

RESUMO

Neste artigo é feita uma reflexão sobre a importância do relacionamento Enfermeiro Paciente a nível hospitalar e a descrição de alguns requisitos básicos que se forem levados em consideração, facilitarão este entrosamento.

* Professora da Disciplina de Enfermagem em Psiquiatria e Saúde Mental do Curso de Enfermagem do Centro de Estudos Superiores de Londrina - CESULON

INTRODUÇÃO

Relacionar-se de maneira adequada com todas as pessoas que nos rodeiam é, mesmo que não nos apercebamos disto, objetivo de vida de todos nós.

Todo ser humano manifesta no seu dia a dia o desejo implícito ou explícito de ser aceito socialmente e de poder manter-se ao lado dos seus semelhantes de forma no mínimo agradável.

Se relacionamento é algo tão importante nas situações simples que vivemos a cada dia, quanto mais em situações de tensão.

Toda internação hospitalar é sempre motivo de "stress" para o ser humano. Segundo MINZONI, M.A., et al¹ qualquer mudança no indivíduo afeta seu desempenho psico-social, ocasionando alterações como um todo.

A fragilidade emocional ocasionada por todo este contexto faz com que a habilidade do Enfermeiro em relacionar-se de forma eficaz com o paciente, assuma especial importância no tratamento.

Qualquer indivíduo que procura um hospital, seja qual for o motivo, possui alguns pontos em comum:

- Acreditar, na maioria das vezes, que o seu problema é mais importante e mais sério que o de qualquer outra pessoa;
- Alto nível de fragilidade;
- Sentir-se inseguro principalmente pelo medo do desconhecido: O que vai acontecer comigo? O que farão comigo? Será que vou sentir dor?...
- Medo da morte, sentimento que é inerente a maioria dos nossos pacientes.

Além destes, poderíamos citar uma infinidade de outros sentimentos que envolvem a pessoa adoentada e que faz com que a sua necessidade de relacionar-se com a equipe de saúde e vice-versa seja intensificada.

DESENVOLVIMENTO

LYNCH apud MINZONI, M.A.² afirma que o paciente é a pessoa mais importante do hospital e que está ali para ser cuidado e tratado com dignidade e respeito por todo o pessoal de enfermagem.

**ALMEIDA e CHAMPMAN apud STEFANELLI⁴ afirma que a enfermagem como profissão, está baseada no relacionamento enfermeira-paciente; uma enfermeira não pode planejar assistência de enfermagem para uma doença enquanto não conhecer a pessoa que tem a doença.

Um relacionamento entre enfermeiro e paciente só é eficaz quando ele é terapêutico, ou seja, quando possui objetivos definidos, e é assumido pelo profissional como sendo uma de suas principais funções.

TRAIL apud STEFANELLI, M.C.⁴ também considera que uma das funções mais importantes da enfermeira é o seu relacionamento com o paciente como forma de ajudá-lo a readquirir sua saúde.

STEFANELLI, M.C.⁴ conclui que o Relacionamento Terapêutico Enfermeiro-Paciente é constituído de uma série de interações entre enfermeira e paciente, planejadas, com objetivos definidos, para ser útil a cada paciente em particular, no qual uma das partes - a enfermeira dispõe de conhecimento científico, habilidade profissional e pessoal para ajudar o paciente ou cliente. Cita também que a eficácia deste relacionamento depende em grande parte da personalidade da enfermeira e da capacidade de fazer de sua atuação um elemento terapêutico.

Todas essas afirmações nos levam a crer que boa parte da responsabilidade deste relacionamento é nossa, e essa responsabilidade é ainda maior se considerarmos que somos o pivô, ou o ponto de equilíbrio da equipe de enfermagem e membro da equipe de saúde, pois:

1. Somos líderes da equipe de Enfermagem, e segundo TAKAHASHI, R.T. et al⁷ Liderança existe porque no relacionamento humano do trabalho deve existir sempre um elemento que seja capaz de conduzir o grupo, ou seja, nós somos os condutores desta equipe.
2. Somos a categoria profissional que mais tempo passa ao lado do paciente, portanto, todas as informações e até mesmo a integração da equipe de saúde pode depender em grande parte da nossa atuação.
3. Além de nossas atitudes servirem de exemplo à equipe de enfermagem, poderemos ainda, sermos eleitos pelos nossos pares como modelo.
4. Segundo PERESTRELLO apud MINZONI, M.A.² o homem é um ser com um mundo de relações, com sua história, seu passado, seu aqui e agora e seu futuro. Baseados nesta afirmação podemos deduzir que a família assume uma posição importante na vida do paciente e vice-versa. Dentro do contexto hospitalar e profissional que mais contato tem com os familiares é o enfermeiro.

Baseados nestas afirmações nos conscientizamos da importância do nosso papel e nos questionamos sobre como manter um relacionamento eficaz com o paciente.

Este tema é abstrato e portanto, não existe uma resposta única para este questionamento; cada caso é um caso e cada paciente é um paciente, porém, existem alguns requisitos básicos que se forem levados em consideração nos auxiliarão a atingir um relacionamento terapêutico:

COMUNICAÇÃO

O ser humano utiliza-se da comunicação em todas as suas experiências de vida.

Para STEFANELLI, M. C.⁵ é a comunicação que torna possível ao homem existir no mundo em integração com seus semelhantes.

MINZONI, M. A. et al⁷ ressalta que o homem é um ser total em interação constante consigo mesmo e seu ambiente em busca da realização de seus desejos.

TAKAHASHI, R. T. et al⁷ afirma que a comunicação da enfermeira afeta tanto o seu relacionamento pessoal como o profissional, chama a atenção para o fato de que a enfermeira deve estar atenta para isto, uma vez que ela trabalha com pessoas e não com objetos; afirma a autora que o sucesso de todos os esforços na profissão depende do relacionamento que se desenvolve entre enfermeira, paciente e equipe. Se o relacionamento falhar, a enfermeira falha.

TREVERTER (1957), BOJAR (1950) e JACKSON (1959) apud STEFANELLI, M. C.⁵ colocam sobre a importância da comunicação para a excelência do cuidado de enfermagem para oferecer segurança ao paciente, compreensão do mesmo e auto-compreensão da enfermeira, com o objetivo de restabelecer no paciente a percepção de que ele é uma pessoa e também, de facilitar a sua recuperação.

Comunicação deve ser entendida como um processo participante; recíproco e bidirecional, portanto, é necessário que não desenvolvamos somente a nossa capacidade de nos comunicarmos com o outro, mas também de habilidade de fazer com que o outro comunique-se conosco.

A comunicação verbal é um dos instrumentos que podem ser utilizados pelo enfermeiro com resultados positivos e eficazes, porém, o profissional deve estar atento a alguns pontos:

1. Conscientizar-se da importância de chamar o paciente pelo nome. O nome é algo que recebemos ao nascer e que nos caracteriza e identifica. Se pretendemos prestar uma assistência individualizada, e desejamos que essa individualidade seja percebida pelo paciente, chamá-lo pelo nome é o primeiro passo.
2. Apresentar-se ao paciente. Dizer-lhe seu nome, sua função e deixar claro que você está disponível para ajudá-lo no que for possível.

3. Estar atenta às dificuldades que impedem o paciente de dizer claramente aquilo que deseja. O paciente precisa de tempo para sentir-se seguro e para acreditar que pode confiar na enfermeira.
4. Saber ouvir sem julgamento de valor, sem dar conselhos ou reprimendas. Não importam os nossos valores e sim os do paciente.
5. Estar atenta aos comportamentos e atitudes provenientes da equipe, pois o paciente os observa durante todo o tempo.

A comunicação não verbal não pode ser esquecida. Quando pensamos neste tipo de comunicação alguns itens devem ser observados:

1. Olhar atentamente para o paciente sempre que estiver conversando com ele. Isto transmitirá ao paciente sentimentos como acolhida, interesse e aceitação.
2. Tocar o paciente, segundo SILVA, M. J. P. da³ é definido como a ação ou ato de sentir com as mãos, apalpar, sensibilizar, entre outros. Cita também que o uso do toque e da proximidade física, é a maneira mais importante de entrar em comunicação com um doente, e de demonstrar-lhe afeto, envolvimento, segurança e a noção de que é importante como ser humano.

ACEITAÇÃO

Ser aceito é algo fundamental para qualquer ser humano, para STEFANELLI, M. C. et al⁶ aceitação é ter sempre em mente que o outro é um ser humano.

MINZONI, M. A. et al¹ relata que o homem em suas interações mantém sua individualidade, direitos, valores e identidade cultural, portanto, aceitar o paciente é antes de mais nada vê-lo como um todo.

Segundo FUKUDA, H. T. et al⁸ a condição que leva um indivíduo a transformar-se em paciente ou cliente implica em uma mudança; e toda mudança traz consigo um certo grau de ansiedade que pode levar o paciente a apresentar comportamentos não aceitos socialmente. É uma pessoa nestas condições que o enfermeiro, em geral, encontra no desempenho de suas funções. Para que ele consiga assistir o paciente de modo eficaz é preciso que desenvolva uma aceitação genuína, dependendo da patologia e da situação o paciente já possui um grande número de pessoas que o rejeita, para esses indivíduos ser aceito pelo enfermeiro assume especial importância.

STEFANELLI, M. C. et al⁶ complementa que dizer simplesmente ao paciente que o aceita e o compreende não é suficiente. A enfermeira deve demonstrar ao paciente, e para que isto ocorra é necessário que ela já tenha desenvolvido intimamente esta aceitação como parte integrante de sua atitude em relação ao paciente.

Porém, aceitar o paciente não significa que devemos concordar com tudo o que o paciente diz, incentivar todos os seus comportamentos ou satisfazer todos os seus desejos. A enfermeira deve estabelecer limites sempre que necessário com colocações firmes e coerentes.

EMPATIA

Empatia pode ser definida como a nossa capacidade de nos colocarmos no lugar do outro.

Segundo STEFANELLI, M. C. et al⁶ a empatia é a capacidade de tentar ver o mundo como a outra pessoa o vê sem perder a própria identidade.

BAUMGARTER apud STEFANELLI, M. C. et al⁶ afirma que para desenvolver a empatia a enfermeira deve:

1. Aceitar-se a si própria;
2. Desenvolver habilidade em se concentrar nos problemas dos pacientes;
3. Tentar participar da experiência do paciente como ele a vivência;
4. Nunca mentir.

É importante ressaltar que o sentimento empático exige maturidade emocional e intelectual do enfermeiro e dos demais membros da equipe.

APOIO

Apoiar o paciente significa permanecer a seu lado em momentos difíceis. Nenhum outro membro da equipe tem oportunidade de oferecê-lo com tanta intensidade como o enfermeiro que permanece 24 horas ao lado do paciente.

A cada vez que o enfermeiro esforça-se por manter um ambiente seguro para o paciente:- tenta ser sensível as suas dificuldades e limitações e aprende a ouvi-lo, está oferecendo apoio.

Cada enfermeiro poderá descobrir novas formas para oferecer apoio de acordo com a peculiaridade de cada paciente.

DESENVOLVIMENTO EMOCIONAL

O envolvimento emocional é um aspecto fundamental no relacionamento enfermeiro/paciente, pois não há como experimentar o nível de ansiedade de um ser humano sem envolver-se com ele.

Para STEFANELLI, M. C. et al⁶ há enfermeiros que utilizam todos os procedimentos indicados para assistir um paciente mas são incapazes de demonstrar interesse e aceitação; conseqüentemente, não conseguem individualizar a assistência prestada, isto porque não atendem a um aspecto de vital importância para o relacionamento terapêutico - o envolvimento emocional.

Complementa ainda que o envolvimento emocional deve ocorrer se o enfermeiro desejar ser verdadeiro e útil ao paciente, porém, em nível terapêutico. Para isto é importante que ele analise constantemente suas próprias atitudes de modo a não perder a objetividade.

Este envolvimento não pode levar à dependência, pois o principal objetivo dentro de um relacionamento terapêutico é manter a independência do paciente.

CONCLUSÃO

O desejo de prestar uma assistência adequada e individualizada a todos os pacientes é inerente ao profissional enfermeiro.

Este profissional é o que permanece mais tempo ao lado do paciente; lidera a equipe de enfermagem e é membro integrante e imprescindível da equipe de saúde.

Relacionar-se adequadamente com o paciente é objetivo de todos os profissionais da área da saúde, e tendo o enfermeiro um papel tão relevante e definido, não pode medir esforços para atingir um relacionamento terapêutico, para isto pode utilizar-se de requisitos básicos como comunicação, aceitação. Apoio, empatia e envolvimento emocional para atingir seu objetivo básico - elevar o nível de qualidade de assistência de saúde aos doentes sob sua responsabilidade.

BIBLIOGRAFIA

1. MINZONI, M.A. et al Enfermagem em Saúde Mental e Psiquiatria - a Busca de uma Posição. **Enf. novas Dimensões**, São Paulo. v.3. nº 6, p. 350-355, 1977.
2. MINZONI, M.A. Uma conceituação de Enfermagem Psiquiátrica. **Enf. Novas Dimensões**. São Paulo, v.2, nº 5, p. 272-280, 1976.
3. SILVA, M.S. P. da O Toque e a Distância Interpessoal entre Enfermeiros e Pacientes nas Consultas de Enfermagem. **Rev. Esc. Enf. USP** São Paulo, v. 25, nº 3, p. 309-318, 991.
4. STEFANELLI, M.C. Relacionamento Terapêutico Enfermeiro-Paciente. **Rev. Esc. Enf. USP**. São Paulo, v.17, nº 1, p. 39-45, 1987.
5. STEFANELLI, M.C. Ensino de Técnicas de Comunicações Terapêutica Enfermeira-Paciente, Parte I **Rev. Esc. Enf. USP**: São Paulo v.20, nº 2 p. 161 a 183, 1986.
6. STEFANELLI, M.C.; ARANTES, E. C.; FUKUDA Aceitação, empatia e envolvimento Emocional no Relacionamento Enfermeira-Paciente. **Rev. Esc. Enf. USP**. São Paulo, v.16. nº 3, p.245-253, 1982.
7. TAKAHASHI, R.T.; PEREIRA, L.L. Liderança e Comunicação. **Rev. Esc. Enf. USP**. São Paulo, v. 25, nº 2, p. 123-135, 1991.
8. FUKUDA, I.M.K.; ARANTES, E.C.; STEFANELLI, M.C. Comportamento Manipulativo e relacionamento Terapêutico. **Rev. Esc. Enf. USP**. São Paulo, v. 16, nº 1, p. 64-74, 1982.