



A comunicação interpessoal como ferramenta eficaz da equipe multiprofissional na promoção do bem-estar em um ambiente hospitalar.

Alessandra Miranda da Silva Pacheco ¹, José Marcelo de Azevedo Beserra ², Maria da Paixão Rodrigues ³, Lícia Ribeiro Mota ⁴, Carlos Mathias de Menezes Neto ⁵, Cláudio Guerra de Lima ⁶, Evellyn Mariane Santos Camelo ⁷, Yorrane Kelly Gomes Alves ⁸, Lucas Antonio da Silva ⁹, Mariane Teixeira Dantas Farias ¹⁰, Gabriella Ribeiro Silva ¹¹, Alexandre Maslinkiewicz ¹²

REVISÃO INTEGRATIVA DE LITERATURA

RESUMO

Este artigo tem por objetivo identificar como a comunicação interpessoal pode ser uma ferramenta eficaz da equipe multiprofissional na promoção do bem-estar em um ambiente hospitalar. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura. Foi possível assim estruturar a seguinte pergunta norteadora: “Como a comunicação interpessoal pode ser utilizada como ferramenta eficaz da equipe multiprofissional na promoção do bem-estar ao paciente hospitalizado?”. Foi feito um levantamento através da biblioteca eletrônica sendo a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), sendo selecionada as seguintes bases de dados: Bases de Dados em Enfermagem e Medical Literatures Analysis and Retrieval System Online. Os critérios de inclusão utilizados foram: I) está entre o período de 2019 a 2023; II) está entre os idiomas português, inglês e espanhol e III) responder a questão norteadora da pesquisa. Como critério de exclusão foram excluídos aqueles que não estavam disponíveis para leitura, duplicados, incompletos e que não tivesse relação com a temática central escolhida. Após a aplicação dos critérios de elegibilidade foram utilizados 8 artigos selecionados ao total. Diante, a pesquisa foi possível identificar as ferramentas utilizadas para estabelecer a boa relação interprofissional se diz respeito a colaboração, comunicação e interação, extrapolando a dimensão pessoal, estimulando ajuda mútua e ancorando-se em relações dialógicas e horizontais. Entretanto, a comunicação foi identificada como elemento crucial para o trabalho em equipe. Nesse sentido, o diálogo proporciona que a comunicação atue como elemento agregador, sendo ela como um dos pressupostos do trabalho em equipe na busca por uma assistência integral, além de favorecer a partilha de informações entre componentes da equipe. Portanto, a presente pesquisa apresentou os principais fatores para estabelecer a promoção do bem-estar em um ambiente hospitalar por meio da comunicação interpessoal, considerando as diversas problemáticas entre as equipes de saúde, referente a comunicação interpessoal adequada.

Palavras-chave: Relações interpessoais, Comunicação, Equipe de assistência ao paciente, Promoção da saúde.



Interpersonal communication as an effective tool for the multidisciplinary team to promote well-being in a hospital environment.

ABSTRACT

This article aims to identify how interpersonal communication can be an effective tool for the multidisciplinary team in promoting well-being in a hospital environment. This is an integrative literature review. It was thus possible to structure the following guiding question: “How can interpersonal communication be used as an effective tool by the multidisciplinary team in promoting the well-being of hospitalized patients?”. A survey was carried out through the electronic library, the Virtual Health Library (VHL), and the following databases were selected: Databases in Nursing and Medical Literatures Analysis and Retrieval System Online. The inclusion criteria used were: I) is between the period from 2019 to 2023; II) it is between Portuguese, English and Spanish and III) answer the guiding question of the research. As exclusion criteria, those that were not available for reading, duplicated, incomplete and unrelated to the central theme chosen were excluded. After applying the eligibility criteria, a total of 8 selected articles were used. In the face of this research, it was possible to identify the tools used to establish a good interprofessional relationship with regard to collaboration, communication and interaction, going beyond the personal dimension, encouraging mutual help and anchoring in dialogical and horizontal relationships. However, communication was identified as a crucial element for teamwork. In this sense, dialogue allows communication to act as an aggregating element, which is one of the assumptions of teamwork in the search for comprehensive care, in addition to favoring the sharing of information between team members. Therefore, this research presented the main factors to establish the promotion of well-being in a hospital environment through interpersonal communication, considering the different problems between health teams, referring to adequate interpersonal communication.

Keywords: Interpersonal relationships, Communication, Patient care team, Health promotion.

Instituição afiliada –¹ Graduanda de Medicina pela Universidade Potiguar. ² Graduando de Enfermagem pela Universidade Federal de Campina Grande. ³ Nutricionista pela Universidade de Pernambuco. ⁴ Graduanda de Medicina pela Universidade Tiradentes. ⁵ Graduando de Medicina pela Universidade Tiradentes. ⁶ Graduando de Medicina pela Universidade Tiradentes. ⁷ Graduanda de Enfermagem pela Universidade Federal de Pernambuco. ⁸ Graduanda de Enfermagem pela Universidade Federal de Campina Grande. ⁹ Graduando de Serviço Social pela Universidade Federal de Pernambuco. ¹⁰ Enfermeira e Mestre em Tecnologias em Saúde pela Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública. ¹¹ Graduanda de Medicina pela UNIFIPMoc. ¹² Farmacêutico e Especialista em Docência do Ensino Superior com ênfase em Sistemas de Saúde pela Universidade Federal do Piauí.

Dados da publicação: Artigo recebido em 20 de Junho e publicado em 11 de Agosto de 2023.

DOI: <https://doi.org/10.36557/2674-8169.2023v5n4p402-415>

Autor correspondente: Alessandra Miranda da Silva Pacheco msilva-fisio@hotmail.com



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



INTRODUÇÃO

As habilidades interpessoais e o processo de comunicação são ferramentas básicas no atendimento de alta qualidade e competência profissional (Galvão; Borges; Pinho, 2017). O trabalho em saúde, desenvolve-se na maior parte do tempo, por uma equipe que se caracteriza em modalidade de trabalho coletivo, dessa forma, a comunicação é imprescindível para estabelecer as relações interpessoais e um objetivo comum para a equipe, com a relação recíproca entre labuta e interação (Fernandes et al., 2015).

É necessário que os profissionais de saúde reconheçam a importância das relações interpessoais, pois, podem impactar negativamente na assistência ofertada ao paciente. Entretanto, a execução do trabalho em equipe nem sempre será de forma harmoniosa, porém, o diferencial está em saber vivenciar os conflitos como obstáculos a serem superados para o crescimento profissional e de toda equipe, proporcionar trabalhar com diferentes condutas, ideias e soluções, sendo assim, buscar agir de forma profissional frente aos conflitos (Fernandes et al., 2015). Desse modo, é vista a comunicação como uma arte, que está voltada para objetivos a partir de estratégias específicas, particularmente quando refere-se às questões de saúde, no que se diz respeito a necessidade de proteger a vida ou ocorrência de danos, bem como, vários agravos de saúde pública em nível mundial como nacional (Teixeira et al., 2009).

É perceptível que a comunicação interpessoal, não traz benefícios apenas para a equipe de saúde, mas, também na melhora da interação com o paciente facilitando sua avaliação por meio de identificações mais fidedignas de suas necessidades, esta habilidade é passível de aprendizagem por parte dos profissionais uma vez que a comunicação interpessoal permeia toda e qualquer atividade humana. Nos hospitais existem uma gama de informações e as experiências entre um ser e outro ocorrem a todo momento, mas, se houver o domínio da comunicação, enquanto instrumento facilitador na assistência, as necessidades prioritárias dos pacientes serão mais facilmente observadas, compreendidas e assistidas pelos profissionais de saúde (Dobbro; Sousa; Fonseca, 1998).

Sendo assim, a presente pesquisa trata-se de uma revisão integrativa da



literatura a qual busca responder a seguinte pergunta norteadora: “Como a comunicação interpessoal pode ser utilizada como ferramenta eficaz da equipe multiprofissional na promoção do bem-estar ao paciente hospitalizado?”. Considerando, a necessidade da adoção da prática na comunicação interpessoal por parte dos profissionais para equipe, bem como, para os pacientes, no âmbito hospitalar em saúde.

METODOLOGIA

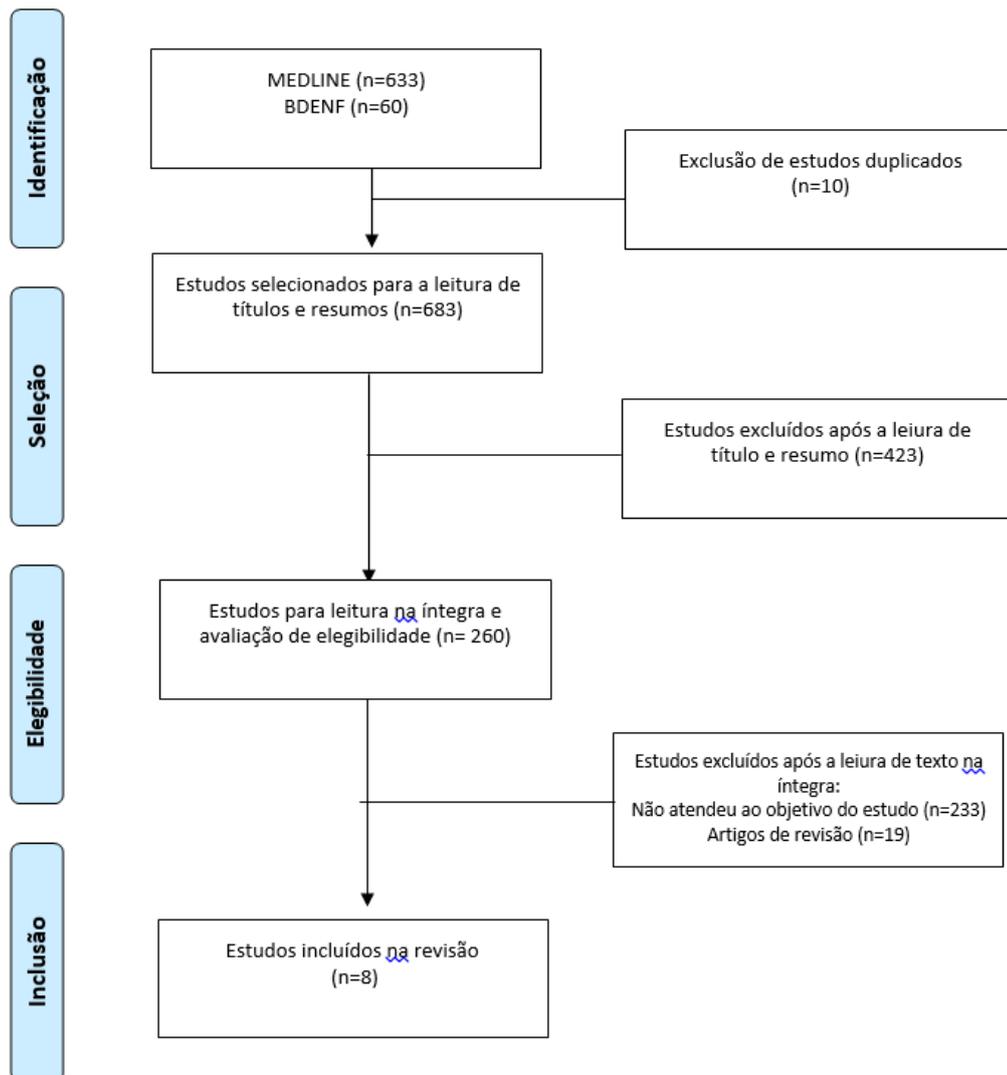
O estudo trata-se de uma revisão integrativa da literatura, que possui como intuito gerar síntese de como os resultados foram adquiridos nas pesquisas sobre uma determinada temática, de forma ordenada para que seja adquirido várias informações permitindo que os estudos experimentais e não experimentais para que assim se tenha a compreensão completa de um fenômeno estudado (Andrade et al., 2017).

Foi possível assim estruturar a seguinte pergunta norteadora: “Como a comunicação interpessoal pode ser utilizada como ferramenta eficaz da equipe multiprofissional na promoção do bem-estar ao paciente hospitalizado?”. Foi feito um levantamento através da biblioteca eletrônica sendo a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), sendo selecionada as seguintes bases de dados: Bases de Dados em Enfermagem (BDENF) e *Medical Literatures Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE). Com isso, foi utilizado os descritores consultados nos Descritores em Ciência e Saúde (DeCS), no mês de julho de 2023, sendo: “Relações Interpessoais”, “Comunicação” e “Equipe de Assistência ao Paciente”, utilizando o operador booleando AND entre os descritores quando combinados receberam um quantitativo sendo: MEDLINE (633) e BDENF (60).

Os critérios de inclusão utilizados foram: I) está entre o período de 2019 a 2023; II) está entre os idiomas português, inglês e espanhol e III) responder a questão norteadora da pesquisa. Como critério de exclusão foram excluídos aqueles que não estavam disponíveis para leitura, duplicados, incompletos e que não tivesse relação com a temática central escolhida. Após a aplicação dos critérios de elegibilidade foram utilizados 8 artigos selecionados ao total, pois, o mesmo aborda de forma satisfatória a comunicação interpessoal utilizada como ferramenta eficaz da equipe multiprofissional na promoção do bem-estar ao paciente hospitalizado.

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, onde os dados obtidos seguiram princípios éticos, segundo a Lei dos Direitos Autorais número 12.853/2013. As informações contidas neste estudo foram citadas de maneira fidedigna, conforme bibliografia selecionada e preconizada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR 6023 e NBR 10520. A partir da seleção foi construído a figura 1 a seguir:

Figura 1. Fluxograma de identificação de inclusão dos estudos que abordam sobre a comunicação interpessoal como ferramenta eficaz da equipe multiprofissional na promoção do bem-estar ao paciente hospitalizado, de acordo com o modelo PRISMA, período de 2017 a 2022.



Fonte: elaborado pelos autores, 2023.

RESULTADOS

Diante os estudos selecionados, houve a produção do quadro 1, o qual foi separado uma amostra de estudos que compuseram a presente pesquisa incluindo as principais informações como título, objetivo (s) e resultados. Sendo possível verificar em cada artigo analisado a comunicação interpessoal utilizada como ferramenta eficaz da equipe multiprofissional na promoção do bem-estar ao paciente hospitalizado.

Quadro 1. Síntese dos estudos selecionados com título, objetivo e principais resultados.

Cód.	Título	Objetivo(s)	Resultados
E1	The role of transactive memory systems, psychological safety and interpersonal conflict in hospital team performance	O papel do TMS, da segurança psicológica e do conflito interpessoal na previsão do desempenho da equipe em equipes de enfermarias hospitalares, onde a participação na equipe é dinâmica e muitas vezes vagamente definida.	Fatores psicológicos e culturais, como segurança psicológica e conflito interpessoal, criam ambientes que podem promover ou dificultar a comunicação nas equipes de saúde e, portanto, podem afetar a cognição da equipe e afetar o desempenho do trabalho em equipe.
E2	Importance of high-performing teams in the cardiovascular intensive care unit	Identificar a importância do trabalho em equipe na prestação de cuidados de saúde e na segurança do paciente	O trabalho em equipe eficaz baseia-se na qualidade da liderança da equipe, no monitoramento mútuo do desempenho, no comportamento de apoio, na adaptabilidade e na orientação da equipe em sua



			essência.
E3	Processo gerencial em centro cirúrgico sob a ótica de enfermeiros	Descrever o processo gerencial realizado por enfermeiros em centro cirúrgico.	Embora o fluxo de comunicação necessite ser harmônico, foi relatada dificuldade para mantê-lo dessa forma entre as equipes multiprofissionais, entre assistência-gerência do setor e entre gerência-superintendência.
E4	A competência relacional de enfermeiros em unidades de centros cirúrgicos	Identificar e descrever como é desenvolvida a competência relacional no cotidiano do trabalho de enfermeiros cirúrgicos e identificar em que momento/situações o enfermeiro utiliza essa competência.	A comunicação também foi percebida como uma capacidade do profissional que deve estar agregada à competência relacional, pois, segundo os participantes, pode facilitar a resolução de questões conflitantes no trabalho, facilitando a resolução de situações de desarmonia entre as equipes.
E5	Using interpersonal leadership skills to maximiza perioperative team member engagement	Identificar habilidade de liderança interpessoal para maximizar o envolvimento dos membro da equipe perioperatória	Existem três ferramentas que considero inestimáveis para construir relacionamentos interpessoais: empatia, comunicação e preparação. É importante assim definir



			expectativas claras em relação à comunicação precisa acontecer imediatamente após assumir uma nova função e pode ser feito em reuniões de equipe, liderança e individuais. A boa comunicação deve ser praticada diariamente.
E6	Construction and validation of a tool to assess nursing interpersonal relations	Construir e validar um instrumento para identificar os fatores que influenciam as relações interpessoais e a saúde dos trabalhadores de enfermagem de um Hospital Universitário do Sul do Brasil.	Foi encontrado a ausência de comunicação entre a equipe. As relações podem ser fragilizadas, pois esses fatores entre os membros da equipe de enfermagem favorecem o desencadeamento de conflitos interpessoais e potencializam um clima de tensão e desconforto no ambiente de trabalho, inibindo os relacionamentos, gerando estresse e prejudicando o desempenho do profissional.
E7	Teamwork: the challenges of getting it right	Identificar os principais desafios no trabalho em equipe	Existe uma cadeia necessária que envolve a decisão de realizar uma investigação médica, a realização da investigação, sua



			interpretação, a comunicação dos achados ao paciente e o início da terapia.
E8	Relacionamento interpessoal: identificação de comportamentos para trabalho em equipe em Unidade Coronariana	Identificar, na equipe multiprofissional da unidade coronariana, comportamentos facilitadores e dificultadores, para o trabalho em equipe, na perspectiva do relacionamento interprofissional.	A comunicação e a adequada interação entre profissionais também representam potentes ferramentas para viabilização do trabalho em equipe. Salienta-se que o trabalho multidisciplinar, pautado na colaboração, possibilita que o processo clínico considere o usuário como um todo, favorecendo a detecção precoce e adequada dos problemas.

Fonte: elaborado pelos autores, 2023.

Com a identificação da seleção dos estudos no quadro 1, foi possível uma discussão dos principais resultados apontados na pesquisa, em relação a comunicação interpessoal como ferramenta eficaz da equipe multiprofissional, especialmente em um âmbito hospitalar.

Diante, a pesquisa foi possível identificar diversas problemáticas relacionados a falta da comunicação interpessoal nas relações de trabalho. Um estudo apontou em sua pesquisa, que foram elencados: desgaste físicos e emocionais decorrente das relações, nisso se destacou a síndrome de *Burnout*, fatores comportamentais, e os impactos se apresentam ainda mais na equipe de profissionais de enfermagem. Entretanto, ao decorrer da pesquisa foi visto que as construções afetivas de fortalecimento das relações interpessoais no trabalho, através do incentivo do estabelecimento de relações cordiais e de amizade, tornam o trabalho diário mais prazeroso, gerando contribuições



para a prática do trabalho quanto para a instituição (Dias et al., 2018). Outro estudo mostrou que o planejamento, a comunicação e os indicadores como três ferramentas de grande importância para a gestão do cuidado (Martins et al., 2021).

Estudos também apresentam as ferramentas utilizadas para estabelecer a boa relação interprofissional se diz respeito a colaboração, comunicação e interação, extrapolando a dimensão pessoal, estimulando ajuda mútua e ancorando-se em relações dialógicas e horizontais. Entretanto, a comunicação foi identificada como elemento crucial para o trabalho em equipe. Nesse sentido, o diálogo proporciona que a comunicação atue como elemento agregador, sendo ela como um dos pressupostos do trabalho em equipe na busca por uma assistência integral, além de favorecer a partilha de informações entre componentes da equipe, podendo resultar em assistência qualificada ao paciente, à medida que represente efetivamente um potente instrumento para integrar a equipe, proporcionando desenvolvimento de habilidades de escuta, argumentação e negociação e possibilitando que consensos sejam atingidos (Goulart et al., 2019).

Sendo assim, para que a comunicação interprofissional seja eficaz é necessário completude, clareza, coerência e concisão no momento oportuno e apropriado. As habilidades de comunicação, quando ampliam a sensibilidade e a escuta dos profissionais, proporciona o trabalho em equipe. Logo, a comunicação facilita o trabalho em equipe, uma vez quando existem essas habilidades e quando há envolvimento dos seus componentes, desenvolvimento da capacidade de escuta e negociações. Contudo, é pertinente salientar que a articulação efetiva entre comunicação interprofissional e colaboração/cooperação entre distintos profissionais de saúde pode possibilitar uma resposta adequada às demandas complexas em saúde, apresentando melhoria da assistência prestada ao paciente (Goulart et al., 2019).

Considera-se a comunicação interpessoal como um importante fator que pode medir o desempenho dos indivíduos em suas vidas profissionais, aumentar ou diminuir seu sucesso, contribuir para a mensuração das qualidades gerenciais, e melhorar a comunicação e interação organizacional, se mostrando como componente necessário para construir a competência relacional (Santos et al., 2020).

No âmbito hospitalar a comunicação é um importante fator para mediar o bom



desempenho da equipe, varia de departamento para departamento e de hospital para hospital. No entanto, dentre os fatores que influenciam adversamente o bom trabalho em equipe incluem a qualidade da comunicação interpessoal (Murphy et al., 2019). No centro cirúrgico, a comunicação é reconhecida como uma das ferramentas mais importantes para o funcionamento do setor, como também um dos pontos mais complexos (Martins et al., 2021).

No entanto, uma pesquisa mostra que para integrar efetivamente as mudanças culturais em um ambiente como o sistema de saúde, a segurança psicológica deve ser estabelecida e promovida, pois, refere-se à disposição para correr riscos interpessoais no trabalho, seja para admitir um erro, fazer uma pergunta, buscar ajuda ou simplesmente dizer “não sei” (Metz et al., 2021).

Referente a comunicação e indo de encontro a competência relacional, para gerenciar conflitos é indispensável o uso da comunicação assertiva a qual é feita com clareza e de forma direta a expressão dos pensamentos, ideias e opiniões. Evidências apontam que a liderança eficaz proporciona a comunicação entre os membros da equipe de saúde, bem como o aumento da comunicação, desse modo, os membros da equipe podem aderir as informações relevantes sobre os colegas, como suas competências pessoais (Santos et al., 2020; Lavelle et al., 2021).

Assim sendo, a informação presente na comunicação entre os membros da equipe constrói a base para a confiança de se desenvolver nessas novas equipes. Nesse sentido, construir uma comunicação eficaz entre os membros da equipe se mostra necessário para a colaboração entre os profissionais de saúde (Santos et al., 2020).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Portando, a presente pesquisa apresentou os principais fatores para estabelecer a promoção do bem-estar em um ambiente hospitalar por meio da comunicação interpessoal, considerando as diversas problemáticas entre as equipes de saúde, referente a comunicação interpessoal adequada. Considerando, a comunicação interpessoal como ferramenta positivas não apenas para o bom relacionamento entre a equipe, como também, a melhor assistência para os pacientes.

Sendo assim, o estudo apresentou algumas limitações referentes ao quantitativo



de estudos que abordem a temática no âmbito hospitalar e sugere mais desenvolvimento de pesquisas, para que possam nortear ainda mais os profissionais quanto as estratégias para melhorar a comunicação com a equipe de saúde.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, S. R. et al. O estudo de caso como método de pesquisa em enfermagem: uma revisão integrativa. **Texto & Contexto**. V. 24, n. 4, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/8fLRLYFMZLVwT3BxBHCJRSs/?lang=pt>. Acesso em: 05 de Agosto de 2023.

DOBBRO, E.R.L; SOUSA, J.M; FONSECA, S.M. A percepção da realidade associada a uma situação hospitalar e sua influência na comunicação interpessoal. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**. v. 32. p. 255- 261. 1998. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/yKY8C5B3MdW3zrrwDzYdhdQ/?format=pdf&lang=pt> > Acesso em: 05 de Agosto de 2023.

DIAS, J.S. et al. Construction and validation of a tool to assess nursing interpersonal relations. **Revista Brasileira de Enfermagem**. p. 426- 432. 2019. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/reben/a/WyztSpW83SyRc4nRrZdFXkj/?lang=en#> > Acesso em: 05 de Agosto de 2023.

FERNANDES, H.N. et al. Relacionamento interpessoal no trabalho da equipe multiprofissional de uma unidade de saúde da família. **Revista de pesquisa cuidado é fundamental online**. v.7. p. 1915-1926. Rio de Janeiro, 2015.

GALVÃO, M.I.Z; BORGES, M.S; PINHO, D.L.M. Comunicação interpessoal com pacientes oncológicos em cuidados paliativos. **Revista baiana de enfermagem**. 2017. Disponível em: < <https://periodicos.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/22290/15092> > Acesso em: 05 de Agosto de 2023.

LAVELLE, M. et al. The role of transactive memory systems, psychological safety and interpersonal conflict in hospital team performance. **Taylor & Francis**. 2021. Disponível em:<<https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/00140139.2021.2006771?needAccess=true&role=button> > Acesso em: 05 de Agosto de 2023.

METZ, L.R.K. et al. Importance of high-performing teams in the cardiovascular intensive care unit. **J Thorac Cardiovasc**. p. 1096-1104. 2022. Disponível em: < <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8481338/> > Acesso em: 05 de Agosto de 2023.

MARTINS, K.N. et al. Processo gerencial em centro cirúrgico sob a ótica de enfermeiros.



Acta Paulista de Enfermagem. v. 34. São Paulo, 2021. Disponível em: < http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002021000100438 > Acesso em: 05 de Agosto de 2023.

MURPHY, JFA. et al. Teamwork: The Challenges of Getting it Right. **Irish medical journal.** 2019. Disponível em : < <https://imj.ie/teamwork-the-challenges-of-getting-it-right/> > Acesso em: 05 de Agosto de 2023.

SANTOS, D.J. et al. A competência relacional de enfermeiros em unidades de centros cirúrgicos. **Revista de Enfermagem UERJ.** Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: < <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/51314> > Acesso em: 05 de Agosto de 2023.

TEXEIRA, C.A.B. et al. Comunicação interpessoal como instrumento que viabiliza a qualidade da consulta de enfermagem ginecológica. **Revista APS.** v. 12. p. 16-28. 2009. Disponível em: < <https://periodicos.ufjf.br/index.php/aps/article/view/14149/7656> > Acesso em: 05 de Agosto de 2023.