

# A comunicação entre a enfermagem e os pacientes em uma unidade de terapia intensiva: dilemas e conflitos

## Communication between nursing and patients in an intensive care unit: dilemmas and conflict

### Comunicación entre enfermería y pacientes en una unidad de cuidados intensivos: dilemas y conflictos

Bruna Aparecida de Oliveira Silva<sup>1</sup>, Diala Alves de Souza<sup>2</sup>

**Como citar:** Silva BAO, Souza DA. A comunicação entre a enfermagem e os pacientes em uma unidade de terapia intensiva: dilemas e conflitos. REVISA. 2022; 11(2): 138-48. Doi: <https://doi.org/10.36239/revisa.v11.n2.p138a148>

# REVISA

1. Multidisciplinar Brasileiro de Educação em Saúde. São Caetano do Sul, São Paulo, Brasil.  
<https://orcid.org/0000-0002-1077-7134>

2. Multidisciplinar Brasileiro de Educação em Saúde. São Caetano do Sul, São Paulo, Brasil.  
<https://orcid.org/0000-0001-7774-7178>

Recebido: 22/01/2021  
Aprovado: 19/03/2021

#### RESUMO

**Objetivo:** Refletir sobre o papel do enfermeiro sobre o modo como ocorre o processo comunicacional em UTI na relação com os pacientes sob seus cuidados através da relação dialógica. **Método:** Revisão integrativa da literatura realizada no período de junho a agosto de 2021 nas bases de dados Medline, Scielo, Lilacs e Pubmed. **Resultados:** Foi realizado uma busca pelos descritores em saúde determinados e após análise sistemática dos artigos foram selecionadas 10 produções científicas que atenderam os critérios de inclusão. **Conclusões:** Portanto, podemos dizer que a comunicação é uma ferramenta importante na prática cotidiano da enfermagem possibilitando acolhimento, humanização, aceitação do tratamento, segurança do paciente contribuindo para uma assistência eficiente e de qualidade. **Descritores:** Comunicação; Humanização; Assistência.

#### ABSTRACT

**Objective:** Reflect on the role of nurses on the way the communication process occurs in the ICU in the relationship with patients under their care through the dialogical relationship. **Method:** Integrative literature review carried out from June to August 2021 in the Medline, Scielo, Lilacs and Pubmed databases. **Results:** A search was carried out for the determined health descriptors and after systematic analysis of the articles, 10 scientific productions that met the inclusion criteria were selected. **Conclusions:** Therefore, we can say that communication is an important tool in daily nursing practice, enabling reception, humanization, acceptance of treatment, patient safety, contributing to efficient and quality care. **Descriptors:** Communication; Humanization; Assistance..

#### RESUMEN

**Objetivo:** Reflexionar sobre el papel de las enfermeras en la forma en que se da el proceso de comunicación en la UCI en la relación con los pacientes a su cargo a través de la relación dialógica. **Método:** revisión integrativa de la literatura realizada de junio a agosto de 2021 em las bases de datos Medline, Scielo, Lilacs y Pubmed. **Resultados:** Se realizó una búsqueda de los descriptores de salud determinados y luego de un análisis sistemático de los artículos, se seleccionaron 10 producciones científicas que cumplieron con los criterios de inclusión. **Conclusiones:** Por tanto, podemos decir que la comunicación es una herramienta importante en la práctica diaria de la enfermería, posibilitando la recepción, humanización, aceptación del tratamiento, seguridad del paciente, contribuyendo a una atención eficiente y de calidad. **Descritores:** Comunicación; Humanización; Asistencia.

## Introdução

O processo comunicacional ocorre pela experiência acumulada de numerosos pequenos eventos em que, interligados, fatos e pessoas, ensinam o ser humano a se orientar no mundo social de forma natural e conveniente.<sup>1</sup>

Durante nossa vida estabelecemos relações interpessoais nas quais nossos sentimentos, valores e crenças são exteriorizados, ocorrendo uma troca de experiências entre familiares e amigos, no trabalho e em outros grupos sociais e ambientes e na necessidade de utilizar de palavras, gestos e da própria dança do corpo para se expressar. Uma dança de passos, gestos, sentimentos e posturas tão próprias, que o observador mais astuto transmite energia, sentimentos e vontades.

Ao longo do nosso ciclo vital, entretanto, podemos passar por uma experiência na qual o processo de comunicação verbal está limitado, ou seja, por um período de tempo, simplesmente não nos encontramos em condições de expressarmos-nos verbalmente.<sup>2</sup>

Esta situação é comum em UTI (Unidade de Terapia Intensiva), quando o paciente utiliza um suporte avançado de vida, e, para comunicar-se resta-lhe apenas gestos, olhares, muitas vezes incompreensíveis, encobertos pela angústia em tentar se fazer entender. Por outro lado, somam-se as tentativas, muitas vezes frustrantes dos trabalhadores de enfermagem em compreender o paciente sob seus cuidados.<sup>3</sup>

A interação pode ser mais difícil com o paciente entubado, em coma, ou ainda com o nível de consciência alterado. Entretanto, lidar com um paciente lúcido e orientado é também uma situação que requer sensibilidade, pois estar internado em uma UTI pode ter vários significados implicando diretamente no seu estilo de vida quando retomar as suas atividades habituais<sup>3</sup>.

De um lado, existe o paciente enfrentando uma crise como uma situação na qual a pessoa se desequilibra, pois, enfrenta um obstáculo que se antepõe aos seus objetivos de vida. Do outro lado, está o enfermeiro que apoia o paciente, buscando diminuir as angústias e tensões geradas por esta incapacidade, momentânea ou não.<sup>1</sup>

A enfermagem, através de seus trabalhadores, pela sua própria concepção, pela intensidade e frequência das atividades realizadas constitui uma ponte entre o paciente grave e o ambiente que o cerca. Dessa forma, a comunicação é para a enfermagem um instrumento básico, uma competência e habilidade a ser desenvolvida.<sup>4</sup>

Em UTI, o paciente apresenta um nível de consciência que varia entre o lúcido e orientado até o coma profundo, embora não exista uma definição clara de seus limites, já que este nível de consciência pode ser variável. O fato do paciente estar vivenciando uma situação crítica, não significa que esteja alheio à sua problemática, e muito menos à sua capacidade de sentir, ver e ouvir, que se tomam mais aguçadas, pois o interesse em si próprio e em sua sobrevivência é prioritário nesta situação.<sup>5</sup>

Sendo assim, o processo comunicacional deve ser encarado como um possível caminho para o ser humano transmitir sua forma de viver e sentir sua cultura, revelando a sua condição de ser, através da empatia, da aceitação e do envolvimento emocional presentes na interação entre o enfermeiro e o paciente.<sup>4</sup>

Acredita-se na importância do tema para a enfermagem e no valor da vivência de cada um como fonte de conhecimento e forma de acrescentar a relação dialógica a prática cotidiana. Sendo assim, é preciso criar uma interação com o paciente, repensando sobre o processo comunicacional e suas imbricações durante a realização dos cuidados.<sup>5</sup>

A busca pela interação dialógica implica no conhecimento da situação dos seres humanos, levando o enfermeiro a mergulhar em reflexões e práticas que possam colaborar para uma atuação mais humanizada.<sup>2</sup>

Moreira reforça acrescentando que utilizando a comunicação, o enfermeiro busca identificar as necessidades dos pacientes, informar-lhes sobre procedimentos ou situações que são de seu interesse, realizar educação em saúde, trocar experiências e promover mudanças de comportamento. É por meio da comunicação estabelecida que decifra o que os pacientes querem dizer e se fazem compreender, levando à efetiva inteiração entre pacientes e profissionais. Para que isso seja possível, deve-se atentar para que a comunicação seja apropriada a determinada situação, pessoa, tempo e lugar.<sup>1</sup>

A comunicação é necessária no fazer da enfermagem, mas mesmo sendo essencial no exercício da prática profissional, ela nem sempre se realiza, pois vários aspectos negativos interferem no agir comunicativo dos envolvidos. Acrescenta-se que a comunicação é importante na assistência de enfermagem e determina a qualidade da relação enfermeira e paciente para que se alcancem os propósitos da enfermagem. Dessa forma, é imprescindível entender que as estratégias de comunicação precisam estar presentes no fazer em enfermagem.<sup>6</sup>

O enfermeiro precisa planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar os serviços da assistência de enfermagem, de acordo com que rege a lei do exercício profissional, para que se efetive o cuidado. Dessa forma, o trabalho da equipe de enfermagem pode ser considerado interdependente, pois os eventos referentes às ações de enfermagem, isto é, o cuidado de enfermagem, necessita da integração entre todos os profissionais. Assim, a comunicação é uma importante aliada para facilitar essa integração e conseqüentemente auxiliar no cuidado.<sup>6-7</sup>

A comunicação entre o enfermeiro e paciente configura-se em uma peça-chave e elemento essencial no cuidado. A comunicação, em suas variadas formas, tem um papel de instrumento de significância humanizadora e, para tal, o enfermeiro precisa estar disposto e envolvido para estabelecer essa relação e entender que é primordial reconhecer o paciente como sujeito do cuidado e não passivo a ele.<sup>8</sup>

As unidades de terapia intensiva (UTIs) tem função de oferecer aos pacientes que necessitam de cuidados intensivos, uma assistência contínua e permanente para a obtenção, a recuperação e a manutenção de suas condições de saúde. Estas unidades ainda desenvolvem um grande papel na determinação da qualidade de vida que esses pacientes terão no pós-alta. Portanto, durante a assistência em unidades específicas como essas, faz-se necessário uma enfermagem capacitada e eficiente.<sup>8</sup>

A restrições aos movimentos, barreiras para falar (tubos e sondas), e o fato de não ter explicações sobre seu tratamento pode desenvolver estresse ao paciente. Sendo assim a comunicação enfermeiro-paciente deve ser estabelecida como algo imprescindível e fundamental, principalmente com o paciente sedado, já que este pode não identificar sozinho o que se passa ao seu redor.<sup>7</sup>

Desse modo, é necessário que aconteça a habilidade de comunicar-se para o desenvolvimento do trabalho no resgate do cuidado como um processo de respeito e valorização do ser humano. A comunicação facilita à assistência e a relação paciente/enfermeiro, gerando mudanças no seu comportamento, a partir de ações efetivas a compreensão do ser doente<sup>8,9</sup>.

Destarte, os profissionais de enfermagem devem utilizar efetivamente a comunicação como instrumento principal à assistência de qualidade. Para isso, o enfermeiro deve ser conhecedor das formas de comunicação, explorando tanto a verbal como a não verbal, despertando assim sentimentos de confiança, incentivo e satisfação do paciente<sup>10</sup>.

Desse modo, é essencial que o profissional enfermeiro busque ser conhecedor de técnicas de comunicação para que possa elaborar ações específicas ao cuidar, entendendo e compreendendo como é a forma pelo qual o paciente percebe os acontecimentos à sua volta, e como esta visão influencia na sua conduta diante a realidade de si próprio. Assim, apenas por meio da comunicação é que se pode compreender o paciente como um todo e identificar o significado que o problema de saúde tem para ele. O enfermeiro, conhecendo as técnicas de comunicação terapêutica adequadas, tem mais um recurso a seu favor, dando um enfoque humanístico à comunicação e às relações interpessoais que mantém<sup>9</sup>.

Alguns fatores foram identificados como contribuintes para a deficiência da comunicação, e dentre estes temos, o tempo inadequado à construção desse processo, a falta de informações consistentes, informações inadequadas que são fornecidas por vários profissionais afetando os resultados psicológicos dos pacientes e membros da família, principalmente quando em fase terminal<sup>11</sup>.

Exige-se do profissional de enfermagem atuante na UTI tenha alta capacidade comunicativa permitindo que ele reconheça as questões emocionais, físicas e psíquicas destes pacientes. Por isso, o desenvolvimento e a utilização de conhecimentos em comunicação podem ser úteis, como, leitura labial, atenção nas palavras silenciosas, compreensão do gestual, a utilização de caneta e papel e quadros alfanuméricos, dentro outros, tem sido descritos como promissores por facilitar a assistência prestada<sup>11</sup>.

O enfermeiro por ser o profissional que tem um maior contato com o paciente e seus parentes, é responsável por atender as demandas das famílias, por isso a necessidade de estabelecer vínculo e fortalecer o diálogo com os parentes do paciente. Não há como pensar em cuidado sem considerar a importância do processo comunicativo, porém a comunicação está sujeita a dificuldades que comprometem a sua transmissão, recepção e interpretação. Daí a necessidade de estabelecer uma comunicação adequada, com o intuito reduzir dúvidas e conflitos<sup>12</sup>.

Nesse sentido, o objetivo desse estudo foi refletir sobre o papel do enfermeiro sobre o modo como ocorre o processo comunicacional em UTI na relação com os pacientes sob seus cuidados através da relação dialógica.

## **Método**

Estudo de revisão integrativa da literatura, cujo método proporciona a síntese de conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados de estudos significativos na prática.

Para a elaboração desta revisão, foram seguidos os seguintes procedimentos metodológicos: formulação da questão e dos objetivos da revisão; estabelecimento de critérios para seleção dos artigos; categorização dos estudos; avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; análise dos dados e apresentação dos resultados.

Revisão integrativa da literatura realizada no período de junho a julho 2021. Foi realizada uma pesquisa sistemática da literatura publicada entre janeiro de 2016 a maio de 2021, por meio da Biblioteca Virtual da Saúde (BVS) e foram utilizadas a Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (Medline), Scientific Electronic Library Online (Scielo), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs) e Pubmed. Os descritores utilizados foram “Comunicação”; AND “Humanização”; AND “Barreiras”.

Os critérios de inclusão foram: os estudos que descreveram as principais características da Comunicação na Unidade de Terapia Intensiva pelo enfermeiro; as barreiras que prejudicam que a comunicação se efetue com eficiência e os familiares diante da comunicação na Unidade de Terapia Intensiva; documentos escritos em português, inglês e espanhol; disponíveis em texto na íntegra e de acesso gratuito; data de publicação entre janeiro de 2017 e maio de 2021. Todos os estudos que não atenderam a estes critérios foram excluídos do estudo.

## Resultados e Discussão

Com um total de 120 artigos identificados nas bases de dados, foram analisados segundo os critérios de inclusão e exclusão, 30 documentos previamente para revisão, dos quais 6 foram selecionados para o estudo e que atenderam ao objeto da pesquisa (Quadro 1).

**Quadro 1.** Artigos selecionados para o estudo segundo autor/ano, título e objetivo. 2021.

| Autor/Ano                | Título  | Objetivo   |
|--------------------------|---|--|
| CATAPRETA, et al. (2020) | A comunicação na unidade de terapia intensiva oncológica: Uma revisão sistemática sobre os vieses que interferem e ou participam na comunicação entre enfermeiros e pacientes oncológicos | Levantar e discutir vieses que possam interferir ou participar na comunicação entre os profissionais de enfermagem e os pacientes oncológicos internados na unidade de terapia intensiva |
| COSTA, et al. (2018)     | Comunicação entre enfermeiros e familiares na UTI: uma revisão integrativa da literatura  | Conhecer a produção científica acerca da comunicação entre enfermeiros e familiares em unidade de terapia intensiva.   |
| FONTENELE, et al. (2019) | Comunicação ineficaz e suas consequências para o paciente grave   | Identificar os principais problemas relacionados à comunicação ineficaz e suas   |

|                              |   |   |
|------------------------------|---|---|
|                              |   | consequências para a saúde de pacientes graves na unidade de terapia intensiva.   |
| WITISKI, et al. (2019)       | Barreiras de comunicação: percepção da equipe de saúde  | Apreender a percepção da equipe de saúde frente às barreiras de comunicação e identificar fatores que contribuem ou interferem na comunicação da equipe de saúde. |
| FARIAS; SANTOS; GÓIS (2017)  | Comunicação efetiva: elo na segurança do paciente no âmbito hospitalar  | Identificar a produção científica sobre a comunicação efetiva no âmbito hospitalar no período de 2006-2017.   |
| RESESTELATO; HOFFELDE (2018) | Comunicação entre familiares e equipe de enfermagem em UTI associada à qualidade da assistência: relato de caso | Demonstrar a relevância da humanização do cuidado na Unidade de Terapia Intensiva.  |

Os dados levantados nos artigos selecionados e descritos no quadro acima, demonstram que a comunicação na unidade de terapia intensiva contribui como instrumento que facilita que a humanização aconteça nas relações entre enfermeiro e paciente, representando um processo recíproco de troca de matéria e energia, devendo ser conduzido numa relação dialógica, onde necessita estar presentes as emoções, o respeito aos sentimentos e interesses de cada um, a compreensão aos aspectos afetivos e cognitivos, além da necessidade do enfermeiro reconhecer os sentimentos e emoções dos pacientes, sem se afastar de seu papel terapêutico.<sup>12</sup>

A comunicação é fundamental para um cuidado humanizado, é uma forma de respeito criado por parte do enfermeiro durante a assistência, ao utilizar durante os procedimentos técnicos, a escuta e a atenção adequada. Durante a assistência de enfermagem ao paciente, o diálogo constante entre ambos cultiva a confiança, o respeito e a empatia, contribuindo para o restabelecimento da saúde do paciente.<sup>13</sup>

O enfermeiro deve ter conhecimento teórico sobre a comunicação e adquirir habilidades de relacionamento interpessoal, a fim de agir positivamente na assistência ao paciente. Entre estes conhecimentos e habilidades encontram-se o saber escutar, falar, e o deixar que o paciente interaja nesse processo relacional, mostrando interesse durante a troca de mensagens, e desta maneira identificando os problemas e traçando melhorias para a assistência ao paciente.<sup>14</sup>

Há diversas estratégias que podem ser utilizadas, dentre elas encontram-se: o planejamento e a individualização baseados na necessidade do paciente, a identificação das necessidades do paciente naquele momento; a explicação sobre os procedimentos ou situações que ele deseja saber; a promoção do relacionamento entre os pacientes que estão no mesmo setor; a interação com a equipe multiprofissional e com os familiares que fazem parte do seu contexto paciente.<sup>15-16</sup>

Essas estratégias consistem em instrumentos fundamentais no processo do cuidar entre o enfermeiro e o paciente, facilitando e ajudando o desenvolvimento do processo de enfermagem, e assim, a realidade do cuidar. Outros aspectos necessitam ser observados, tais como: a utilização do silêncio, a manifestação de sua atenção, a oferta de um elemento de ajuda, o estímulo para paciente interagir no assunto, o encorajamento de suas percepções e comparações, a exploração de um assunto, o clarear das ideias, o expressar dúvidas, o encorajar a avaliação, dentre outros.<sup>16</sup>

A comunicação é considerada um processo complexo, onde a possibilidade de enviar ou receber mensagens incorretas é constante. Na área da saúde a comunicação verbal e não verbal é uma das ferramentas principais para o desenvolvimento de uma assistência efetiva. Por esse motivo, é imprescindível que o enfermeiro tenha conhecimento sobre os componentes do processo de comunicação e sobre o seu impacto nas relações estabelecidas entre ele, os pacientes, a equipe e outros profissionais, como uma forma de aprimorar a prática, maximizar os efeitos positivos e prevenir ou minimizar equívocos de uma comunicação deficiente, preservando a integridade e bem-estar do paciente.<sup>16</sup>

Portanto, a comunicação é uma das competências que precisa ser utilizada pelo enfermeiro, a fim de entender as mensagens implícitas ou explícitas, que permeiam a relação com o paciente.<sup>17</sup>

Os fatores que acarretam barreiras de comunicação são muitos e incluem: sobrecarga de trabalho, falta de privacidade, falta de treinamento, especialização de profissionais atuando na mesma unidade, desfalques na equipe, diferentes idiomas, até mesmo o tempo de atuação e experiência profissional podem influenciar na comunicação entre profissionais.<sup>17</sup>

Diante desses fatores é essencial que o enfermeiro esteja em constante busca de aperfeiçoamento e que tenha domínio do processo de comunicação e a forma de como utilizá-lo com eficácia.<sup>12</sup>

A comunicação nem sempre eficaz aumenta a dificuldade no dia a dia da profissão, cabendo destacar ainda que o uso de tecnologias duras no ambiente da terapia intensiva requer treinamentos diversos para garantir o uso adequado dos aparatos em favor da segurança do paciente, pois a falta de conhecimento e comunicação entre as equipes desfavorece a compreensão do contexto clínico de melhora ou piora do doente.<sup>15,17</sup>

São recomendadas ações para que o processo de comunicação seja efetivo, incluindo o envolvimento da gestão hospitalar, além da utilização da competência da liderança como meio de conduzir o grupo, alinhando os processos organizacionais a fim de otimizar o fluxo das informações e assim garantir a segurança da assistência ofertada. Para que o alcance desse objetivo seja concretizado com sucesso, faz se necessário o desenvolvimento dos colaboradores por meio de capacitações contínuas. Sendo que isso fundamentará a capacidade de tomada de decisão nos processos que envolverem a segurança do paciente.<sup>13</sup>

Diante disso, é preciso que as equipes estejam direcionadas para o objetivo comum que é o bem-estar do paciente e busquem trabalhar de forma harmoniosa e integrada. A postura do enfermeiro como aquele que deve garantir a qualidade da comunicação entre paciente, família e equipe. Significa ter uma escuta ativa para com o outro, compreendê-lo na sua singularidade, nas suas necessidades,

para que ele se sinta reconhecido.<sup>12</sup>

A UTI não é apenas um serviço com equipamento especial. Nela, um dos fatores primordiais é a prestação da assistência, por meio de um relacionamento interpessoal, que deve se dar por via da comunicação verbal ou não verbal. Nesse contexto, espera-se estar oferecendo segurança e um efetivo apoio emocional ao cliente e a sua família, aliados a uma atitude orientada para o aproveitamento dos recursos tecnológicos existentes.<sup>12</sup>

A comunicação faz parte do dia a dia da enfermagem, sendo ela considerada um instrumento básico fundamental utilizado pelo enfermeiro, seja no cuidado ao paciente, no atendimento à família ou nas relações com a equipe de trabalho. É necessário trabalhar a comunicação junto à família para potencializar o cuidado do paciente e da própria família; é preciso orientá-la quanto ao ambiente da UTI, equipamentos, estado do paciente; questioná-la sobre as dúvidas; observar-lhe as reações e comportamentos; entender-lhe as emoções. Sabe-se que os membros da família, quando bem preparados, têm condição de ficar mais tempo junto ao seu familiar e serem envolvidos no processo de recuperação, que, além de beneficiá-los, diminui o sentimento de desamparo.<sup>14</sup>

Porém, a comunicação entre os profissionais de enfermagem e os familiares de pacientes internados na UTI passa por algumas dificuldades que precisam ser superadas. Quando os familiares passam a conviver e a participar ativamente no processo de hospitalização e cura de seus parentes, aceitam melhor todo o tratamento, equipamentos e procedimentos.

Para que possamos explorar as peculiaridades que envolvem o cuidado do doente em UTI, é necessário entender que o ser humano não é isolado, ou seja, ele se desenvolve em ambientes diferentes, com pessoas diferentes e que transportam toda uma bagagem cultural e social. Neste contexto, a família, como extensão do paciente, deve ser incluída no seu plano terapêutico, requerendo uma comunicação efetiva com a equipe de Enfermagem, o que trará grandes benefícios para o paciente, família e equipe de saúde e contribuirá para um cuidado mais humanizado.<sup>13</sup>

É importante que os enfermeiros estabeleçam uma boa relação com a família, criando com isso um sentimento de confiança, porém devemos estar atentos quanto às reais necessidades dos familiares, estando “abertos” para diálogos, perguntas, ajudando-os a compreender e enfrentar a situação do paciente.<sup>14</sup>

Existe a necessidade de valorizar a presença da família no cuidado prestado, principalmente quando ela vivencia a internação de um familiar na UTI. Mesmo a família encontrando-se em um estado de fragilidade emocional ou de crise, continua ocupando um papel de destaque para o paciente, contribuindo para que se sinta protegido, mais seguro, amado e significativo para o seu grupo familiar; tais sentimentos, na maioria das vezes, o estimulam a lutar pela vida.<sup>11</sup>

A interação e a comunicação de qualidade entre enfermeiros e familiares de pacientes são de suma importância; pois proporcionam o esclarecimento destes, além de estabelecer um vínculo emocional que conseqüentemente promove a otimização do cuidado e dá início a um processo primordial na enfermagem: a comunicação humanizadora.<sup>17</sup>



Por meio da comunicação, pode-se estabelecer um elo de confiança e compreensão entre a equipe de enfermagem e familiares. A equipe, além de orientar e informar estes últimos poderá proporcionar a amenização de suas angústias e melhorar o entendimento no processo saúde-doença do paciente internado em UTI.<sup>17</sup>

Para aqueles que desconhecem o meio hospitalar, a UTI é considerada como um local crítico aonde “as pessoas vão para morrer”; “quando estão nas últimas” ou “quando estão muito graves”. Esteriótipos, como esses, poderiam ser desfeitos também por meio da comunicação eficiente.<sup>14</sup>

É importante que a equipe de enfermagem instrua bem os familiares e lhes mostre que a UTI não significa obviamente a morte do paciente, e sim um lugar no qual a atenção e os cuidados são mais intensos; explique a importância de uma boa comunicação para o paciente internado em UTI, mostrando aos familiares o incentivo que estes podem proporcionar aos seus entes queridos através de conversas otimistas, estimuladoras e, principalmente, diálogos que expressem a importância que o paciente tem para a completa harmonia da família.<sup>13</sup>

Todo o processo de comunicação é realizado por meio das instruções que o enfermeiro passa à família sobre o estado de saúde do paciente, os procedimentos técnicos utilizados, a resposta do cliente ao tratamento, as normas e rotinas da UTI daquela instituição, além de amenizar ou esclarecer todas as dúvidas que os familiares possam ter em relação à doença, proporcionando melhor compreensão desta, através de uma linguagem de fácil entendimento para este.<sup>12</sup>

É notória a necessidade de se adotar um sistema eficaz de comunicação com os familiares de pacientes internados na UTI, como forma de contribuir para a humanização do atendimento a essa clientela. Neste sentido, o enfermeiro estará adotando novas formas de cuidar, que incluem, além do atendimento das necessidades básicas do cliente, decorrentes da doença e dos aparatos tecnológicos, a valorização dos familiares como parte integrante do cuidado de enfermagem na perspectiva da humanização da assistência.<sup>12</sup>

## **Considerações finais**

Por meio da pesquisa, constatou-se a importância da comunicação para o profissional de enfermagem, em especial aqueles que estão ligados diretamente ao trabalho na Unidade de Terapia Intensiva, que representa um ambiente complexo e com características próprias.

A comunicação quando bem utilizada promove o estreitamento das relações entre paciente-enfermeiro e equipe facilitando o trabalho do enfermeiro, pois este terá maiores possibilidades de interagir e conhecer as reações, emoções, medos, angústias e expectativas do paciente e familiares e assim atuar com mais segurança e humanização.

É importante que o enfermeiro reveja a forma como vem utilizando a comunicação e procure romper com as barreiras que impedem que a comunicação se realize de forma clara, objetiva e eficaz, e busque alternativas que promovam o cuidado e fortaleça os vínculos emocionais e conseqüentemente estará promovendo a qualidade no cuidado ao paciente.

## Agradecimento

Essa pesquisa não recebeu financiamento para sua realização.

## Referências

1. Cheregatti AL, Amorim CP. Enfermagem em unidade de terapia intensiva. São Paulo: Martinari; 2020.
2. Moreira FTLS. Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. Rev. Gaúcha Enferm, v. 40, (2), 122-123, 2019. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180308>.
3. Silva MJP. Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. 10. ed. São Paulo: Loyola; 2018.
4. Cheregatti AL, Amorim CP. Enfermagem em unidade de terapia intensiva. São Paulo: Martinari; 2020.
5. Farias ES; Santos JO, Góis RMO. Comunicação efetiva: elo na segurança do paciente no âmbito hospitalar. Cadernos de Graduação, Ciências Biológicas e de Saúde Unit Aracaju [Internet]. 2018 [Cited, Set 10, 2021]; 4 (3): 27-31. Available from: <https://periodicos.set.edu.br/cadernobiologicas/article/view/5168/272.pdf>
6. Biasibetti C. (Org.). Comunicação para a segurança do paciente em internações pediátricas. Revista Gaúcha de Enfermagem, v. 4 (8), 110-117, 2019. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180337>.
7. Broca PV, Ferreira MA. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. Rev. Bras. Enferm. 65 (1), 38-47, 2012. <https://doi.org/10.1590/S0034-71672012000100014>.
8. Neto JAC, Sirimarc MT, Cândido MC, Bicalho TC, Matos BO, Berbert GH, Vital LV. Profissionais de saúde e a comunicação de más notícias sob a ótica do paciente. Rev Med Minas Gerais 2013; 23(4): 502-509. doi: <https://doi.org/10.5935/2238-3182.20130079>.
9. Camelo SHH. Competência profissional do enfermeiro para atuar em Unidades de Terapia Intensiva: uma revisão integrativa. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 2012, 20 (1), 94-99. <https://doi.org/doi.org/10.1590/S0104-11692012000100025>.
10. Pimentel, D. Relações e conflitos éticos na prática de médicos e enfermeiros. Conselho federal de Medicina [Internet]. 2017 [cited Set 16, 2021] 12 (2): 64-68. Available from: <https://deborahpimentel.com.br/wpcontent/uploads/2018/03/rela%C3%A7%C3%A3o-e-conflitos%C3%A9ticos.pdf>
11. Catapreta AA, Denadai W, Marcial VMV, Matos FS. A comunicação na unidade de terapia intensiva oncológica: Uma revisão sistemática sobre os vieses que interferem e ou participam na comunicação entre enfermeiros e pacientes oncológicos. az. J. Hea. Rev., Curitiba, 2020, 3 (4), 10487-10500 jul. /aug. doi: <https://doi.org/10.34119/bjhrv3n4-265>
12. Costa LR, Matos NJ, Passos SC. Comunicação entre enfermeiros e familiares na UTI: uma revisão integrativa da literatura. Bras Nefrol [Internet]. 2018 [cited Set. 18, 2021]; 30(4):214-9. Available from: <https://repositorio.bahiana.edu.br:8443/jspui/bitstream/bahiana/3368/1%20>

Lais%20Costa%20-%202018.pdf

13. Farias ES, Santos JO, Góis RMO. Comunicação efetiva: elo na segurança do paciente no âmbito hospitalar. CGCBS [Internet]. 2018 [cited Set. 02 de 2021]; 4(3):139. Disponível em:

<https://periodicos.set.edu.br/cadernobiologicas/article/view/516>

14. Restelatto M da R, Hoffelder GK. Comunicação entre familiares e equipe de enfermagem em UTI associada à qualidade da assistência: relato de caso. ASAMCE [Internet]. 2018 [cited Set. 14 de 2021]. Disponível em: <https://portalperiodicos.unoesc.edu.br/anaisamcenf/article/view/1623>

15. Braga BR, Lima AMM de, Souza VR de, Freitas VL, Costa AJ da. Enfermagem e clientes hospitalizados: a comunicação em uma unidade militar. Rev enferm UFPE on line. 2020; (14) 221-244. doi: <https://doi.org/10.5205/1981-8963.2020.244221>.

16. Witiski M, Makuch, DMV, Rozin, L. Barreiras de comunicação: percepção da equipe de saúde. Revista Ciência Cuidado e Saúde, 2019, 04 (2), 74-75. doi: <https://doi.org/10.4025/cienccuidsaude.v18i3.46988>.

17. Fontenele RM, Santini VRS, Santos FCM, Cutrim DS, Santos RDC, Nascimento JF. Comunicação ineficaz e suas consequências para o paciente grave. São Paulo: Revista Recien [Internet]. 2019 [cited Set. 09 de 2021]. Disponível em <file:///C:/Users/User/AppData/Local/Temp/309-1298-1-PB.pdf>.

**Autor de Correspondência**

Maycon Verdan Sodré  
Rua Niterói 2105 casa 31. CEP: 28895-642  
Mariléia. Rio das Ostras, Rio de Janeiro, Brasil.  
[buca\\_azevedo@hotmail.com](mailto:buca_azevedo@hotmail.com)