

COMO OS FAMILIARES PERCEBEM A COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS EM UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA NEONATAL.

Carla, A. C. A. de Campos¹, Luciano B. da Silva², Jefferson de S. Bernardes³, Renata G. de A. Santos⁴, Andressa L. C. Soares⁵, Helissa M. N. da S. Oliveira⁶, Sonia M. S. Ferreira⁷

1. Doutoranda em Saúde da Criança e do Adolescente pela Universidade Federal de Pernambuco
2. Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Alagoas
3. Doutor em Psicologia Social pela Universitat Autònoma de Barcelona
4. Mestra em Psicologia pela Universidade Federal de Alagoas
5. Estudante de Psicologia da Universidade Federal de Alagoas
6. Estudante de Odontologia do Centro Universitário Cesmac Alagoas
7. Doutora em Clínica Médica pela Universidade Federal do Rio de Janeiro

Resumo:

Comunicação de notícias é rotina essencial nas relações em saúde. O objetivo da pesquisa qualitativa foi analisar a percepção dos familiares sobre a comunicação de notícias na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal de um Hospital Universitário do Nordeste. Foram realizadas duas rodas de conversa com familiares, norteadas pelo protocolo SPIKES, gravadas, transcritas e analisadas pela análise do discurso utilizando referencial teórico metodológico Práticas Discursivas e Produção de Sentidos no Cotidiano. Garantiu-se sigilo substituindo os nomes dos participantes por nomes de pássaros. O Comitê de Ética aprovou a pesquisa e todos assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os mapas dialógicos e repertórios linguísticos apontaram: ambiência sem humanização, falta de preparo para comunicar notícias e sobrecarga de serviço, desfavorecendo as relações interpessoais. Torna-se essencial valorizar a comunicação, visando à humanização na saúde.

Autorização legal: Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário Cesmac, sob Parecer nº: 981.561.

Palavras-chave: Comunicação; Notícias; Unidade de Terapia Intensiva Neonatal.

Introdução:

De acordo com o Código de Ética Médica (CFM, 2010) é direito do paciente receber informações claras e verdadeiras sobre sua doença. Segundo Afonso e Minayo (2010), a troca de informações é essencial para uma boa relação médico-paciente ou médico-familiar.

Comunicação pode ser compreendida como um conjunto de ações, incluindo comportamentos verbais e não verbais usados nas relações entre as pessoas. Não se reduz, simplesmente, ao ato de falar. Comunicação é relação (SILVA, 2012) e é por meio da relação com o outro que o ser se torna humano (GUARESCHI, 2007).

Com relação à comunicação de notícias em Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN) e Cuidados Intermediários Neonatais (UCIN), para comunicar bem, exige-se que o profissional de saúde reconheça a importância desse ato e tenha preparo e sensibilidade, especialmente quando necessita comunicar más notícias. Algumas vezes, dispor-se ao lado de uma pessoa, mesmo que em silêncio, pode comunicar mais que muitas palavras (SILVA, 2012). Comunicação é palavra-chave na formação de profissionais e nas práticas de trabalho em equipe, na busca de consensos para construção de projetos em prol dos usuários (PEDUZZI, 2001).

Buckman (1984) sugeriu que a comunicação de notícias difíceis é uma habilidade que pode ser ensinada e compreendida, como parte vital de cuidar dos doentes. O mesmo autor e colaboradores propuseram um protocolo com o objetivo de orientar o profissional da saúde no momento da comunicação, denominando-o protocolo SPIKES, um dos mais didáticos para comunicar más notícias (BAILE et al., 2000; BUCKMAN, 2005).

Apesar de todas as inovações tecnológicas, a comunicação permanece um grande desafio e uma ferramenta indispensável para os profissionais. O objetivo da preparação para uma comunicação adequada é melhorar a relação entre profissionais, pacientes e familiares,

tornando assim, as relações interpessoais e de trabalho mais satisfatórias e as interações em UTIN e UCIN menos traumáticas (VICTORINO et al., 2007).

O objetivo geral da pesquisa é analisar, sob a perspectiva dos familiares, a produção da notícia na UTIN e UCIN, em um Hospital Universitário, de uma Universidade Federal do Nordeste do Brasil. Os objetivos específicos são analisar a opinião dos familiares com relação à: preparação dos profissionais para dar notícias; processo de trabalho desenvolvido no local; ambiência onde se dá esse processo; relação entre os sujeitos na produção e comunicação da notícia.

Metodologia:

Esta pesquisa qualitativa foi desenvolvida na UTIN e UCIN de um Hospital Universitário, da região Nordeste do Brasil.

O procedimento usado na pesquisa foi realização de duas rodas de conversa com os familiares de bebês internos na UTIN e UCIN.

As rodas de conversas são ferramentas usadas para estimular a interação social, permitindo aos grupos produzirem sentidos sobre suas práticas, teorias e crenças (SPINK; MENEGON; MEDRADO, 2014; BERNARDES et al., 2015). Foram baseadas em Spink e colaboradores (2014) a partir de um roteiro com perguntas norteadoras, inspiradas no protocolo SPIKES (BAILE et al., 2000), sem intenção de identificar consensos, mas posicionamentos contrastantes através de dinâmicas de grupos.

Foram resguardados o sigilo e o anonimato de todos os participantes por meio da troca dos seus nomes por nomes de pássaros.

A amostra foi aleatória e por conveniência. O tamanho da amostragem contou com 10 participantes na primeira roda de conversa e 16 na segunda.

Os critérios de inclusão foram familiares de recém-nascidos internados na UTIN e UCIN que leram, concordaram e assinaram o TCLE antes do início da pesquisa. Os critérios de exclusão foram deficiências mental ou emocional que dificultasse o entendimento e a expressão da opinião.

As rodas de conversas foram gravadas, transcritas e analisadas através da técnica de análise do discurso (ROCHA; DEUSDARÁ, 2005) utilizando o referencial teórico-metodológico das Práticas Discursivas e Produção de Sentidos no Cotidiano (LIMA, 1999; SPINK, 2004), que parte das formas como os participantes falam de seu cotidiano, em busca dos sentidos produzidos a partir das falas. Por meio da transcrição integral (LIMA, 1999), foram produzidos Mapas Dialógicos (NASCIMENTO; TAVANTI; PEREIRA, 2014).

Os Mapas Dialógicos são instrumentos criados com o objetivo de garantir a visibilidade da organização das informações, permitindo a todo leitor o acompanhamento sistemático e crítico do produto do trabalho de pesquisa (LIMA, 1999). A partir dos Mapas Dialógicos, produziram-se os Repertórios Linguísticos.

Os Repertórios Linguísticos são ferramentas que tentam associar conteúdos a depender dos contextos. Só se entende o sentido produzido pela fala quando se analisa o contexto mais amplo de perguntas, respostas e intervenções (SPINK, 2004). Partindo dos Repertórios Linguísticos, foi produzida a categoria de análise: Relações entre os familiares.

O Diário de Campo (DIEHL; MARASCHIN; TITTONI, 2006), que foi produzido para registro das observações, conversas e acontecimentos, possibilitou perceber o percurso da equipe de pesquisa, seus caminhos e interações e auxiliou o material de análise.

Resultados e Discussão:

Durante a realização das rodas de conversa todos os participantes demonstraram necessidade de ouvir e serem ouvidos. A primeira roda de conversa fluiu em 2 horas de duração e a segunda em 1 hora e 40 minutos, foram gravadas com o consentimento dos participantes.

Relação entre os familiares

Não é fácil conviver com as tensões emocionais presentes no cotidiano da UTIN e UCIN, como aponta Girassol: **“Ouvir que o bebê está grave e gravíssimo. Essa informação traz muito sofrimento”**. Andorinha completa: **“A gente só ouve: é grave”!** e os desentendimentos entre os familiares decorrem da difícil rotina diária, como lembrado por Sabiá: **“Já fizeram tanta covardia aqui”!**

Os familiares trocaram sua família, amigos e seu habitat natural por uma difícil realidade. Arara: **“Difícil é tá aqui longe da família”**.

As famílias entendem as dificuldades vivenciadas na UTIN e UCIN, como a sobrecarga de trabalho e as deficiências de recursos materiais e de pessoal, entretanto reconhecem suas necessidades de atenção. Sabiá alerta: **“Entendo que a senhora trabalha demais, mas também tem que me entender”**.

A falta do acolhimento leva insegurança e medo aos pais, determinando submissão nas relações interpessoais na UTIN e UCIN (COSTA; CLOCK; LOCKS, 2012), como refere Gavião: **“A gente se cala porque tem medo”**.

Apesar dos desencontros, foram observadas cumplicidade, amizade e respeito entre os familiares, entretanto, sem organização para demandar melhorias no setor.

João-de-barro relata: **“A gente se une muito”** e Curió relembra: **“fiquei chorando, as meninas ficaram comigo, me apoiando”** Quando uma novata chega e tá chorando, eu já tenho o que dizer: tenha força! Aconteceu comigo também”.

Foram apontadas ausência de práticas de acolhimento, deficiências de recursos materiais e humanos e falta de vínculo, promovendo relações interpessoais frágeis, de disputa e, até, algumas vezes, hostis entre eles.

Evidenciou-se ausência de local adequado, horário, privacidade e conforto para comunicar notícias, déficit de eficácia na preparação profissional, causando afastamentos, ausência de espaços de conversa sobre o tema na rotina da UTIN e UCIN, sempre com superlotação e sobrecarga de trabalho, ausência de momentos de encontros, gerando conflitos e muito sofrimento para os envolvidos.

Conclusões:

A desvalorização da comunicação de notícias no cotidiano de trabalho em UTIN e UCIN desencadeou estratégias de fuga e distanciamento interpessoal, a fim de evitar envolvimento emocional e sofrimento.

Os familiares vivenciaram sentimentos de insegurança, medo e subordinação frente à indisponibilidade dos profissionais para orientações, trocas e encontros.

Foi identificada a preocupação dos familiares com relação à comunicação de notícias, sendo necessário valorizar a comunicação na saúde, visando à humanização e à melhoria das relações para reduzir o sofrimento dos envolvidos.

Nesse sentido, qualificar a comunicação, passa pela necessidade de ampliar as relações interpessoais, assim como, a produção do cuidado ao recém-nascido em UTIN e UCIN, centrado na comunicação adequada com a família.

Sugere-se então, a união e a organização dos profissionais e familiares, para proporcionar momentos de reflexão da equipe multiprofissional junto aos gestores, escuta das necessidades dos familiares, trabalhando os próprios afetos e desenvolvendo a empatia.

Referências bibliográficas:

BAILE, W. F. *et al.* SPIKES – a six-step protocol for delivering bad news: application to the patient with cancer. **The Oncologist**, Dayton, v. 5, n.4, p. 302-311, 2000.

BERNARDES, J.; SANTOS, R. G. A.; SILVA, L. B. A Roda de Conversa como dispositivo ético-político na pesquisa social. In: LANG, C. E.; BERNARDES, J. S.; RIBEIRO, M. A. T.; ZANOTTI, S. V. (Org.). **Metodologias: pesquisas em saúde, clínica e práticas psicológicas**. Maceió: Edufal, 2015.

BUCKMAN, R. A. Breaking bad news: why is it still so difficult?. **British Medical Journal**, London, v. 288, n. 6430, p. 1597-1599, 1984.

_____. Breaking bad news: the S-P-I-K-E-S strategy. **Community Oncology**, New Jersey, v. 2, n. 2, p. 138-142, 2005.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA (CFM). **Código de Ética Médica**. Brasília: CFM; 2010.

COSTA, R.; KLOCK, P.; LOCKS, M. O. H. Acolhimento na Unidade Neonatal: percepção da equipe de enfermagem. **Revista Enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 3, p.349-353, 2012.

DIEHL, R.; MARASCHIN, C.; TITTONI, J. Ferramentas para uma psicologia social. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 11, n. 2, p. 407-415, 2006.

GUARESCHI, P. A. Relações comunitárias relações de dominação. In: CAMPOS, R. H. F (Org.). **Psicologia Social Comunitária**. Petrópolis: Vozes, 2007, p. 81-99.

LIMA, H. Rigor e Visibilidade: a explicitação dos passos da interpretação. In: SPINK, M. J. P. (Org.). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas**. São Paulo: Cortez, 1999.

MINAYO, M.C.S. (2010). **O desafio da pesquisa social**. In: Minayo M.C.S. (Org.), Deslandes S.F & Gomes R. Pesquisa Social: Teoria, Método, e Criatividade (29a ed). Petrópolis, RJ: Vozes, 9-29.

NASCIMENTO, V. L. V.; TAVANTI, R. M.; PEREIRA, C. Q. O uso de mapas dialógicos como recurso analítico em pesquisas científicas. In: SPINK, M. J. *et al.* (Org.). **A produção de informação na pesquisa social**: compartilhando ferramentas. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, p. 247-272, 2014.

PEDUZZI, M. Equipe multiprofissional de saúde: conceito e tipologia. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 35, n. 1, p. 103-9, 2001.

SILVA, M. J. P. Comunicação de más notícias. Artigo de Revisão. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 36, n. 1, p. 49-53, 2012.

SPINK, M. J. **Linguagem e produção de sentidos no cotidiano**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.

_____. MENEGON, V.M.; MEDRADO, B. Oficinas como estratégia de pesquisa: articulações teórico-metodológicas e aplicações ético-políticas. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 26, n. 1, p. 32-43, 2014.

ROCHA, D.; DEUSDARÁ, B.A. Análise de Conteúdo e Análise do Discurso: aproximações e afastamentos na (re)construção de uma trajetória. **Alea**. Rio de Janeiro, 2005. 7(2): 305-22.

VICTORINO, A.B.; NISENBAUM, E.B.; GIBELLO, J.; BASTOS, M.Z.N.; ANDREOLI, P.B.A. Como comunicar más notícias: revisão bibliográfica. **Rev. SBPH**. Rio de Janeiro, jun., 2007. 10(1), 53-63.