

COORDENAÇÃO LUÍS DO REGO FURTADO
EMAIL sracores@ordemenfermeiros.pt

A Comunicação...



A comunicação como elemento central do cuidar

A comunicação está inerente à condição de se ser pessoa. Está presente em todas as suas ações e condiciona toda a sua existência

LUÍS DO REGO FURTADO
ENFERMEIRO ESPECIALISTA EM ENFERMAGEM
MÉDICO-CIRÚRGICA - BLOCO OPERATÓRIO DO
HOSPITAL DIVINO ESPÍRITO SANTO
DE PONTA DELGADA EPE

O processo de comunicação na prestação de cuidados de saúde é verdadeiramente central e, em muitas situações, vital. Este processo diz respeito à comunicação com a pessoa que requer assistência, incluindo a família e outros relevantes, mas também àquela que se estabelece entre os diferentes profissionais de saúde, demais intervenientes na cadeia de prestação de cuidados e os diferentes níveis de gestão, com o intuito eliminar ou, pelo menos, mitigar distorções na mensagem que, por sua vez, poderiam conduzir a falhas graves na cascata da prestação de cuidados de saúde.

O entendimento da centralidade da comunicação no processo de cuidar conduz à obtenção de melhores resultados junto das pessoas alvo dos cuidados de saúde

À parte do acima disposto, sabemos que a comunicação é também um importante vetor para a humanização do cuidar e, por tal, nunca deverá ser desvirtuada ou rebatida para segundo plano, algo em que se poderá incorrer já que a pressão sobre os profissionais é cada vez maior, trabalhando frequentemente em condições entendidas como não ótimas para o seu exercício.

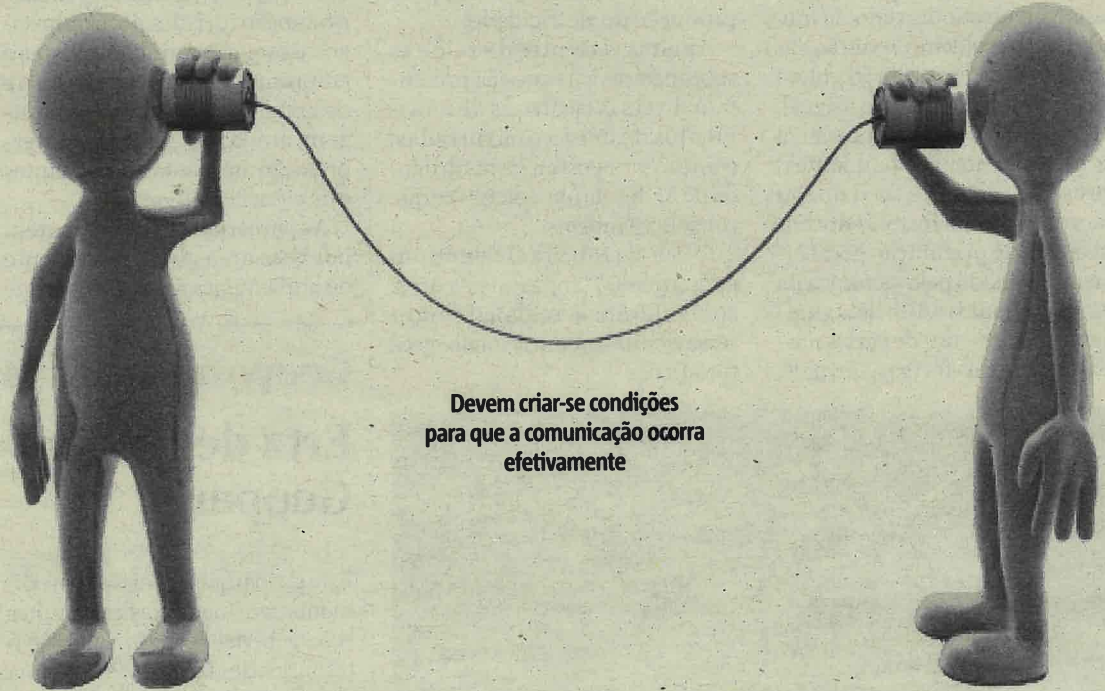
No que diz respeito aos enfermeiros, a comunicação é o seu elemento básico de trabalho. Estes profissionais entendem que a doença constitui uma rutura na harmonia e equilíbrio da pes-



"Mais", poderá não ser necessariamente "melhor"



Saber ouvir é o essencial na comunicação com a pessoa



Devem criar-se condições para que a comunicação ocorra efetivamente

soa, condicionando todos os aspetos da sua vida enquanto esse desequilíbrio prevalecer, e mesmo depois de estar resolvido, já que, e dependendo do nível de adaptabilidade de cada pessoa e das alterações permanentes que gerou nessa mesma pessoa, esta pode permanecer condicionada. Em bom rigor, é este conheci-

mento que permite enquadrar e entender as alterações ao processo de comunicação, e reações, que a pessoa em situação de doença apresenta, entendendo a mensagem para lá de uma primeira interpretação, por vezes vaga, e procurando aprofundar o seu conteúdo e validar o seu sentido.

Basicamente, é através da comunicação entre a pessoa e o enfermeiro que se tenta rebater a sensação de desequilíbrio biopsicossocial, e também espiritual, que a pessoa em situação de doença apresenta, lançando-se os alicerces para a construção de uma relação de confiança mútua que será elementar para o fo-

mento da transição que aquela pessoa está a vivenciar, conduzindo-a ao bem-estar e à aprendizagem de uma nova forma de viver caso o processo de doença tenha gerado alterações permanentes na sua condição.

Quando a tendência é descurar a comunicação então estamos perante uma desumanização do cuidar, silenciando-se a individualidade da pessoa que recorre aos serviços de saúde, sendo assim impossível aferir dos seus medos, inseguranças, preocupações, necessidades e angústias, algo que, inevitavelmente, irá condicionar a resposta individual à situação de doença com todas as complicações que uma situação desta natureza gera.

Comunicar efetivamente com a pessoa, e com os seus relevantes, elegendo o respeito mútuo como norteador de todo o processo, é acolher a pessoa na sua essência, através de uma verdadeira ação de solidariedade (de humano para humano), compreendendo a pessoa na sua singularidade e, desta forma, o valor que atribui à saúde e o peso que a doença tem para ela.

A interação entre o profissional de saúde e a pessoa é, assim, angular na construção de uma política sólida de humanização da prática assistencial em saúde. ♦