tudo o que esta acontecendo com ele naquelas circunstâncias, sabendo que ela é uma pessoa como ele (STEFANELLI, 1993).

Isso torna o tratamento mais eficiente, porque dessa maneira a enfermeira saberá como conduzir o paciente sem receios. Armelin (2000) relata que a enfermagem pode facilitar o aumento da auto-estima do paciente, através da comunicação terapêutica.

Lucena e Góes (1999) e Tigulini e Melo (2002) definem a comunicação como sendo a principal característica para o relacionamento humano, e para que ocorra desta maneira o enfermeiro deve estar consciente do seu papel nesse processo que exige além de procedimentos técnicos, escuta e atenção adequada.

O enfermeiro deve buscar conhecer o paciente, de forma que haja constantemente o diálogo entre ambos. Deve cultivar a confiança do paciente através do respeito e da empatia empreendidos na assistência. Deve proporcionar um relacionamento que favoreça a diminuição da ansiedade da pessoa enferma, pois o fato de estar fisicamente debilitado, com o sistema imunológico provavelmente comprometido, faz com que o paciente se sinta fragilizado e solitário. Todo paciente se sente debilitado em certos aspectos, por isso o tipo de atenção que recebe no local onde está sendo atendido pode contribuir para uma melhora no seu estado, fazendo-o perceber que a comunicação pode contribuir no seu processo de restabelecimento.

Paula, Furegato e Scatena (2002) dizem que quando uma pessoa necessita de um serviço de saúde, ela se vê num ambiente totalmente diferente do que é acostumada a vivenciar, onde tem que seguir regras e conseqüentemente adotar novas atitudes. Sendo assim o paciente terá sua rotina totalmente modificada e nessas situações a comunicação estabelecida entre enfermeiro e paciente pode ser impessoal (automática) ou pessoal (trazendo afetividade no relacionamento), porém, somente esta última favorece o estabelecimento de uma comunicação terapêutica.

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, mas a “(...) a essência do trabalho de enfermagem é a possibilidade da humanização da assistência com responsabilidade” (PAULA; FUREGATO; SCATENA, 2000, p.46).

É preciso não perder de vista que, paralelamente aos ganhos tecnológicos do atendimento em saúde, temos que manter uma assistência humanizada, ou seja, centrada na pessoa. A atenção integral “privilegia a pessoa como centro de atenção de saúde e vem se desenvolvendo desde que existe a preocupação do corpo-mente do homem, valorizando-o pelo que ele é” (RIBEIRO, 2005, p.35).

O enfermeiro deve tratar o paciente se colocando no lugar dele, tentando entendê-lo e ajudar o mesmo a controlar seu medo advindo da dor causada pela doença. Stefanelli (1993) relata que, se o enfermeiro se empenhar a cada dia no que faz, logo estará compreendendo melhor o paciente, ajudando-o a se aceitar na sua enfermidade, buscando ficar bem consigo mesmo para obter uma recuperação mais eficaz. Furegato (1999) observou que dependendo do tipo do relacionamento enfermeiro-paciente estabelecido, pode ocorrer atos de iatrogenia, isto é, quando o profissional mantém um relacionamento inadequado, podendo até aumentar o estresse da condição já vivida da doença pelo paciente. A rotina mecanizada, a falta de planejamento das atividades que redundam na escassez de tempo e a falta de reflexão acerca de sua prática desencadeiam essa dificuldade (ZINN; SILVA; TALLES, 2003).

E atualmente, vivendo o fenômeno da globalização, inserimo-nos em um contexto cada vez mais competitivo e dependente da informação em quantidade, rapidez no seu fluxo. Isso exige de qualquer profissional um bom preparo na área da comunicação, pois há necessidade de clareza na transmissão da informação e interpretação das mensagens,

proporcionando assim, um melhor desempenho das atividades de sua competência (TIGULINI; MELO, 2002, p.2).

Quando um indivíduo se encontra hospitalizado ele requer cuidados especiais, as vezes, esse cuidado é renunciado, o profissional visa somente a doença e se esquece que junto com a enfermidade há uma pessoa que requer atenção. Para que haja uma interação favorável e adequada entre enfermeiro e paciente é necessário que ambos tenham flexibilidade, disponibilidade, vontade de conhecer o outro e deixar-se conhecer também.

Lucena e Goes (1999), afirmam que tudo que acontece com o paciente deve ser levado em conta, a comunicação é essencial, principalmente, nos casos em que o paciente está mais vulnerável, para que possamos tê-lo como um aliado do seu tratamento. A enfermagem pode contribuir desenvolvendo ações que promovam ou restaurem as habilidades da pessoa fazendo com que desperte para o seu potencial para a sua própria contribuição na busca do seu bem-estar (ARMELIM, 2000).

Segundo Furegato (1999, p. 60, grifo da autora) “o **desenvolvimento** do relacionamento enfermeiro-paciente ocorre através de uma seqüência de encontros”, em que vão se conhecendo e relacionado-se, isto possibilita uma aproximação e o paciente passa a ter confiança no enfermeiro, o que sugere o estabelecimento de uma comunicação terapêutica.

Se não houver uma boa interpretação do que é dito por uma das partes, a comunicação poderá ficar prejudicada, pois, se não houver uma sintonia entre enfermeiro e paciente dificilmente eles terão uma boa relação interpessoal adequada para o tratamento, prejudicando assim o desempenho de uma atenção adequada.

O calor humano faz bem para todos os indivíduos e tem grande importância no relacionamento interpessoal entre enfermeiro-paciente. Quando há este contato o profissional apresenta capacidade para superar grande desafio de cuidar com competência e de forma humanizada.

Conforme Paula, Furegato e Scatena (2000), é fundamental a observância não só da comunicação verbal, mas também das expressões não-verbais do paciente acerca do seu sofrimento.

O ser enfermeiro requer muita atenção, habilidade e cuidado “a enfermagem precisa assistir os pacientes com ética e dignidade, utilizando conhecimentos científicos e éticos sendo criativa, procurando utilizar este atendimento, com menores riscos” (RIBEIRO, 2005, p.38).

Assim destacamos a importância de uma visão holística do enfermeiro sobre o paciente e acerca do cuidado e do emprego da comunicação terapêutica, devendo-se buscar constantemente a humanização da assistência combinada aos ganhos tecnológicos na área da saúde.

5. Considerações Finais

Através dos estudos feitos pelos autores que consultamos, concluímos que a comunicação é essencial para todos os momentos da nossa existência e especialmente para o estabelecimento de um relacionamento interpessoal enfermeiro-paciente adequado. A comunicação no âmbito da saúde precisa ser terapêutica, pois objetiva o cuidado, e através deste favorecer a tranquilidade, autoconfiança, respeito, individualidade, ética, compreensão e empatia pela pessoa assistida.

Observamos ainda que este assunto deve ser considerado como parte fundamental do exercício profissional do enfermeiro, para que possamos garantir o êxito dos procedimentos técnicos e da convivência que competem para uma melhor qualidade de vida da pessoa que necessita dos cuidados de enfermagem.

6. Referências

- ARMELIN, M. V. A. L. *Apoio emocional às pessoas hospitalizadas*. 2000. Dissertação (Mestrado em Enfermagem Psiquiátrica) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto, 2005.
- FUREGATO, A. R. F. *Relações interpessoais terapêuticas na enfermagem*. Ribeirão Preto: Scala, 1999.
- LUCENA, A. de F.; GOES, M. O. de. O processo de comunicação no cuidado do paciente submetido ao eco-stress: algumas reflexões. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, Porto Alegre, v. 20, p. 37-48, 1999. Número especial.
- PAULA, A. A. D. de; SCATENA, M. C. M. Interação enfermeiro-familiar de paciente com comunicação prejudicada. *Revista Latino – Americana de Enfermagem*. Ribeirão Preto, v.8, n.4, p.45-51, agosto 2000.
- RIBEIRO, M. I. L. C. *A teoria, a percepção e a prática do relacionamento interpessoal*. 2005. 106f. Tese (Doutorado em Enfermagem Psiquiátrica)-Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto, 2005.
- STEFANELLI, M. C. *Comunicação com paciente: teoria e ensino*. 2.ed. São Paulo: Robe, 1993. 200p.
- TIGULINI, R. de S.; MELO, M. R. A. da C. A comunicação entre enfermeiro, família e paciente crítico. In: SIMPOSIO BRASILEIRO DE COMUNICAÇÃO EM ENFERMAGEM, 8., 2002, Ribeirão Preto. *Anais...* Disponível em: <<http://www.proceedings.scielo.br/pdf/sibracen/n8v2/v2a113.pdf>>. Acesso em: 31 out. 2006.
- ZINN, G. R.; SILVA, M. J. P. da; TALLES, S. C. R. Comunicar-se com o paciente sedado: vivência de quem cuida. *Revista Latino – Americana de Enfermagem*. Ribeirão Preto, v.11, n.3, p.326-332, maio/jun. 2003.