



## Comunicação Não Verbal: Gestos que Fazem a Diferença na Relação Médico-Paciente

Cavalcante, Lígia Menezes; Leite, Álvaro Jorge Madeiro; Neves Filho, Almir de Castro; Cunha, Karen Lopes; Simão, Dafne de Albuquerque; Rodrigues Filho, Fco. Crizanto; Maia Filho, João Tarcísio Alves

Universidade Federal do Ceará — [ligiamcc@yahoo.com.br](mailto:ligiamcc@yahoo.com.br)

**Introdução:** a comunicação humana pode ser verbal, quando expressa por escrita e fala, ou não verbal, quando envolve o comportamento não expresso por palavras, como gestos, silêncio, expressões faciais e postura corporal. Estudos demonstram que 55% dos sentimentos são expressos através da comunicação não verbal, 38% pela voz e apenas 7% por palavras. a partir desse dado, pode-se inferir que a comunicação não verbal é de grande relevância para a relação médico-paciente, podendo fortalecer ou enfraquecer o vínculo de confiança entre eles e influenciar o sucesso do plano terapêutico e a satisfação do paciente quanto ao atendimento. a coerência e a complementariedade da comunicação verbal e não verbal também merecem destaque importante nessa relação, pois o conflito entre as duas mensagens pode dificultar a comunicação. o estudo da comunicação não verbal e a conscientização e o estímulo à reflexão de estudantes de medicina para a importância do tema na relação médico-paciente são necessários para o desenvolvimento de um atendimento mais humanizado e de melhor qualidade.

**Objetivos:** Identificar que elementos da comunicação não verbal são mais relevantes para o paciente. Detectar quais gestos específicos que os médicos fazem que provocam um aumento da eficácia da comunicação médico-paciente e uma melhor qualidade do atendimento. Conscientizar os estudantes de medicina para a importância da comunicação não verbal na relação médico-paciente. **Métodos:** a pesquisa é do tipo exploratória-qualitativa e está sendo realizada em um complexo hospitalar universitário, contemplando pacientes que estão internados em enfermarias, recebendo atendimento ambulatorial e mães internadas em puerpério imediato. Os dados estão sendo coletados por intermédio de entrevista estruturada, após o consentimento do paciente. **Resultados:** Foram destacados, até o presente momento, alguns elementos da comunicação não verbal que melhoram a qualidade da consulta, como: dar atenção ao paciente e aos familiares, fazer o exame físico demonstrando que se importa com o paciente, saber interagir com o paciente e com os familiares, demonstrar apoio ao paciente diante de suas angústias e utilizar um tom de voz acolhedor. Atitudes como olhar, conversar e ser educado também foram salientados e associados a um comportamento que fez diferença para o atendimento. **Conclusões:** a comunicação não verbal é um elemento da comunicação que muitas vezes não recebe a devida atenção e importância pelos médicos e por outros profissionais de saúde. a percepção do paciente sobre o comportamento e as atitudes do médico é apurada e relevante para a consolidação da confiança no médico e para o estabelecimento de uma boa relação médico-paciente. Ter consciência desse complexo processo que é a comunicação humana durante a formação acadêmica auxilia compreender com maior clareza o ser humano e permite oferecer um atendimento de melhor qualidade.

Cavalcante, Lígia Menezes; Leite, Álvaro Jorge Madeiro; Neves Filho, Almir de Castro; Cunha, Karen Lopes; Simão, Dafne de Albuquerque; Rodrigues Filho, Fco. Crizanto; Maia Filho, João Tarcísio Alves. Comunicação Não Verbal: Gestos que Fazem a Diferença na Relação Médico-Paciente. In: **Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde** [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282  
DOI 10.5151/medpro-cihhs-10599