

A COMUNICAÇÃO ASSERTIVA COMO O CAMINHO PARA UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE EM AMBIENTE HOSPITALAR: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Simone Ferreira Da Costa,

Discente Curso de Enfermagem – Unoesc Xanxerê

Natana Lais Barreta

Docente no Curso de Enfermagem- Unoesc Xanxerê

RESUMO

O relato de experiência é resultado do “Estágio Supervisionado I e II” do curso de Enfermagem da Universidade do Oeste de Santa Catarina, campus de Xanxerê-SC, o qual foi realizado em um hospital de grande porte do Oeste de Santa Catarina. Tendo como objetivo trabalhar a comunicação assertiva e melhorar, não apenas as técnicas em enfermagem especificamente, mas os processos comunicativos para minimizar a ocorrência de falhas na comunicação entre profissionais que integram a equipe multidisciplinar. O estágio incentivou os acadêmicos a compartilhar suas vivências, permitindo uma inter-relação de ideias e construindo um espírito de coletividade entre estudantes e profissionais da saúde.

Palavras-chave: Informação e comunicação na saúde; Meios de comunicação; Falha na comunicação.

INTRODUÇÃO

A comunicação é um processo fundamental que envolve a troca de informações, ideias e sentimentos entre indivíduos ou grupos. Ela pode ser verbal, não verbal, escrita ou visual, e desempenha um papel crucial em

diversos contextos, incluindo o ambiente de saúde. Na enfermagem, a comunicação eficaz é essencial para garantir a qualidade do atendimento ao paciente, promover a segurança e facilitar a colaboração entre os profissionais de saúde (Kenski, Vani Moreira, 2008).

A comunicação não se limita apenas à transmissão de informações, ela também envolve a escuta ativa e a empatia. A habilidade de ouvir e entender as necessidades do paciente é tão importante quanto a capacidade de transmitir informações de forma clara. Uma boa comunicação pode reduzir a ansiedade do paciente, aumentar sua adesão ao tratamento e melhorar os resultados de saúde.

Segundo Broca (2012), os tipos de Comunicação mais comuns na Enfermagem são a comunicação verbal, sendo uma das formas mais comuns, envolve diálogos diretos entre enfermeiros e pacientes, além de interações com outros membros da equipe de saúde. É crucial que os enfermeiros utilizem uma linguagem clara e simples, adaptando-se ao nível de compreensão do paciente, especialmente ao explicar procedimentos ou tratamentos, evitando vocabulários que possam causar confusão.

Além disso, a documentação escrita é uma parte essencial do trabalho dos enfermeiros. Relatórios clínicos e anotações em prontuários precisam ser claros e precisos para garantir que as informações sobre o paciente sejam registradas corretamente e que outros profissionais tenham acesso às informações necessárias. A comunicação interpessoal é fundamental para construir relacionamentos confiáveis entre enfermeiros e pacientes, permitindo que os profissionais compreendam melhor as preocupações dos pacientes e respondam adequadamente às suas necessidades emocionais.

Os autores Kenski e Vani Moreira, (2008), trazem que "{...} A boa comunicação na enfermagem não apenas melhora a experiência do paciente, mas também impacta diretamente nos resultados clínicos. Pacientes que se sentem ouvidos e compreendidos tendem a ter maior satisfação com o atendimento recebido e são mais propensos a seguir recomendações médicas".

De acordo com Coelho (2020), a comunicação assertiva é um elemento fundamental para a excelência no atendimento em ambientes hospitalares, onde as interações entre profissionais de saúde e pacientes são constantes e cruciais. Em um cenário onde a rapidez na tomada de decisões e a precisão nas informações podem impactar diretamente a saúde dos pacientes, a habilidade de se comunicar de forma clara, respeitosa e eficaz se torna indispensável.

O mesmo autor afirma que, "{...} a comunicação assertiva facilita os processos comunicativos entre as pessoas, pois demonstra positividade em seus valores pessoais, padrões de pensamento e autoestima". Ou seja, ela proporciona que os profissionais e pessoas em geral, sejam capazes de expressar suas ideias, opiniões, sentimentos e emoções de forma congruente, enfatizando seus direitos e respeitando os direitos alheios, sem extrapolar qualquer limite fundamental entre o espaço do outro e o seu próprio.

Para propor melhorias na inter-relação entre as pessoas da equipe hospitalar, foram explorados exemplos concretos em que a aplicação de técnicas de comunicação assertiva faz toda a diferença. Relatando a importância dos diálogos abertos e respeitosos, que são essenciais para resolver conflitos, alinhando expectativas e fortalecendo as relações interpessoais dentro da equipe. Além disso, foram discutidas as estratégias adotadas para superar barreiras comunicativas, como treinamentos focados em habilidades interpessoais e o incentivo à escuta ativa.

Segundo Costa e Kreling (2021) trabalhar a comunicação dentro do ambiente hospitalar é de fundamental importância, pois, a própria habilidade de emitir e receber mensagens pode ser considerada como um elemento terapêutico. Isso se justifica, a medida em que "(...) facilita a expressão de mecanismos adequados para fazer frente ao sofrimento e favorece uma atenção integral ao paciente contemplando os aspectos físicos, psicológicos, sociais e espirituais." (Costa; Kreling, 2021, p.1). Desse modo, uma comunicação assertiva pode corroborar com o enfrentamento da enfermidade, num papel de mediador do sofrimento, da ansiedade e de

sentimentos adversos, seja para o paciente como para os familiares envolvidos.

Neste direcionamento, o presente relato de experiência tem como objetivo compartilhar vivências práticas que demonstram o impacto positivo da comunicação assertiva no cotidiano hospitalar. Ao longo deste percurso, inúmeros desafios foram enfrentados, como mal-entendidos decorrentes da pressão do tempo e da diversidade cultural entre pacientes e profissionais. Esses obstáculos podem comprometer não apenas a qualidade do atendimento, mas também o bem-estar emocional dos envolvidos.

Ao refletir sobre os resultados obtidos com essa abordagem, ficou evidente que uma comunicação eficaz não apenas melhora a dinâmica da equipe de enfermagem, mas também transforma a experiência do paciente em algo mais acolhedor e empático. Espero que este relato sirva como uma fonte de inspiração e aprendizado para outros profissionais da saúde que desejam aprimorar suas práticas comunicativas e elevar o padrão de atendimento na área.

Este relato de experiência é fruto das atividades desenvolvidas na disciplina “Estágio Supervisionado I e II”, realizada no âmbito hospitalar durante o 9º e 10º período do curso de graduação em Enfermagem da Universidade do Oeste de Santa Catarina, campus de Xanxerê.

Ao iniciar as práticas do estágio na disciplina, foi solicitado aos acadêmicos de enfermagem que desenvolvessem um relato de experiência, abordando vivências e atividades realizadas no campo de estágio. Nesse contexto, meu objetivo foi compartilhar a minha experiência com a equipe multidisciplinar que faz parte de um hospital de grande porte, localizado em Xanxerê. Para melhor detalhamento da minha experiência, a seguir apresento em quadro na imagem I em resumo, abordando o cronograma das atividades que foram realizadas, os profissionais envolvidos, dinâmicas e resultados esperados.

DETALHAMENTO DA EXPERIÊNCIA

O período de estágio foi de aprofundamento dos conhecimentos teóricos obtidos durante a graduação, especialmente no conhecimento e

aplicação de técnicas precedentes. A proposta inicial era observar as principais demandas da equipe multidisciplinar do hospital, identificando possíveis intervenções que melhorem as atividades desempenhadas pelos profissionais. Assim, no primeiro momento identificou-se que o corpo técnico é bem estruturado e definido, onde todos os membros da equipe são qualificados para desempenharem as tarefas rotineiras de enfermagem, como a troca de curativos, administração de medicamentos, atenção básica ao paciente, entre outros.

Porém, com o passar dos dias percebeu-se alguns problemas/conflitos relacionados a falhas na comunicação entre membros da equipe, como desentendimentos frequentes acarretando problemas nas tomadas de decisão, na designação de tarefas para cada um, cumprimento das mesmas e organização do espaço de trabalho. Logo, percebendo essa problemática, a intenção de impactar a equipe com dinâmicas e exercícios disciplinares e educativos tornou-se o principal objetivo da experiência de estágio e, assim, concretizando-se através das atividades propostas pelo cronograma exposto no quadro 1 anteriormente citado.

Foram realizados seis encontros no período vespertino, durante os estágios que aconteceram nos meses de agosto e setembro, com eixos temáticos diferentes, sendo que em cada encontro a prioridade era trabalhar as fragilidades de cada um dos indivíduos que integra a equipe multidisciplinar, especialmente observando seus anseios, medos e inseguranças, visando, sobretudo, construir pontes entre superiores hierárquicos e subordinados, tornando as atividades e a comunicação mais assertiva, eficaz e empática.

Durante os encontros, o enfermeiro responsável pela equipe promoveu a participação ativa dos membros nas dinâmicas, com o objetivo de valorizar as particularidades de cada um. Ele reconheceu cada membro não apenas como profissional, mas também como ser humano, dotado de ideias e expressões distintas. Assim, ao longo de cada evento realizado durante o estágio, foi possível observar a construção de identidades coletivas e a

dissolução dos grupinhos, que passaram a se unir em torno de interesses comuns.

É importante frisar que, como em qualquer outro ambiente de trabalho, as equipes hospitalares também são formadas por pessoas que carregam consigo vícios de linguagem, de comportamento e de socialização, estimulados e mantidos por crenças limitantes e perspectivas socioculturais.

DISCUSSÃO

A comunicação assertiva no ambiente hospitalar propôs maior interação e melhora no relacionamento entre equipe de trabalho, por meio do próprio conhecimento que os membros já possuem, bem como, a clareza e a facilidade de compreensão que a asserção trás para todos.

Conforme Ribeiro (2024) explica, é importante que as unidades hospitalares construam um comportamento assertivo entre seus membros para que possam gerenciar conflitos e mediar contextos/situações de forma mais controlada, evitando reações indesejáveis, extremas, que, de alguma maneira possam violar o direito dos colegas de trabalho, dos pacientes e até mesmo dos familiares. É preciso construir formas de flexibilizar as condutas e falas, de modo em que a escuta seja ativa e a participação atenta aos desafios enfrentados.

Segundo Ribeiro (2024), é essencial que as unidades hospitalares desenvolvam comportamentos assertivos para gerenciar conflitos e lidar com situações de maneira controlada, evitando reações extremas que possam prejudicar colegas, pacientes e familiares, especialmente em um contexto onde o adoecimento e o sofrimento são comuns.

A transformação da comunicação por meio da assertividade pode gerar diferentes interpretações nas pessoas, como estranhamento, discordância e admiração. O estranhamento surge quando a mudança na postura de alguém chama a atenção; a discordância aparece quando há resistência à nova forma de se comunicar; e a admiração ocorre quando a mudança é percebida como um aumento da autoestima do indivíduo (Costa; Kreling, 2021; Ribeiro, 2024).

No ambiente hospitalar, trabalhar a assertividade é crucial para que os membros reconheçam suas fragilidades e também as reações que provocam nos outros. A sinceridade é fundamental nesse processo, e criar espaços dinâmicos e honestos com posturas cordiais e éticas é vital para melhorar a performance das equipes multidisciplinares.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relato de experiência reflete sobre o estágio em enfermagem no Hospital de grande porte em Xanxerê-SC, destacando a importância da comunicação nos processos de tomada de decisão e na gestão de conflitos interpessoais. A vivência prática evidenciou como uma comunicação eficaz pode elevar a autoestima dos profissionais e ajudar a reconhecer limitações pessoais.

O estágio enriqueceu não apenas o conhecimento técnico, mas também a compreensão das diferenças individuais e a necessidade de uma postura assertiva que respeite as perspectivas alheias. Criar um ambiente de companheirismo e respeito foi fundamental para formar uma equipe coesa e motivada. A comunicação assertiva resultou em eficiência imediata e estabeleceu bases para um atendimento humanizado e de qualidade aos pacientes.

REFERÊNCIAS

BROCA, Priscilla Valladares; FERREIRA, Márcia de Assunção. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672012000100014>. Acesso em: 29 de out.2024

COELHO, Nazilda. Comunicação Assertiva. Recife, PE: Centro de Formação dos Servidores e Empregados Públicos do Poder Executivo Estadual – CEFOSPE, 2020. 63p. Acesso em: 20 de out.2024

COSTA, Jaqueline Barreto da; KRELING, Gabriel Afonso Dutra. A comunicação como estratégia de cuidado com pacientes hospitalizados. Revista Pub Saúde, v.6, p.1-5, 2021. Acesso em: 20 de out.2024

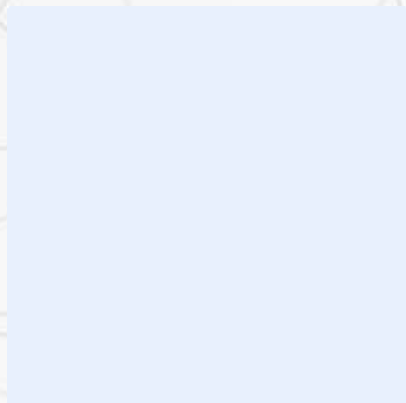
KENSKI, Vani Moreira. *Educação e comunicação: interconexões e convergências. São Paulo: Editora Pearson, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-73302008000300002>. Acesso em: 29 de out.2024

RIBEIRO, Juliana. Comunicação assertiva. Belo Horizonte: FAMINAS, 2024. 107p. Acesso em: 20 de out.2024

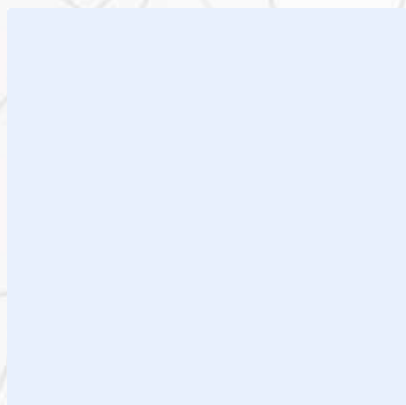
Imagens relacionadas
Resumo do detalhamento de experiência

Eixo temático	Envolvidos	Duração	Atividades/ Dinâmicas	Resultados Esperados
Ruídos na Comunicação	Enfermeiro e <u>Téc</u> em Enfermagem	90 min Fracionados durante os intervalos Na semana II.	Dinâmica de Desenho às Cegas	Proporcionar um Espaço dinâmico Que favoreça a Compreensão Sobre ruídos na Comunicação
Empatia	Enfermeiro e <u>Téc</u> em Enfermagem	40 min Fracionados durante Os Intervalos Na semana III.	Perspectivas Diferentes	Posicionar os Profissionais de Frente às suas Perspectivas sobre Contextos e Situações diversas
Comunicação Assertiva	Enfermeiro e <u>Téc</u> em Enfermagem	120 min Fracionado s durante Os Intervalos nas últimas Semanas.	Quebra-gelo, Com feedback Positivo e Negativo entre Membros da equipe e Entrega de Folder educativo, Sobre a Importância da Comunicação Assertiva	Quebra-gelo, Com feedback Positivo e Negativo entre Membros da comunicação Assertiva, e troca De feedback, para Auto avaliação e Oportunidade de Melhoria.

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2024.

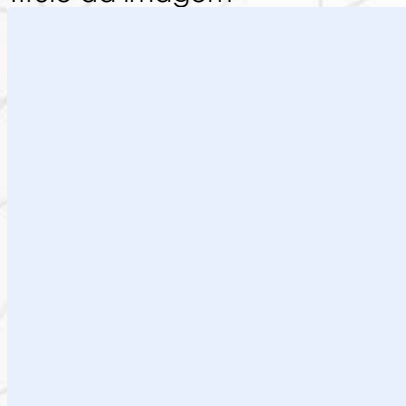


Fonte:



Fonte: Fonte da imagem

Título da imagem



Fonte: Fonte da imagem

Título da imagem



Fonte: Fonte da imagem

Título da imagem



Fonte: Fonte da imagem