

## A EQUIPE DE ENFERMAGEM E A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL\*

### NURSING STAFF AND NONVERBAL COMMUNICATION

### EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Priscilla Valladares Broca<sup>1</sup>  
Márcia de Assunção Ferreira<sup>2</sup>

\* Artigo extraído da dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Escola de Enfermagem Anna Nery (Mestrado) da Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2010 sob a orientação da Prof. Márcia de Assunção Ferreira.

<sup>1</sup> Enfermeira. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação da Escola de Enfermagem Anna Nery da Universidade Federal do Rio de Janeiro-UFRJ. Membro do Núcleo de Fundamentos do Cuidado de Enfermagem, do Departamento de Enfermagem Fundamental da Escola de Enfermagem Anna Nery da UFRJ. Rio de Janeiro, RJ – Brasil.

<sup>2</sup> Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Titular do Departamento de Enfermagem Fundamental da Escola de Enfermagem Anna Nery da UFRJ. Pesquisadora do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ). Membro do Núcleo de Fundamentos do Cuidado de Enfermagem do Departamento de Enfermagem Fundamental da Escola de Enfermagem Anna Nery da UFRJ. Rio de Janeiro, RJ – Brasil.

Autor Correspondente: Priscilla Valladares Broca. E-mail: priscillabroca@ig.com.br  
Submetido em: 25/07/2012 Aprovado em: 22/08/2014

## RESUMO

Caracterizar a comunicação não verbal na equipe de enfermagem. Métodos: pesquisa qualitativa e descritiva, com 25 profissionais de enfermagem de clínica médica de um hospital universitário. Realizaram-se entrevista semiestruturada e observação participante. Aos dados aplicou-se a análise temática de conteúdo. Resultados: os sujeitos da pesquisa utilizaram com mais incidência o complemento verbal. O tom de voz, o olhar fixamente, a distância em relação à pessoa com quem se comunica e o toque foram descritos como importantes elementos não verbais do processo de comunicação. Conclusão: a comunicação não verbal confirmou sua importância no processo de comunicação, de modo a torná-lo claro e efetivo e conseguir alcançar seu objetivo.

**Palavras-chave:** Enfermagem; Comunicação; Equipe de Enfermagem, Pesquisa Qualitativa.

## ABSTRACT

*To characterize nonverbal communication within the nursing staff. Methods: Qualitative and descriptive research, conducted with twenty five nursing professionals of the medical clinic's staff from a university hospital. A semi-structured interview and participant observation were performed, and thematic content analysis was applied to the data. Results: The research subjects most commonly used the verbal complement. The tone of voice, the fixed stare, the distance from the person with whom the nurse is communicating, and the touch emerged as important nonverbal elements of the communication process. Conclusion: Nonverbal communication confirmed its importance in the communication process in such a way as to become clear and effective and to achieve its core purpose.*

**Keywords:** Nursing; Communication; Nursing, team; Qualitative Research.

## RESUMEN

*Este estudio ha buscado caracterizar la comunicación no verbal en el personal de enfermería. Se trata de una investigación cualitativa y descriptiva llevada a cabo con veinticinco profesionales de enfermería de clínica médica de un hospital universitario. Se realizó una entrevista semi-estructurada y observación participativa. Los datos se analizaron según su contenido temático. Los sujetos de la investigación utilizaron con más frecuencia el complemento verbal. Los resultados indican que el tono de la voz, la mirada fija, la distancia de la persona y el toque son importantes elementos no verbales del proceso de comunicación. La comunicación no verbal confirmó su importancia en el proceso de comunicación, con miras a que sea claro y efectivo y consiga alcanzar su objetivo.*

**Palabras clave:** Enfermería; Comunicación; Grupo de Enfermería; Investigación Cualitativa.

## INTRODUÇÃO

A Enfermagem é uma ciência humana de pessoas e de experiências com campo de conhecimento, fundamentações e práticas do cuidar do ser humano. Ela abrange o estado de saúde e de doença, que recebem influências dos campos pessoais, profissionais, científicos, estéticos, éticos, políticos, econômicos e ambientais. Compreendida como uma profissão de amplas atividades, a enfermagem é entendida como uma arte de cuidar.<sup>1,2</sup>

Essa arte de cuidar implica a interação entre os partícipes do cuidado. A partir dela o profissional de saúde busca identificar as necessidades, desejos, informar sobre procedimentos, técnicas, realizar educação em saúde, trocar e compartilhar experiências e permitir a conscientização que influenciam mudanças de comportamento<sup>3</sup>, ou seja, sendo fundamental para o trabalho do enfermeiro.<sup>4</sup> É por meio da comunicação estabelecida que a equipe decifra o que os pacientes querem dizer e se fazem compreender, levando à efetiva interação entre pacientes e profissionais.

A comunicação, verbal e não verbal, pode ser considerada fundamental para intermediar as relações interpessoais;<sup>5</sup> logo, a comunicação é inerente ao cuidado. Entretanto, as pessoas, muitas vezes, não se dão conta do quão importante ela é para o cuidado.

Nas relações de trabalho e pessoais, a humanização requer comunicação eficiente e eficaz. Isso favorece a troca e compartilhamento de informações entre o cliente, família e profissionais de enfermagem, facilitando a possibilidade de proporcionar um cuidado individualizado, de acordo com as necessidades expressas.<sup>3</sup> Ressalta-se também a importância da comunicação no contexto interdisciplinar e intergrupos, de modo a ter como efeito a desestabilização das fronteiras dos saberes e dos territórios de poder<sup>6</sup>, auxiliando na construção e no fortalecimento do cuidado.

A comunicação é uma das competências que precisam ser colocadas em prática na equipe de enfermagem, pois ela facilita a compreensão do outro, sua visão de mundo, seu modo de pensar, sentir e agir. Assim, facilita na identificação, compreensão e entendimento dos problemas que ocorrem e auxilia a interação profissional e pessoal.

Para estar se comunicando “com” alguém e não “para” alguém e, assim, obter a efetividade no processo<sup>7,118</sup>, é essencial aprender a interpretar as comunicações silenciosas para que elas sejam tão claras quanto as faladas e impressas.<sup>8</sup>

As palavras não são tudo, pois depois das palavras, além delas há um “solo firme sobre o qual se constroem as relações humanas: a comunicação não verbal”.<sup>9,22</sup> O que se vê é, em parte, o que há e também em parte o que somos, porque na observação utilizamos os nossos próprios sentidos e experiência.<sup>10</sup>

Quando se fala em comunicação verbal, a referência são a linguagem e a escrita e os sons das palavras emitidas. A linguagem é o recurso utilizado pelo ser humano para expor suas

ideias, compartilhar experiências e sem ela a pessoa ficaria limitada para expor sua capacidade de dar informações e de ser compreendido.<sup>11</sup> A interação verbal é uma forma de se expressar, clarificar ou validar a compreensão de alguma coisa.<sup>7</sup> Mas a comunicação não verbal exerce importante papel nas interações, pois a entonação e a cadência da voz e a sua articulação podem dar outro valor às palavras.<sup>12</sup>

Sendo assim, a comunicação não verbal está relacionada a qualquer outro signo que não a língua falada ou escrita<sup>13</sup>, como: as manifestações de comportamento não entendidas por palavras, e sim expostas por expressões faciais, posturas corporais diante do outro (cinésica e gestos), pela maneira como tocamos, pelas orientações do corpo, singularidades somáticas naturais ou superficiais, organização dos objetos no espaço e pelas distâncias nas relações interpessoais com a outra pessoa.<sup>7,11</sup>

Para confirmar que a comunicação está sendo efetiva, é preciso haver coerência nas palavras e na comunicação não verbal. Geralmente, apesar dela se manifestar constantemente, não se tem controle voluntário de toda a sinalização não verbal, nem sempre há consciência de que ela ocorre e como isso acontece.<sup>7,11,13</sup>

Além disso, a comunicação não verbal nem sempre apresenta o mesmo entendimento para distintas pessoas e ambientes, pois o seu uso efetivo só pode ser verificado no contexto em que ocorre. Assim, às vezes, se faz importante fazer uso de uma validação verbal daquilo que foi dito não verbal para que haja melhor compreensão das expressões e do seu uso.<sup>11</sup>

A comunicação não verbal pode apresentar quatro finalidades: complementar a comunicação verbal, contradizer a verbal, substituir a verbal e demonstrar sentimentos. E pode ser classificada em cinco categorias: a paralinguagem; a cinésica; a proxêmica e a tacésica.<sup>7,13</sup>

Nesse sentido, delimitou-se como objeto desta pesquisa a comunicação não verbal pela equipe de enfermagem, com o objetivo de identificar a comunicação não verbal, que compõe o processo de comunicação na equipe de enfermagem.

## METODOLOGIA

Esta pesquisa é de natureza qualitativa e descritiva. A coleta de dados foi realizada entre março e abril de 2010, cujos dados foram produzidos a partir da aplicação de duas técnicas: a entrevista semiestruturada, baseada em um roteiro com questões abertas que exploraram o que eles sabem sobre as formas de comunicação não verbal e seus objetivos entre os membros da equipe de enfermagem, e a observação participante, em que a pesquisadora identificou as expressões não verbais dos sujeitos durante a realização da coleta de dados.

Para registrar as entrevistas, foi utilizado um gravador digital e as observações formaram um diário de campo, tendo como amparo teórico a descrição densa.<sup>14</sup> Foi realizado um teste-piloto

com o instrumento para que pudesse ser avaliado o seu potencial de validação antes dele ser aplicado. Ao *corpus* dos dados foram aplicadas as técnicas de análise temática de conteúdo.<sup>15</sup>

Os sujeitos da pesquisa foram 25 profissionais, membros de equipes de enfermagem de um setor de clínica médica de um hospital universitário, público e federal. Como critérios de inclusão dos sujeitos têm-se: serem enfermeiros, técnicos ou auxiliares de enfermagem, de ambos os sexos, integrantes das equipes de enfermagem do setor eleito para a pesquisa e estarem em efetiva atuação. Os critérios de exclusão foram: estarem afastados do trabalho por qualquer motivo (férias, licença e outros).

As expressões não verbais da comunicação foram registradas de acordo com as seguintes definições:<sup>7</sup> complementar a comunicação verbal, qualquer sinal não verbal que reforce, reitere ou complete o que foi dito verbalmente – eles servem para ilustração obrigatória de determinada mensagem (acompanha a verbal para torná-la clara) ou para ilustração optativa (reitera a mensagem verbal, reafirmando o que havia sido dito anteriormente); substituir a comunicação verbal – qualquer sinal não verbal para substituir as palavras; contradizer o verbal – qualquer sinal não verbal que desminta o que foi dito verbalmente; e demonstração de sentimentos – demonstrar qualquer emoção não por palavras, mas principalmente por expressões faciais.

De acordo com o disposto na Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, os direitos dos sujeitos da pesquisa foram atendidos. O projeto foi aprovado no Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho, da Universidade Federal do Rio de Janeiro, conforme o protocolo nº 198/09. A identificação dos sujeitos foi feita por códigos alfanuméricos (E – enfermeiro; TE – técnico de enfermagem; AE- auxiliar de enfermagem). Os números seguem a ordem de ocorrência das entrevistas.

## RESULTADOS

### DESCRIÇÃO DO QUE FOI OBSERVADO SOBRE A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

Durante a realização das entrevistas, detectou-se a comunicação não verbal dos profissionais de enfermagem, a partir da observação das suas expressões não verbais como um todo: suas expressões faciais, seu corpo, o seu modo de falar e se comportar e o conteúdo que foi dito.

Detectou-se que no complemento verbal os profissionais utilizaram muito as mãos para complementar o que diziam, como, por exemplo, quando eles diziam a palavra ouvido, audição ou ouvir, apontavam para os ouvidos; batiam na mesa como forma de indicar o passo a passo da fala ou auxiliar na or-

ganização do pensamento. E quando lhes foram feitas algumas perguntas como a questão acerca da comunicação para com o cliente, balançavam a cabeça para cima e para baixo ou para os lados, indicando positividade e negatividade ao mesmo tempo em que respondiam à pergunta que lhes estava sendo feita.

Em relação a substituir a comunicação verbal, os profissionais utilizaram muito esse balançar de cabeça para os lados, indicando previamente a negação quando lhes era perguntado sobre situações vividas ou testemunhadas acerca de uma comunicação má-sucedida que tenha prejudicado o seu trabalho ou uma situação bem-sucedida que tenha colaborado/ajudado no trabalho. E ao proporcionar um tempo para que eles refletissem, alguns se lembravam de algo e respondiam verbalmente a situação ocorrida.

Quanto a contradizer o verbal, não foi detectada manifestação dos profissionais, o que pode indicar sinceridade no que diziam. Já em relação à demonstração de sentimentos, os profissionais expressaram alegria, sorrisos, risos, descontração, prazer em estar com a pesquisadora, interesse e dúvidas pelas perguntas, bem como ansiedade e nervosismo se iriam responder corretamente ou se conseguiriam alcançar o objetivo da pesquisa, vergonha por estar com uma pessoa que não conheciam e medo por terem que responder sobre algo que eles nunca haviam conversado diretamente com alguém.

Observou-se que os profissionais de enfermagem usavam o espaço físico territorial para comunicarem as aproximações e distanciamentos das pessoas, tanto social quanto pessoal.<sup>8</sup>

Na distância pessoal, mantinham a voz em tom normal, expressão facial e corporal nítida e às vezes se tocavam, quando conversavam no posto de enfermagem ou estavam em dupla nas enfermarias. Na distância social, mantinham visão menos ampla das expressões faciais, sabiam que não seriam tocados e o tom da voz era normal. Conforme se apreendeu na observação participante, era comum ver tais manifestações nas passagens de plantão e nas conversas pelos corredores do setor.

### OS DISCURSOS DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM SOBRE A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

Os profissionais de enfermagem relataram o que eles costumam observar nas pessoas com quem se comunicam e a pesquisadora também identificou em suas falas algumas dessas expressões. Em todos os relatos houve indícios de uso e de atenção aos sinais não verbais.

A comunicação não verbal pode ser classificada em paralinguagem ou paraverbal, como qualquer som produzido pelo aparelho fonador usado no processo comunicativo e que não faça parte do sistema sonoro da língua usada. Eles demonstram sentimentos, características da personalidade, atitudes, relacionamento interpessoal e autoconceito. A paralinguagem com-

põe-se de grunhidos, o tom usado na expressão das palavras, o ritmo e a velocidade das palavras, o suspiro, o pigarrear e o riso.

Em seus depoimentos, os profissionais relataram que observam o tom de voz das pessoas, por meio da qual podem identificar seus sentimentos e emoções. E, na coleta de dados desta pesquisa, identificaram-se risos e grunhidos durante as falas, como se pode detectar nas unidades de registros a seguir:

*O jeito que ela está me respondendo! Se eu vir que não estou agradando, muito, eu paro de falar! Ham... a expressão, o tom de voz! (TE9).*

*Olha, eu observo muito o tom de voz, eu sou... sou completamente [risos], eu observo o tom de voz! (TE2).*

*Se a pessoa está trêmula, eu observo isso. Até pela voz mesmo dá pra perceber se a pessoa está nervosa, mesmo (TE1).*

*Se está fazendo carinho de... [risos]; que não está prestando atenção, assim "hãhã"; que não está... nem aí para o que você está falando, que é chato (E7).*

A linguagem do corpo ou linguagem cinésica são os sinais do corpo, os comportamentos do corpo, ou seja, gestos das mãos que acompanham a fala ou a substituem ou enfatizam a palavra ou a frase, manuseio da cabeça, movimento dos olhos, expressões faciais, roedura de unhas, mexer nos cabelos, mexer nas joias, no lápis, a distância entre as pessoas, as características físicas, a postura corporal, entre outras.

Assim, os profissionais de enfermagem relataram que prestam atenção se a pessoa com quem estão se comunicando está com o olhar fixo nelas, sua fisionomia e expressões e o seu comportamento como um todo. As unidades de registros que ilustram esses achados estão a seguir:

*Se a pessoa está te olhando dentro dos olhos, nos olhos, porque às vezes a pessoa desvia, assim, os olhos, é porque não tem certeza do que está falando! (AE2).*

*O corpo, às vezes, quando ela fala se retrai um pouco, se fecha, a expressão mesmo corporal. Eu observo muito isso na pessoa, quando ela, quando ela fica reticente, você percebe que ela encolhe um pouco, ela fica retida no gestual da pessoa (AE1).*

*Você então tem como conversar e está analisando, principalmente se você... está ligado ali no assunto, você vai estar sempre ali olhando e o olhar você vai, só fazendo o Raio-X, o desenho da pessoa! (AE3).*

*Se a pessoa olha pra mim. E a gente olha a pessoa como um todo, também. Tem gente que é até engraçado, ela falando, tipo... é demais... (TE3).*

A linguagem proxêmica pode ser compreendida como o conjunto das observações referentes ao uso que o indivíduo faz do espaço, como ele usa e interpreta o espaço dentro do processo comunicativo. E para determinar essa dinâmica o ser humano utiliza os sentidos. Essa linguagem será influenciada pelas normas culturais, o contexto, os obstáculos espaciais, relações entre os interlocutores e o grau de afinidade entre eles.

Assim, a distância em que nos encontramos da pessoa com quem nos comunicamos pode influenciar no processo, pois os profissionais de enfermagem relataram que é preciso dar total atenção à pessoa, prestar atenção no seu olhar, sentir o seu cheiro e observar como poderá se aproximar da pessoa para iniciar a comunicação.

*Às vezes a coisa mais chata que tem é a pessoa não estar te dando atenção, não estar nem aí, às vezes a pessoa está falando com outra pessoa ou então, estar fazendo outra coisa (AE4).*

*Olho o conjunto. Observo o cheiro, o olhar, os gestos, as expressões faciais, entendeu?! (TE4).*

*É..., mas a forma como a pessoa age, como a pessoa se comporta. Isso aí é o principal! Primeiro pra você chegar à pessoa, você tem que saber como ela se comporta, então se você não observa isso, acaba cortando o elo, entendeu?! (E2).*

A linguagem táctica é o estudo do toque e de todas as características que o envolvem, a pressão exercida e o local que se é tocado. Assim, o simples tocar pode estar envolvido com a emoção, pois o contato físico é um acontecimento emocional que provoca alterações sensoriais, neurais, glandulares, musculares e mentais.<sup>7</sup> Em relação a isso, somente dois profissionais relataram a importância dessa linguagem, que para eles é expressa por meio do toque.

*Eu sempre quando chego perto dela, eu faço questão de tocar! O toque é outra coisa que as pessoas, eu esqueci de falar, esquecem! Até no paciente... na área de saúde é uma coisa que... eu observo muito. Todo mundo aí, ninguém toca muito mais no paciente! Agora tudo é com luva! Vê se o paciente está com sonda ou com nada, mas quando vai tocar no paciente, você no toque transmite tudo também! Você transmite segurança e carinho (E1).*

*Exemplos, de comunicar a uma técnica: "– Poxa! mês que vem você está à noite!" – e ela franziu a testa, fez uma*

*cara, assim, uma expressão que eu nem preciso saber qual foi a resposta dela! Pra mim já foi assim: triste, o rosto caído e ela nem falou nada. Aí eu já botei a mão nela e falei: “– Olha só, vamos... mas é só esse mês. Vou estar fazendo de tudo pra no próximo mês você estar voltando pro dia!”, aí a expressão do rosto já muda de novo. E não precisou nem palavras, ela não precisou me dizer nada! (E5).*

## DISCUSSÃO

Estudar o não verbal é poder resgatar a capacidade do ser humano em perceber com precisão os sentimentos, as dúvidas e as dificuldades de verbalização das pessoas, além de ajudar a potencializar a comunicação do indivíduo e principalmente no que diz respeito ao seu modo de transmitir a mensagem.<sup>7</sup> Além disso, faz-se importante implementar estratégias para uma efetivação do cuidado que facilite detectar qual a real mensagem o cliente quer transmitir, visto que se observa na prática a falha do processo comunicativo.<sup>3</sup>

Pode-se considerar a comunicação não verbal como qualquer manifestação do indivíduo numa interação que não sejam as expressões verbais; e que tenha significados para a pessoa ou pessoas que a usam.<sup>13</sup>

O paraverbal são os sons emitidos durante a fala que não estão diretamente interligados à linguagem.<sup>13</sup> Ao falar transmite-se uma informação, mas é por meio do paraverbal que se consegue dar emoção àquilo que se fala.<sup>7</sup> O paraverbal é um importante regulador da conversação, pois ele pode cessar o curso da fala do outro, quando no decorrer da conversa um dos indivíduos começar a tossir, espirrar ou falar mais alto; e regular o fluxo da conversa, quando parar, mudar de assunto, dar continuidade para o outro, não pausar as frases, ficar quieto para transmitir que não quer mais conversar ou indicar que está atento.

E a captação dessa emoção depende da capacidade da fonte em mostrar seus sentimentos, mas também de o receptor estar atento a esses sentimentos. Pois cada pessoa expressa suas emoções de um modo diferente do outro e ele também sofre influência do meio que o cerca e do seu momento de vida, por exemplo, se o indivíduo brigou com um familiar antes de sair de casa, quando algum colega de trabalho vier pedir algo a ele ou simplesmente falar algo com ele, poderá ser percebido no seu tom de voz um sentimento de aborrecimento, de raiva ou de tristeza e o receptor poderá fazer um julgamento de que o problema é com ele e quem sabe manifestar uma mágoa pela fonte e invalidar o processo comunicativo durante todo o dia e quem sabe durante um bom tempo.<sup>7</sup>

Algumas manifestações cinésicas estimulam a fonte a continuar se comunicando ou dão sinais de que o receptor está compreendendo o que está sendo dito ou dão sinais de que o receptor não está querendo participar daquele processo de comunicação<sup>7</sup>, pois todo movimento ou expressão corporal vem

acompanhado por significado no contexto em que está inserido.<sup>13</sup> Como sinais estimuladores da comunicação, levando em conta os dados gerados pelas entrevistas, podem-se citar: falar de frente para a pessoa, o olhar fixo em direção à fonte (indicando interesse), expressões corporais relaxadas e não retraídas e expressões faciais de felicidade, alegria ou entusiasmo.

E o que pode ser identificado na análise de conteúdo dos depoimentos é que os profissionais preocupam-se com o olhar de quem está se comunicando com ele, talvez porque seja uma das expressões das quais não se tem controle voluntário sobre ele, o que o faz ser bastante fidedigno.<sup>7</sup> A pupila dilatada indica aprovação do que está sendo dito pelo outro e a pupila contraída indica desagrado, desinteresse e discordância; além disso, o olhar também retrata as emoções como surpresa; uma abertura maior dos olhos pode indicar alegria, um “brilho” no olhar ou tristeza e uma abertura menor dos olhos indica um nível mais baixo de atenção para com o assunto.<sup>7</sup>

A respeito da linguagem proxêmica, os profissionais, quando se relacionam, seja para ensinar um procedimento a um colega, seja em um momento de desentendimento, não se preocupavam com a postura que tomavam mesmo se estivessem na frente de outras pessoas da equipe; com exceção da postura de oposição inclusiva (se protegendo), que só foi observada uma vez quando uma profissional chamou a atenção da outra acerca de um equipamento mal instalado.

Então, os profissionais ora tomavam oposição não inclusiva (não se protegendo), orientação frente a frente ou em paralelo, ou seja, eles não se preocupavam em conversar de forma mais restrita, quando eles queriam fazer isso se afastavam da equipe e iam para um lugar mais reservado.

Além do toque, pode-se observar durante algumas entrevistas que houve comunicação pela expressão do rosto, ou seja, a emoção que o rosto transmitiu já indicando como a mensagem recebida foi interpretada pelo profissional. Desse modo, a mensagem de resposta foi passada pelas expressões faciais, pois por meio do rosto foi percebida a emoção perante o acontecido. Assim, a comunicação não verbal possibilita a realização de um cuidado de enfermagem pautado nos preceitos da humanização ao resgatar interesse e empatia e com isso facilitar a formação de vínculos interativos.<sup>16</sup>

Existem vários tipos de toques e um deles é o expressivo e afetivo, que tem a finalidade de demonstrar carinho, empatia, apoio, segurança e proximidade em relação à pessoa.<sup>7</sup> Ao término de algumas entrevistas houve esse tipo de toque de alguns profissionais, com abraços, beijos no rosto e apertos de mãos, em apoio ao estudo que estava em desenvolvimento. E também foram presenciados esses gestos entre eles, como abraços na chegada e saída do plantão. Ato que podem tornar o processo comunicativo mais efetivo e afetivo, talvez sendo até estendido aos clientes.

Pelas distâncias assumidas entre as pessoas, considera-se que a partir delas se possa inferir sobre as relações que se es-



tabelecem entre os membros da equipe de enfermagem e os demais das equipes profissionais, pois quando se mantém distância pessoal, as pessoas podem se segurar ou agarrar-se, observar os olhos e as expressões faciais com mais nitidez, criando mais cumplicidade. Já na distância social, tem-se uma visão com menos detalhes das expressões faciais e ninguém espera tocar ou ser tocado, o que mostra que, nestes casos, não se abre a possibilidade de haver intimidade ou cumplicidade na relação.<sup>8</sup> Os membros da equipe utilizam esse recurso no cotidiano de seu trabalho e essas formas de se portar no espaço lhes dão possibilidades para avaliar o que se pode ou até onde se deve ir, em uma relação interpessoal no trabalho em equipe.

Assim, evidencia-se que a comunicação não verbal é muito importante para que se conheça o outro e também para que se conheça a si próprio, pois é a partir dessa interação com o outro que o ser humano se constroi. E que é possível exercer um cuidado integral e voltado para a prática da humanização.<sup>16</sup> É preciso lembrar que o processo de comunicação só é possível quando as pessoas utilizam o conjunto de expressões e sinais verbais e não verbais que o compõem para que se possa compreender de forma correta aquilo que se quer transmitir e se ter uma comunicação efetiva.

Quando é possível estabelecer um processo de comunicação efetivo entre os profissionais da equipe de enfermagem e também da equipe de saúde como um todo, podem-se praticar os conhecimentos fundamentais sobre a comunicação e praticar habilidades de relacionamento interpessoal para agir positivamente na assistência ao paciente. E, assim, pode-se proporcionar uma escuta ativa e eficaz, oferecer abertura para realização de perguntas, ser honesto, mostrar respeito, dispensar tempo suficiente para a conversa e mostrar interesse, entre outras habilidades.<sup>4</sup>

## CONCLUSÃO

Os sujeitos da pesquisa utilizaram com mais incidência o complemento verbal como uma forma de afirmar e reiterar o que estava sendo dito e assim aumentar a compreensão das pessoas que estavam interagindo.

Além disso, o tom de voz, em que se podem detectar os sentimentos e as emoções; o olhar fixamente, a fisionomia, as expressões da pessoa e o seu comportamento; a distância em relação à pessoa com quem se comunica e o toque emergiram como importantes elementos não verbais do processo de comunicação. Com isso, a comunicação não verbal confirmou sua importância no processo de comunicação, de modo a torná-lo claro e efetivo e conseguir alcançar seu objetivo. Isso facilita a interação entre os sujeitos e, conseqüentemente, auxilia a assistência de enfermagem.

Ao se pensar nas atividades diárias da enfermagem, é primordial lançar mão de uma comunicação verbal e não verbal

eficiente, efetiva e validada, de forma que o profissional de enfermagem promova uma assistência alicerçada nas relações estabelecidas com a sua equipe e com as outras equipes.

A comunicação não verbal pode ser considerada essencial para entender e observar o processo de comunicação na equipe de enfermagem, pois se comunica com o outro com o intuito de se ter um processo efetivo e conseguir alcançar o objetivo da comunicação, e o não verbal facilita essa validação.

Sendo assim, na medida em que esta pesquisa desvelou o processo de comunicação da equipe de enfermagem, seus resultados contribuem para o cuidado com vistas a torná-lo mais humano e efetivo para com os clientes. A comunicação é importante para que se tenha boa relação e interação entre os profissionais de enfermagem, uma vez que integra o conjunto de instrumentos básicos do cuidado de enfermagem, constituindo-se em um de seus fundamentos.

## REFERÊNCIAS

1. Nightingale F. Notas sobre enfermagem: o que é e o que não é. São Paulo: Cortez; 1989.
2. Carvalho V. Acerca de las bases teóricas, filosóficas, epistemológicas de la investigación científica: el caso de la enfermería. Rev Latinoam Enferm. 2003; 11(6):807-15
3. Pontes EP, Couto DL, Lara HMS, Santana JCB. Comunicação não verbal na unidade de terapia intensiva pediátrica: percepção da equipe multidisciplinar. REME - Rev Min Enferm. 2014; 18(1):15-26.
4. Mourão CML, Albuquerque MAS, Silva APS, Oliveira MS, Fernandes AFC. Comunicação em enfermagem: uma breve revisão bibliográfica. Rev Rene. 2009; 10(3): 139-45.
5. Oliveira AC, Silva MJP. Autonomia em cuidados paliativos: conceitos e percepções de uma equipe de saúde. Acta Paul Enferm. 2010; 23(2):212-7.
6. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Humaniza SUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4ª ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2010.
7. Silva MJP. Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Loyola; 2005.
8. Hall ET. A dimensão oculta. São Paulo: Martins Fontes; 2005.
9. Davis F. A comunicação não-verbal. São Paulo: Summus; 1979.
10. Berlo DK. O processo da comunicação: introdução à teoria e à prática. 10ª ed. São Paulo: Martins Fontes; 2003.
11. Stefanelli MC. Comunicação com paciente: teoria e ensino. 2ª ed. São Paulo: Robe Editorial; 1993.
12. Miranda S. Comunicação, metacomunicação e autoestima infantil. Ciênc Hoje. 2009; 44(259):40-5.
13. Littlejohn SW. Fundamentos teóricos da comunicação humana. Rio de Janeiro: Zahar; 1982.
14. Geertz C. A interpretação das culturas. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos; 1989.
15. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa. Editora: Edições 70; 2009.
16. Brito FM, Costa ICP, Costa SFG, Andrade CG, Santos KFO, Francisco DP. Comunicação na iminência da morte: percepções e estratégia adotada para humanizar o cuidar em enfermagem. Esc Anna Nery Rev Enferm. 2014; 18(2):317-22.