

A comunicação verbal e não verbal entre profissionais de saúde e pacientes do CAAIS: uma análise qualitativa¹

Juliana Guerra²

RESUMO

Com o avanço das habilidades comunicativas, consolidou-se uma relação intrínseca entre comunicação em saúde. A pesquisa buscou compreender como as práticas de comunicação verbal e não verbal acontecem entre equipe interprofissional do Centro de Atenção e Aprendizagem Interprofissional em Saúde (CAAIS) e moradores da comunidade de Tijolos, no Recife. Percebeu-se que comunicação verbal é eficaz, embora diferenças culturais dificultem o entendimento. Na comunicação não verbal, a escuta ativa é fundamental para demonstrar atenção. No entanto, há barreiras nas expectativas sobre os serviços prestados.

PALAVRAS-CHAVE: comunicação em saúde; escuta ativa; interprofissionalidade; linguagem não verbal; vulnerabilidade social

Introdução

A comunicação em saúde é indispensável para a construção de vínculos entre profissionais e pacientes, e quando eficaz, promove a autonomia do paciente. No entanto, o modelo biomédico vigente fragmenta o cuidado que desconsidera subjetividades. A linguagem técnica e a desatenção às particularidades do paciente geram barreiras à comunicação (Cardoso, Araújo, 2009; Pitta, 2001). Segundo Araújo e Cardoso (2007), o corpo, o olhar e o silêncio também comunicam cuidado e escuta, indo além de palavras. Áurea Pitta (2005) reforça que a humanização reconhece o outro na sua integralidade, incluindo gestos e expressões.

Na discussão sobre o percurso da Comunicação e Saúde como campo, sistematizada em Pitta (2001) e Cardoso e Araújo (2009), é possível identificar modelos de

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação, Divulgação Científica, Saúde e Meio Ambiente, XIX do 25º Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 48º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação

² Docente de Comunicação da Faculdade Pernambucana de Saúde, e-mail: juliana.guerra@fps.edu.br

comunicação que convivem com a concepção do direito à saúde. Nesse cenário, é importante formar profissionais capazes de se comunicar de forma clara e empática, como propõe o CAAIS, da Faculdade Pernambucana de Saúde (FPS), que oferece atendimento gratuito à comunidade de Tijolos (Recife), e envolve estudantes e profissionais da saúde.

Metodologia

O estudo adotou uma abordagem qualitativa, adequada à compreensão aprofundada de fenômenos sociais. O método foi o Estudo de Caso, que buscou compreender como a comunicação se materializa no cotidiano do CAAIS. A coleta de dados se deu por meio de entrevistas semiestruturadas, com profissionais (06) e usuários (06). As entrevistas foram transcritas e analisadas com base em categorias temáticas emergentes.

Resultados

A análise do conteúdo revelou eficácia na comunicação verbal entre profissionais e pacientes. Como relatado, o paciente 7 se sentiu valorizado: *“Os profissionais aqui se apresentaram e foram atenciosos”*. No entanto, fatores como tempo reduzido das consultas e diferenças culturais se configuram barreiras. Divergências entre usuários e equipe sobre as prioridades do plano de cuidado dificultam a construção de uma comunicação horizontal e efetiva.

Os resultados mostram que o CAAIS é ambiente fértil para o desenvolvimento comunicacional, mas enfrenta desafios. Investir na formação dos estudantes de saúde e promover espaços de escuta ativa são estratégias para aprimorar a comunicação em saúde, especialmente em contextos de vulnerabilidade social.

- (CAAE: 83453824.8.0000.5569)

BIBLIOGRAFIA

ALVES, P.; RABELO, M. **Significação e metáforas: aspectos situacionais no discurso da enfermidade**. In: PITTA, A. M. da R. (org). Saúde & Comunicação: visibilidades e silêncios. São Paulo: HUCITEC ABRASCO, 2005.
ARAÚJO, I. S.; CARDOSO, J. M. **O campo da saúde coletiva: relações entre saberes e práticas**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2007.
BERGER, P.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade. Tratado de Sociologia do Conhecimento**. Rio de Janeiro: Vozes, 2012

CARDOSO, J.M; ARAÚJO, I.S de. **Comunicação e Saúde**. In: Dicionário de Educação Profissional em Saúde. Rio de Janeiro: Fundação Osvaldo Cruz, 2009.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar. Como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. Rio de Janeiro: Record, 2004.

PITTA, A. M. da R. **Comunicação, Promoção da Saúde e Democracia: políticas e estratégias de comunicação no Sistema Único de Saúde no Brasil**. 2001. Tese (doutorado). Programa de Pós-Graduação em Comunicação – Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2001

_____. **Interrogando os campos da saúde e da comunicação: notas para o debate**. In: PITTA, Aurea M. da Rocha (org). Saúde e Comunicação – visibilidades e silêncios. Rio de Janeiro: Editora Hucitec/Abrasco, 1995, p. 239-266

STEVANIM, L. F., & MURTINHO, R. **Direito à comunicação e saúde**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2021.