



Trabalho 64

O DIAGNÓSTICO *COMUNICAÇÃO VERBAL PREJUDICADA* SEGUNDO AS CLASSIFICAÇÕES NANDA, NOC E NIC: UMA REVISÃO CRÍTICA.

Ana Cláudia Puggina¹, Monica Martins Trovo Araújo², Maria Júlia Paes da Silva³.

RESUMO EXPANDIDO

Introdução: A capacidade de se comunicar eficazmente com outras pessoas é uma habilidade de valor inquestionável. Comunicação é um processo dinâmico e complexo que ocorre de modo verbal e não verbal e envolve um intercâmbio de mensagens enviadas e recebidas, bem como influencia o comportamento das pessoas em curto, médio e longo prazo⁽¹⁾. A dimensão verbal é aquela associada às palavras expressas, por meio da linguagem escrita ou falada. A dimensão não verbal envolve todas as manifestações de comportamento não expressas por palavras e está vinculada ao contexto em que ocorrem, podendo ser utilizadas para complementar, substituir ou contradizer a comunicação verbal, além de exteriorizar sentimentos⁽²⁾. A comunicação efetiva e funcional enfermeiro-paciente, bem como entre os membros da equipe multidisciplinar, é fundamental para a qualidade da assistência à saúde. O diagnóstico de enfermagem *Comunicação Verbal Prejudicada* é definido como um padrão de troca de informações e ideias com terceiros que é suficiente para atender às suas necessidades e objetivos de vida, e que pode ser reforçado⁽³⁾. Comunicação surge em todas as teorias de Enfermagem como estratégia fundamental para o cuidado com qualidade. Poucos estudos foram encontrados com o uso dos dois diagnósticos propostos nessa temática, talvez isso aponte para a necessidade desse esclarecimento expresso neste estudo. **Objetivo:** fazer a distinção expressão/transmissão e recepção/processamento da mensagem nas três classificações NANDA, NOC e NIC para um melhor entendimento e aplicação desse diagnóstico de enfermagem, bem como, completar as atividades propostas na NIC, clarificar termos relacionados à comunicação e fazer uma análise crítica do uso do Processo de Enfermagem. **Resultados:** Os diagnósticos relativos à comunicação estão incluídos no domínio 5 da NANDA-I (Percepção/Cognição), na classe 5 – Comunicação. Há dois diagnósticos de enfermagem na atual classificação relacionados ao processo de comunicação: *Comunicação Verbal Prejudicada* e *Disposição para comunicação melhorada*. O primeiro, adotado desde 1983 e revisado em 1996 e 1998, é definido como habilidade diminuída, retardada ou ausente para receber, processar, transmitir ou utilizar sistemas de símbolos. O segundo foi incluído em 2002 e é compreendido como padrão de troca de informações e ideias suficiente para atender necessidades dos indivíduos, com potencial para ser fortalecido⁽³⁾. Deste modo, destaca-se que o diagnóstico *Comunicação Verbal Prejudicada* é o único adotado pela NANDA-I que atenta para alterações no processo comunicacional. Este é um diagnóstico real e tenta abordar a questão do processo de comunicação como um todo,

¹ Enfermeira. Docente do Mestrado em Enfermagem da Universidade de Guarulhos (UNG). Professora Adjunto da Faculdade de Medicina de Jundiaí (FMJ). Doutora em Ciências pela Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (EE-USP). Membro do grupo de pesquisa cadastrado no CNPq Estudo e Pesquisa sobre Comunicação em Enfermagem. Endereço para correspondência: Av. Rebouças, 1332 apto 132 CEP. 05402-100 São Paulo –SP – Brasil. Email: claudiapuggina@usp.br

² Enfermeira. Doutora em ciências pela Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (EE-USP). Professora assistente do Centro Universitário São Camilo. Membro do grupo de pesquisa cadastrado no CNPq Estudo e Pesquisa sobre Comunicação em Enfermagem. São Paulo – SP – Brasil. Email: trovomonica@gmail.com

³ Enfermeira. Professora Titular do Departamento de Enfermagem Médico-Cirúrgico da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (EE-USP). Coordenadora do grupo de pesquisa cadastrado no CNPq Estudo e Pesquisa sobre Comunicação em Enfermagem. São Paulo – SP – Brasil. Email: juliaps@usp.br



Trabalho 64

sem fazer distinção entre a dimensão verbal e a não verbal da comunicação e, tampouco, entre expressão/transmissão e recepção/processamento da mensagem. Para que um paciente tenha esse diagnóstico é preciso que o enfermeiro busque as características definidoras ou evidências clínicas, manifestadas como sinais, sintomas ou pistas que definam ou identifiquem esse diagnóstico. As características definidoras e os fatores relacionados para este diagnóstico foram separados nas dimensões expressão/transmissão e recepção/processamento da mensagem e algumas explicações foram fornecidas para melhor esclarecimento de como estabelecer esse diagnóstico de enfermagem. Nota-se que no escopo de características definidoras e fatores relacionados deste diagnóstico de enfermagem também não há distinção entre condições que caracterizam a expressão e a recepção/processamento da informação. De acordo com a mais recente revisão do rol de diagnósticos⁽³⁾ não há nenhum listado que aborde a dimensão perceptiva do indivíduo. Assim, parece ser pertinente mais aprofundada exploração dos aspectos expressivos e perceptivos do processo comunicacional alterado do indivíduo. É importante salientar também que o processo de comunicação envolve a dimensão verbal e não verbal; comunicar-se com o outro vai muito além de verbalizar algo. No diagnóstico *Comunicação Verbal Prejudicada* existem também conceitos de comunicação não verbal, portanto, subentende-se que essa dimensão deve ser considerada nesse diagnóstico, já que não há outro disponível que aborde tal espectro comunicacional. No capítulo de ligações da NOC com a NANDA⁽⁴⁾ encontram-se quatro resultados de enfermagem sugeridos: Comunicação, Comunicação: expressão, Comunicação: recepção e Processamento de Informação. A escala Likert utilizada é a mesma para todos os resultados levantados: de severamente comprometida a não comprometida. As intervenções prioritárias propostas pela NIC⁽⁵⁾ para este diagnóstico são apenas três: (1) Melhora da Comunicação: Déficit da Fala, (2) Melhora da Comunicação: Déficit Auditivo, e (3) Escutar ativamente. Destaca-se que, embora os resultados e intervenções propostos pelo sistema norte americano de nomenclaturas também não façam a distinção quanto às especificidades das dimensões verbal e não verbal do processo de comunicação, diferenciam de modo claro o que tange à expressão/transmissão e recepção/processamento da mensagem; fato que não acontece com o diagnóstico *Comunicação Verbal Prejudicada*, como já explicitado anteriormente. E, no que se refere às intervenções e ações de enfermagem propostas pela NIC, ressalta-se à necessidade de adaptação transcultural à realidade brasileira, para que possam efetivamente embasar as prescrições de enfermagem, de acordo com as recomendações de especificidade e objetividade preconizadas pelos órgãos regulamentadores da enfermagem no Brasil. Como comunicação é uma questão básica da assistência, é fundamental que o enfermeiro esteja atento e busque alternativas para cuidar de modo efetivo de pacientes com dificuldades na comunicação. **Conclusão:** o diagnóstico de enfermagem *Comunicação Verbal Prejudicada* mostra-se superficial para a caracterização de alterações no processo comunicacional por abordar de modo generalista as dimensões expressiva e perceptiva deste processo. Frente ao leque de possibilidades de prejuízos na expressão e/ou na recepção/processamento da informação sugere-se nova revisão deste diagnóstico, no que tange à sua definição, características definidoras e fatores relacionados. **Referências:** (1) Stefanelli MC, Carvalho EC. (Orgs). A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem. São Paulo: Manole/Aben, 2005. (2) Araújo MMT, Silva MJP, Puggina AC. A comunicação não verbal enquanto fator iatrogênico. Rev Esc Enferm USP. 2007; 41(3):419-25. (3) NANDA I. Diagnósticos de enfermagem da NANDA: definições e classificação 2012-2014/ North American Nursing Diagnosis Association - International; Trad. Regina Machado Garcez. Porto Alegre: Artmed, 2013. (4) Moohead S, Johnson M, Mass M. Classificação dos resultados de enfermagem (NOC). Trad. Marta Avena. 3ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2008. (5)



Trabalho 64

McCloskey JD, Bulechek GM. Classificação das intervenções de enfermagem (NIC). Trad. Regina Machado Garcez. 4ª ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.

Descritores: Comunicação; Avaliação em Enfermagem; Processos de Enfermagem; Diagnóstico de Enfermagem.

Eixo temático do evento: Assistência em Enfermagem