

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE ENFERMAGEM

JÉSSICA COELHO GUIMARÃES

**A COMUNICAÇÃO COMO UMA TECNOLOGIA LEVE PARA O CUIDADO
DE ENFERMAGEM NA PERSPECTIVA DO FILME PATCH ADAMS: O
AMOR É CONTAGIOSO.**

BRASÍLIA/DF

2015

JÉSSICA COELHO GUIMARÃES

**A COMUNICAÇÃO COMO UMA TECNOLOGIA LEVE PARA O CUIDADO
DE ENFERMAGEM NA PERSPECTIVA DO FILME PATCH ADAMS: O
AMOR É CONTAGIOSO.**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado como requisito à aprovação na
disciplina TCC 2 do curso de graduação em
Enfermagem da Universidade de Brasília
(UnB).

Orientadora: Profa. Dra. Moema da Silva
Borges.

Co-orientadora: Maria Emília Bottini.

BRASÍLIA/DF

2015

BANCA EXAMINADORA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

JÉSSICA COELHO GUIMARÃES

**A COMUNICAÇÃO COMO UMA TECNOLOGIA LEVE PARA O CUIDADO
DE ENFERMAGEM NA PERSPECTIVA DO FILME PATCH ADAMS: O
AMOR É CONTAGIOSO.**

ORIENTADORA: Profa. Dra. Moema da Silva Borges.

CO-ORIENTADORA: Maria Emília Bottini.

MEMBROS

Orientadora: Profa. Dra. Moema da Silva Borges.

Instituição: Universidade de Brasília

Presidente

Prof. Dra. Maria Aparecida Gussi

Instituição: Universidade de Brasília

Membro Efetivo

Prof. Dra. Débora Rangel

Instituição: Universidade de Brasília

Membro Efetivo

Prof. Dra. Rejane Griboski

Instituição: Universidade de Brasília

Membro Suplente

DATA: 02 de dezembro de 2015

A COMUNICAÇÃO COMO UMA TECNOLOGIA LEVE PARA O CUIDADO DE ENFERMAGEM NA PERSPECTIVA DO FILME PATCH ADAMS: O AMOR É CONTAGIOSO.

COMMUNICATION AS A LIGHT TECHNOLOGY FOR NURSING IN THE PATCH ADAM MOVIE PERSPECTIVE.

LA COMUNICACIÓN COMO LA TECNOLOGÍA LEVE PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EM LA PERSPECTIVA DE LA PELÍCULA PATCH ADAMS: EL AMOR ES CONTAGIOSO.

Jéssica Coelho Guimarães¹, Moema da Silva Borges², Maria Emília Bottini³

¹Discente do curso de graduação em Enfermagem da Universidade de Brasília (UnB). Brasília, DF. E-mail: jessiii.guima@gmail.com

²Professora Doutora do Departamento de Enfermagem da Faculdade de Ciências da Saúde da Universidade de Brasília (UnB). Brasília, DF, Brasil. E-mail: mborges@unb.br

³Psicóloga clínica e Doutora em Educação pela Universidade de Brasília (UnB). Brasília, DF. E-mail: emilia.bottini@gmail.com

Autor correspondente: Jéssica Coelho Guimarães E-mail: jessiii.guima@gmail.com

RESUMO

Na atualidade a comunicação vem recebendo destaque e atenção de diferentes categorias de profissionais, estabelecendo-se como um novo paradigma no processo de cuidar¹ e considerada como uma das principais ferramentas tecnológicas de trabalho em saúde⁴. O objetivo do estudo foi analisar a narrativa fílmica do filme Patch Adams: o amor é contagioso (1998) buscando identificar no comportamento do personagem principal as habilidades comunicacionais: empatia, aceitação incondicional e congruência. Trata-se de um estudo descritivo e exploratório de abordagem qualitativa. Conclui-se que sendo o filme uma ferramenta tecnológica que auxilia no ensino/aprendizagem, que visa uma ação intencional sobre a realidade na busca de bens/produtos fundamentados em um conjunto de conhecimentos, o estudo ratificou que a comunicação é uma tecnologia leve voltada para a produção de acolhimento, vínculo e autonomização.

Descritores: Comunicação, tecnologias em saúde, análise fílmica.

ABSTRACT

Nowadays communication has received attention and attention of various categories of professionals, establishing itself as a new paradigm in cuidar¹ process and considered as a major technological tools work in health⁴. The aim of the study was to analyze the film narrative Patch Adams movie: love is contagious (1998) seeking to identify the main character's behavior communicational skills: empathy, unconditional acceptance and congruence. This is a descriptive study of qualitative approach. It concludes that being the film a technological tool that aids in teaching / learning, which seeks an intentional action on the reality in search of goods / products based on a body of knowledge, the study confirmed that communication is a focused light technology the production host, bonds, and autonomy.

Key words: communication, health technologies, film analysis.

RESUMEN

Hoy en día la comunicación ha sido objeto de atención y la atención de las diversas categorías de profesionales, consolidándose como un nuevo paradigma en el proceso de cuidar¹ y considerada como una de las principales herramientas tecnológicas trabajan en salud⁴. El objetivo del estudio fue analizar la narración cinematográfica de la película Patch Adams: el amor es contagioso (1998) tratando de identificar el comportamiento habilidades comunicacionales del personaje principal: empatía, aceptación incondicional y congruencia. Se trata de un estudio descriptivo de enfoque cualitativo. Llega a la conclusión de que ser la película una herramienta tecnológica que ayuda en la enseñanza / aprendizaje, que busca una acción voluntaria sobre la realidad en busca de bienes / productos a base de un conjunto de conocimientos, el estudio confirmó que la comunicación es una tecnología de luz enfocada el host de producción, los bonos, y la autonomía.

Palabras clave: comunicación, tecnologías de la salud, análisis de la película.

INTRODUÇÃO

Na atualidade a comunicação vem recebendo destaque e atenção de diferentes categorias de profissionais da área da saúde, estabelecendo-se como um novo paradigma no processo de cuidar. O estabelecimento de uma comunicação eficaz é fundamental no cuidado e da educação em saúde¹.

Etimologicamente, a palavra comunicar, provém do latim *comunicare*, significa “*tornar comum*”, “*partilhar*”, “*conferenciar*”. A comunicação é uma interação onde duas ou mais pessoas trocam mensagens e durante o processo, ambos se apresentam e interpretam-se entre si. Esse processo pressupõe um emissor e um receptor, provocando no receptor alterações que irão suggestionar e condicionar o emissor¹.

A comunicação possui duas dimensões, a verbal e não-verbal. A comunicação verbal é aquela que se processa por meio de palavras, da escrita, e tem a finalidade de expressar um pensamento, clarificar uma situação e validar o entendimento de um determinado objeto. Enquanto a comunicação não-verbal é a linguagem do corpo, revelada através de suas expressões emocionais e gestuais¹. Durante o processo de comunicação, apenas 7% dos pensamentos são emitidos verbalmente os outros 93% são emitidos pela comunicação não-verbal².

Segundo Merhy³ no cuidado em saúde o profissional se utiliza de “caixas de ferramentas tecnológicas” para realizar o seu trabalho. Na caixa encontram-se ferramentas tecnológicas classificadas em três tipos: tecnologias duras, leve-duras e leves. Essas tecnologias podem ser compreendidas de forma ampliada como:

Tecnologia dura: relacionada a aparelhos tecnológicos, normas rotinas e estruturas organizacionais;

Tecnologia leve-dura: engloba o saber profissional que pode ser estrutura e protocolizada. Saberes estruturados, como fisiologia, anatomia, psicologia, clínica médica, cirúrgica, dentre outros;

Tecnologia leve: se refere à cumplicidade, a responsabilização e aos vínculos manifestados na relação entre paciente e profissional de saúde.

A comunicação é um instrumento de ajuda terapêutica e funciona como mediador no planejamento do cuidado integral, qualificado e humanizado. Para Merhy³ no contexto da saúde a tecnologia leve é aquela que se refere à cumplicidade, a responsabilização e aos vínculos manifestados na relação entre paciente e profissional de saúde. Sendo assim, as tecnologias leves são as tecnologias de relações, como acolhimento, vínculo,

autonomização, responsabilização e comunicação. A utilização das tecnologias leves contempla a existência de um objeto de trabalho dinâmico, em continuo movimento, não mais estático, passivo ou reduzido a um corpo físico. Requer uma capacidade diferenciada no olhar a ele concedido a fim de, que se perceba essa dinamicidade e pluralidade, que desafiam os sujeitos a criatividade, a escuta, a flexibilidade e o sensível⁴.

Nessa perspectiva, requer um processo de comunicação eficaz que deve ser aperfeiçoado constantemente. Para tal, é necessário escutar, oportunizar ao outro falar os seus sentimentos e expectativas, atentando-se aos aspectos de maior interesse. A mensagem deve ter clareza e objetividade, além do uso de uma terminologia que facilite o entendimento da mensagem pelo paciente e seu familiar².

Miranda & Miranda⁵ no livro construindo a *Relação de Ajuda* referem que uma comunicação é efetiva quando o profissional de saúde desenvolve três dimensões identificadas por Rogers em 1967 e definidas como atitudes construtivas assumidas na relação com o paciente, são elas:

Empatia: é a capacidade de se colocar no lugar do outro, de modo a sentir o que se sentiria caso estivesse no lugar dele.

Aceitação incondicional ou respeito: é a capacidade de acolher o outro integralmente, sem que lhe sejam colocadas quaisquer condições e sem julgá-lo pelo que sente, fala ou faz.

Congruência: é a capacidade de ser real, de se mostrar ao outro de maneira autêntica e genuína, expressando através das palavras e atos seus verdadeiros sentimentos.

É importante ressaltar que o grau e o nível em que essas dimensões são apresentadas pelo profissional vão determinar o crescimento pessoal por parte paciente. Considerando-se que a comunicação significa “tornar comum” e pensando no contexto da comunicação como uma tecnologia leve para o cuidado em saúde, buscou-se nesse estudo identificar as estratégias comunicativas adotadas pelo personagem de Patch Adams no filme *Patch Adams: o amor é contagioso* (1998) do diretor Tom Shadyac.

O filme conta a história de Hunter Adams que, após uma crise de depressão, em 1969, se internou voluntariamente em um sanatório. Lá, ao ajudar outros internos, Hunter descobre que deseja ser médico para poder ajudar as pessoas. Ele sai da instituição (já conhecido como “Patch” Adams, que significa em português, remendo, esparadrapo) e entra na faculdade de medicina. Patch Adams ingressou na faculdade de medicina e logo notou a maneira que seus mestres se relacionavam com os pacientes e com os outros

profissionais da área. Ele observou que eles tratavam as pessoas de forma desumana, sem respeito e calor humano.

O brilhantismo de Hunter, primeiro aluno da turma, possibilita-lhe criar um movimento revolucionário com métodos não convencionais para tentar diminuir a ansiedade e a dor dos pacientes do hospital universitário. Esses novos métodos inicialmente causaram espanto, mas, aos poucos, foram conquistando pacientes, enfermeiros e colegas de turma. Entretanto Hunter esbarra nos preconceitos do Reitor Walcott, que não mede esforços ao longo da trama para expulsá-lo da Faculdade e do campus da Universidade.

Mesmo com todas as dificuldades encontradas para dar prosseguimento ao seu ideal de tratamento, Patch segue firme em seu propósito, até mesmo quando é oficialmente proibido de visitar as dependências do hospital ou sofre ameaças de desligamento do curso. Patch Adams se forma, tornando-se um médico que distribui aos seus pacientes muito mais que diagnósticos e medicamentos. Aos seus pacientes, distribui também sorrisos, amor, calor humano e muita alegria.

O filme, baseia-se em fatos da história de Hunter "Patch" Adams, nascido em Washington D. C., em 28 de maio de 1945, um médico formado pela Virgínia Medical University, também fundador do Instituto Gesundheit em 1972, autor de livros como "Gesundheit! Good health is a laughter matter", com tradução em português "Gesundheit! Boa saúde é uma questão de riso". O próprio Hunter fez críticas ao filme, dizendo que não gostou muito, pois alguns fatos não eram reais, como por exemplo a morte da sua namorada, que na história real era seu melhor amigo. Porém vale ressaltar que apesar de o filme ser uma simulação da realidade onde a arte imita a vida, o diretor tem liberdades que são construídas para tornar a história mais atrativa e lucrativa ao público.

Sabe-se que ao assistir um filme, seja para simplesmente entreter-se ou analisá-lo, pressupõe-se aprendizagens específicas. Justifica-se, portanto, a opção pelo uso do filme como um recurso didático, pois os filmes são produções em que o enredo, as imagens produzidas e próprio processo de seleção do elenco, criam um sistema de significações⁶.

Os filmes mexem com o nosso inconsciente, embaralham as fronteiras do que entendemos por realidade e ficção. Nas histórias narradas nos filmes, mergulhamos e vivemos como se nosso corpo estivesse lá, incorporado as experiências vivenciadas atrás da tela, os filmes nos interpelam para que assumamos nosso lugar na tela, para que nos identifiquemos com algumas posições e dispenseemos outras, é preciso entender o filme como uma forma da realidade se apresentar⁶.

Sendo o personagem Patch Adams, dotado de habilidades comunicacionais em alto grau e a constatação de que no cuidado em saúde os profissionais na utilização de sua caixa de ferramentas têm priorizado algumas tecnologias em detrimento de outras, a exemplo de certo empobrecimento do uso de ferramentas das tecnologias leves. Questiona-se: Como o filme Patch Adams: o amor é contagioso (1998) pode ser utilizado para demonstrar as habilidades comunicacionais necessárias ao cuidado em saúde? Para responder a essas questões, optou-se por identificar no filme analisado as três habilidades comunicacionais que são: empatia, aceitação incondicional e congruência.

Com a finalidade de responder essas questões o objetivo da pesquisa é analisar a narrativa fílmica do filme Patch Adams: o amor é contagioso (1998) buscando identificar no comportamento do personagem principal as habilidades de comunicação: a empatia, a aceitação incondicional e a congruência.

DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo e exploratório de abordagem qualitativa. A opção pela pesquisa qualitativa deve-se pelo fato de ser considerada mais apropriada para investigar o problema na medida em que possibilita o estudo das relações humanas e seu universo de significados, sendo o contexto indispensável para a análise do fenômeno⁷.

Tanto as intencionalidades inerentes aos atos das pessoas, quanto às reações, estão incorporadas na pesquisa qualitativa, cujo tipo explica os meandros das relações consideradas essência e resultado da atividade humana criadora, afetiva e racional que pode ser apreendida no cotidiano, por meio da vivência e da explicação. Ainda, pode responder às questões particulares, num espaço mais profundo das relações, considerando como sujeitos do estudo pessoas pertencentes a um determinado grupo, com suas crenças, concepções, valores, significados e práticas individuais⁷.

Em consonância com a abordagem qualitativa optou-se para a coleta de dados pela utilização da análise de conteúdo do filme Patch Adams: o amor é contagioso (1998). Para que isto ocorra, é necessário que se entenda que ao realizar a análise de um filme, isto é, sinônimo de decompor esse mesmo filme. É comum aceitar que analisar implica duas etapas importantes: em primeiro lugar decompor, ou seja, descrever e, em seguida, estabelecer e compreender as relações entre esses elementos decompostos, ou seja, interpretar, dar um novo significado, um outro sentido⁸.

Trata-se, portanto, de uma atividade que separa, que desune elementos. E após a identificação desses elementos é necessário perceber a articulação entre os mesmos. Trata-se de fazer uma reconstrução para perceber de que modo esses elementos foram associados num determinado filme⁸.

PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS.

Este tipo de análise considera o filme como um relato e apenas leva em conta a temática do filme. A aplicação deste tipo de análise implica, em primeiro lugar, identificar o tema do filme. Em seguida, far-se-á um resumo da história e a decomposição do filme tendo em conta o que o filme diz a respeito da temática abordada⁸.

O campo de ação foi inicialmente o filme Patch Adams: o amor é contagioso (1998). A análise de conteúdo foi escolhida por ser “uma técnica para produzir inferências de um texto focal para seu contexto social de maneira objetivada”⁹. O objetivo é possibilitar traduzir o conteúdo na sua intersecção com o contexto da importância das habilidades categorizadas, provocando um pensar sobre esse contexto. A coleta de dados se seguirá das seguintes fases:

Fase 1: inicialmente foram elencadas as categorias de análises definidas previamente a partir da teoria de relações de ajuda em consonância com Rogers, sendo elas: empatia, aceitação incondicional e congruência

Fase 2: para dar andamento é seguido um roteiro de atividades para que análise não seja feita de forma desarticulada. Para dar início a discussão, será feita uma sensibilização por meio de uma observação ativa do filme: Patch Adams: o amor é contagioso (1998), DVD da editora Universal do ano de 2003, para apreender o conteúdo e sentimentos transmitidos pelo personagem principal a fim de elencar características que contemplem as categorias de análise previamente elencadas acima.

ESTRATÉGIAS DE ANÁLISE

A partir desses dados obtidos através do filme, se buscará, no contexto das cenas, identificar aspectos significativos da temática da empatia, aceitação incondicional e congruência por agrupamento de palavras, o que permitirá a conformação da análise qualitativa em categorias.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Raras são as pessoas que não tem qualquer história de insatisfação em relação aos profissionais de saúde. Na maioria das vezes, as queixas sobre o atendimento dizem respeito a falhas de comunicação com o profissional: a inabilidade em acolher e escutar o suficiente para tirar conclusões; a utilização de palavras excessivamente técnicas e pouco compreensíveis ao ouvinte; ou mesmo certa frieza demonstrada pelo profissional diante da situação global de vida do paciente¹⁰.

O conceito de saúde apresenta-se como sendo a promoção de qualidade de vida¹¹. A partir desse princípio fundamental, só é possível que a saúde seja produzida na inter-relação dos saberes. O ato de cuidar em saúde implica no estabelecimento de interação entre sujeitos, ou seja, quem cuida e quem é cuidado que participam da realização de ações, as quais denominamos cuidados. Ao cuidar do outro se realiza não somente uma ação técnica, como também sensível, que envolve o contato entre humanos através do toque, do olhar, do ouvir, do olfato, da fala. Ação que envolve a sensibilidade própria dos sentidos e também a liberdade, a subjetividade, a intuição e a comunicação¹¹.

Dessa forma, a comunicação no contexto da tecnologia do cuidado em saúde deve ser entendida como um processo que acontece entre as pessoas, no qual se devem considerar todas as experiências, culturas, valores, interesses e expectativas, pois ela nos capacita para compreendermos o mundo, transformando-o e, ao mesmo tempo, sendo transformados por ele¹¹.

Considerando que no processo de comunicação no contexto do cuidado em saúde deve-se considerar diferentes experiências, culturas, valores, crenças e outros aspectos do viver humano. Os filmes representam um importante meio para a aprendizagem e pesquisa em saúde, pois influenciam e refletem-se no modo das pessoas pensarem, vestirem e agirem.

Assim, o filme é visto como um instrumento importante para o ensino/aprendizagem para interpretar as formas de existir no mundo. A vida torna-se transparente na ficção. Os filmes são também um instrumento humanizador, um modo de explicar e sentir a vida humana. O cinema é visto como um modo de ver a vida, os homens, de aproximar-se deles para entendê-los. É sobretudo uma lente que nos ajuda a explicar o acontecer humano, e mais do que explicar, sentir como esses homens. Uma lente que deve ser clara, cristalina e positiva¹².

O encontro com o filme será, portanto, o ponto de partida deste estudo, o cenário sobre o qual será desenhada essa experiência. Em um filme, os significados fazem-se não só para dar vozes, mas de todos os sons e imagens que se sucedem, compondo um processo de significação. Especificamente o filme micro analisado, foi tomado como um grande texto, do qual surgiram palavras e parágrafos, mas não como um texto escrito. Nele encontraram-se, além dos sons, as cores, as coisas, o ambiente, as pessoas que o circundam, tudo embutido na fala dos personagens¹³.

Segundo Duarte ¹⁴ compreender os sistemas que o cinema se utiliza para dar sentido as suas narrativas, aprimora nossa competência para assistir e usufruir da melhor forma a experiência com um filme. No filme analisado, isto permitiu entender o sentido das três dimensões identificadas por Rogers em 1967 e definidas como atitudes construtivas assumidas na relação com o paciente especialmente no que tange a comunicação.

A apropriação da linguagem fílmica no campo de estudos sobre ensino-aprendizagem e pesquisa em saúde vem sendo observada em consonância com a característica da própria linguagem cinematográfica, em sua pluralidade de níveis de leitura. A possibilidade de aprendizagem gerada por meio da linguagem fílmica e pela promoção da necessidade de observação sistemática, minimizando erros e potencializando incessantes verificações constitui um recurso para a condução de microanálises necessárias e pertinentes à questão da pesquisa¹⁵.

As tabelas a seguir apresentam cenas do filme não dispostas em ordem cronológica que podem ser associadas as três dimensões identificadas por Rogers, que são: empatia, aceitação incondicional e congruência, após a condução de microanálises necessárias e pertinentes à questão de pesquisa: Como o filme Patch Adams: o amor é contagioso (1998) pode ser utilizado para demonstrar as habilidades necessárias de comunicação efetiva e terapêutica para o profissional de saúde?

QUADRO1 - EMPATIA

Significados	Cenas do filme associadas a esses significados
Empatia	<p>Cena 36: Ainda no Hospital Psiquiátrico, Hunter Patch Adams ajuda Rudy, seu colega de quarto, a superar o medo dos esquilos imaginários. Para tal, usa de sua imaginação para travar uma luta juntamente com Rudy contra os esquilos. No final da luta eles vencem tanto os esquilos imaginários quanto o medo de Rudy. Patch emociona-se ao perceber que ofereceu a ajuda que importava para Rudy, conectando-se com ele como outro ser humano. Decide que quer ajudar as pessoas, dando-lhes essa qualidade de atenção.</p> <p>Cenas 74, 75 e 76: Jackie, uma paciente internada no hospital universitário, comenta com Patch em uma de suas visitas, o seu sonho de realizar um safári antes de morrer. Patch na vontade de realizar aquele desejo e se colocando mais uma vez no lugar do outro, chama sua namorada, Carin e seu melhor amigo Truman na noite seguinte para realizar o sonho de Jackie. Sob a anuência da enfermeira Jolleta, despertam Jackie no seu leito de internação e realizam um incessante e divertido safári, repletos de balões coloridos representando diversos animais. O olhar de Jackie não deixa dúvidas a respeito de sua satisfação por ter realizado seu sonho. Todos os demais pacientes começam então a se envolver de algum modo e ao final Jackie diz: “Foi incrível Patch, quase como se fosse de verdade. Um último safári. Era tudo que eu queria“ Olhando para Trumam e Carin, Jackie diz: “obrigado a vocês dois. Foi maravilhoso. Faz tempo que não me divirto assim”.</p> <p>Cenas 85 e 86: Não obstante ter sido agredido pelo paciente do quarto 305, Bill Davis (paciente agressivo, introspectivo e com cara de poucos amigos, que não permite aproximações e trata a todos com grosseria), Patch não</p>

	desiste de tentar ajudá-lo, pois entende quão difícil é estar naquela situação, tomar consciência de sua finitude. E, sob o olhar espantado da equipe de enfermagem, entra novamente nesse quarto, sem julgamentos sobre Bill De início Bill tenta reagir, mas, aos poucos, entra em sintonia com Patch. Sob o olhar, mais espantado ainda da equipe de enfermagem, Patch sai conduzindo-o pelo corredor para um passeio. As enfermeiras Joletta e Judy gargalham ao vê-los sintonizados.
--	---

Fonte: Patch Adams: o amor é contagioso. Direção: Tom Shadyac. Estados Unidos. United International Pictures (UIP), 1998. 115 min.

Como pode-se observar nas cenas acima descritas, em Patch Adams: o amor é contagioso (1998), existem cenas que ilustram muito bem o poder da empatia. Patch simplesmente embarca na imaginação, sente com os outros, aquelas sensações, torna-se empático. Algo simples e ao mesmo tempo difícil de se realizar. A empatia pode ser compreendida como habilidade para entender a vivência do outro e de que forma ela vai reagir. É, portanto, a habilidade necessária para se fazer próximo da outra pessoa, sendo capaz de compartilhar os seus sentimentos¹⁶.

Portanto, a empatia é a base para se estabelecer uma relação onde o profissional de saúde pode ajudar o paciente, configurando-se em uma habilidade que até pode ser definida, contudo não pode ser descrita, porém podem ser vivenciada e reconhecida.

A empatia é uma qualidade inerente ao ser humano e que deve ser exercitada a todo o momento em nossa comunicação, enquanto agentes do cuidado. Quando se estabelece uma relação de empatia, estabelecemos uma conexão com nosso interlocutor, derrubando julgamentos, preconceitos e rótulos para nos encontrarmos naquilo que nos aproxima e que nos faz humanos.

A comunicação de forma eficaz e empática passa, portanto, a ser fundamental na formação do profissional de saúde, facilitando o cuidado em saúde. A presença da empatia no profissional leva a um melhor desempenho e adesão no atendimento. A comunicação empática estabelece, portanto, um relacionamento terapêutico, porque implica na condução de informações e a troca de pensamentos e sentimentos¹⁰.

Outra condição facilitadora apontada por Rogers e vista como uma condição importante para uma mudança construtiva na relação assumida com o paciente é aceitação incondicional ou simplesmente respeito. A partir das microanálises de cenas do filme Patch Adams: o amor é contagioso (1998), será demonstrada na tabela a seguir.

QUADRO 2 – ACEITAÇÃO INCONDICIONAL OU RESPEITO

Significados	Cenas do filme associadas a esses significados
<p>Aceitação incondicional ou respeito</p>	<p>Cenas 117, 118 e 119: O movimento torna-se intenso na casa do sítio. Larry (paciente depressivo, como sucessivas internações sem êxito) entra no Instituto recém-criado por Patch, seus amigos e Carin (sua namorada) lhe perguntam como podem ajudá-lo. Carin chama Patch para apresentá-lo a Larry. Patch pede a Truman que mostre o lugar para Larry. Patch comenta com Carin que o viu na ronda médica no Hospital. Carin diz que Larry é esquisito. Patch pergunta quem terá compaixão, se eles não tiverem.</p> <p>Cena 52: No Hospital, um grupo de alunos acompanha o Professor Eaton em visita aos pacientes. Diante de uma jovem o Professor descreve a doença, fala em amputação e os alunos fazem perguntas sem se aperceberem do constrangimento da mesma. Patch pergunta ao Professor o nome da paciente e os demais alunos se voltam para observá-lo. O Professor, encabulado, olha a prancheta e responde. Patch diz: “Olá Margery”. A jovem sorri e retribui o cumprimento.</p>

Fonte: Patch Adams: o amor é contagioso. Direção: Tom Shadyac. Estados Unidos. United International Pictures (UIP), 1998. 115 min.

A aceitação incondicional ou respeito segundo Rogers¹⁷ é uma forma de considerar o outro como uma pessoa separada, digna de respeito por um mérito que lhe é próprio. É uma confiança básica - uma crença de que esta outra pessoa é, de alguma maneira fundamental, digna de confiança.

Na concepção rogeriana positivamente orientada, a aceitação incondicional garante o apreço das experiências do outro, independente de quaisquer condições, para

que haja a compreensão mais realista de sua experiência, ou como já estudado acima, a compreensão empática¹⁸.

Com esta atitude de aceitação incondicional, espera-se criar um ambiente seguro e de liberdade para que o outro expresse seus sentimentos, quaisquer que sejam eles, demonstrando um interesse verdadeiro com uma consideração integral e não condicional por aquela pessoa¹⁹.

Desta forma, aquele paciente que se vê apenas de forma negativa e possui uma dificuldade em se aceitar e de ser o que é, pode passar por uma mudança, de auto-aceitação e consideração positiva de si, auxiliando no processo de cuidado empregado pelo profissional²⁰.

A terceira das categorias de análise elencada neste estudo, é a congruência. Na tabela 3, encontram-se cenas do filme Patch Adams: o amor é contagioso (1998), onde é possível apreender, através de atos e falas dos personagens está habilidade para estabelecer uma relação efetiva com o paciente.

QUADRO 3 – CONGRUÊNCIA

Significados	Cenas do filme associadas a esses significados
Congruência	Cena 43: No auditório, o Reitor Walcott discorre como dever ser a relação médico-paciente, dizendo que a sua tarefa como professor é desumanizar os alunos transformando-os em médicos nos quais os pacientes confiem. Os presentes aplaudem as palavras do reitor. Considerando um absurdo o que acaba de ouvir, Patch mostra-se inquieto e nega-se a bater palmas. O discurso do reitor fere os princípios que na perspectiva de Patch deve nortear a relação médico-paciente. Cena 100: Patch mostra a Carin (até então apenas sua amiga) as suas ideias sobre o projeto de um Hospital gratuito, divertido assimétrico, passagens secretas, salas de jogos com o uso do bom humor para curar e aliviar. Médicos e pacientes trabalhando como iguais, sem títulos, sem chefes. Gente vinda de toda parte para ajudar o próximo. Uma comunidade onde reine a alegria, a meta seja aprender e, o amor, o valor.

Cena 142: Patch recebe uma carta de expulsão do Reitor Walcott, após o mesmo descobrir que Patch fazia atendimentos sem estar formado. Ele procura então o seu mais novo colega Mich (rapaz que passou a admirar a filosofia de Patch com o passar dos anos na faculdade). Mich o orienta a apelar para a Junta Médica Estadual, alegando que foi tratado injustamente. No dia da audiência, Patch dirigindo-se ao presidente da Junta no dia faz a sua defesa para permanência no curso de medicina diz: “Senhor quero ser médico de todo meu coração. Quero ser médico para ajudar o próximo [...] quero dedicar a vida a isso. E, hoje, seja qual for sua decisão, juro por Deus que serei o melhor médico de todo o mundo. Podem me impedir que eu me forme, podem me negar o título e a bata branca, mas não podem dominar meu espírito nem evitar que eu aprenda. Não podem me impedir de estudar. Portanto têm uma escolha. Podem me ter como um colega apaixonado ou como um intruso, mais ainda inquebrantável. Seja como for, ainda serei um espinho, mas prometo, serei um espinho que não podem arrancar”. O presidente da Junta lhe pergunta se é tudo. Patch responde que espera que não.

Fonte: Patch Adams: o amor é contagioso. Direção: Tom Shadyac. Estados Unidos. United International Pictures (UIP), 1998. 115 min

A congruência pode ser definida como o grau de exatidão entre a comunicação/expressão e o que realmente ocorre conosco, relacionando-se, portanto, a uma tomada de consciência da experiência²¹. O termo congruência pretende indicar o estado em que o profissional deve se encontrar, de coerência, integral e congruente, a qual se traduz na sua capacidade de aceitar os sentimentos, as atitudes, as experiências, de se ser genuíno e integrado na relação com o outro²². Deste modo, o profissional deve ser ele mesmo, verdadeiro, sem apresentar uma máscara, estar em consonância com seu discurso e com o que acredita e ser transparente na relação com o paciente²⁰.

Um profissional congruente, apresenta-se como é, sem resistência, não procura apresentar um sentimento ou experiência diferente pelo qual esteja passando, tornando

assim maior a probabilidade de que o paciente mude e cresça de um modo construtivo, aderindo de forma efetiva ao cuidado estabelecido¹⁹.

Como vimos até então, apontados nas tabelas que ilustram as cenas do filme Patch Adams: o amor é contagioso (1998), os saberes, vínculos e atitudes produzidas dentro da relação profissional de saúde – paciente só são possíveis por que são realizados através de sujeitos que se encontram. Por isso podemos dizer que os processos que o permeiam são regidos por tecnologias leves que são as tecnologias que permitem produzir relações expressando a construção ou não de acolhimentos, vínculos e responsabilizações, entre outros. A presença de tecnologias mais duras neste espaço é praticamente insignificante, pois mesmo que para o encontro também tenha que se ter uma certa materialidade dura, ele não é dependente desta. É como se pudesse dizer que o processo de produção de um certo acolhimento realiza-se até na rua, ou em qualquer outro espaço físico e não necessariamente nas paredes de um hospital²².

Portanto as condições facilitadoras que Rogers defende, deveriam estar presentes na relação profissional de saúde-paciente, pois é a partir daí que a pessoa entra num processo de aceitação de si própria e dos seus sentimentos, tornando-se a pessoa que deseja ser, mais flexível nas suas percepções, adaptando objetivos mais realistas para si própria e, simultaneamente, mais capaz de aceitar os outros²².

Para que o profissional de saúde desenvolva essas habilidades e estabeleça um relacionamento com seu paciente pautado na comunicação efetiva, deve-se compreender que somos todos diferentes na maneira como vemos o mundo, e usar esse entendimento como guia para a excelência em nossa comunicação²².

Como demonstrado nas cenas acima, viu-se que os profissionais da área de saúde têm uma enorme responsabilidade de se comunicar efetivamente e repassar as informações precisamente e de forma eficiente tanto para o paciente, a família e até mesmo a equipe, pois sabe-se que quando ocorre essa falha na comunicação, a performance do profissional não atinge sua totalidade, visto que o atendimento e a adesão ao mesmo estão pautados sobretudo na comunicação eficiente, feita de forma empática, respeitosa e congruente.

Os benefícios da comunicação interpessoal efetiva são significativos, de acordo com Klakovich²³, presidente da Faculdade de Enfermagem da Universidade de Phoenix. Em seu texto sobre o assunto, afirma que a habilidade de se comunicar e relacionar com o paciente confere maior satisfação na carreira e melhora o sistema geral de cuidado de

saúde no país. Ser um bom ouvinte e comunicador em geral transmite um nível mais alto de cuidado.

Para se obter uma comunicação eficaz é necessário que ela seja voltada para a preservação do auto respeito do enfermeiro e do paciente e que a comunicação da aceitação e compreensão precede a quaisquer sugestões de informações²⁴.

O essencial para que os profissionais desenvolvam uma comunicação eficaz é estabelecer um relacionamento pautado na empatia, aceitação incondicional e congruência. O profissional constrói estas habilidades através de encontros que, mesmo sendo rápidos, devem ser realizados com honestidade e sensibilidade para identificar as necessidades de cada paciente. É necessário também, que o profissional considere a individualidade, os valores e crenças dos pacientes, e utilize uma linguagem clara, de acordo com o nível de instrução dos mesmos, permitindo assim uma avaliação mais fidedigna de suas necessidades²⁴.

Por fim, a comunicação deve ser considerada como uma competência interpessoal a ser desenvolvida pelo profissional de saúde, que de modo terapêutico, possibilitará o atendimento do paciente em todas as suas dimensões sejam elas as biológicas que abrangem o corpo com seus vários sistemas: circulatório, respiratório, digestivo, endocrinológico, neurológico e outros. Psíquicas que compreendem os aspectos da personalidade do ser humano, ou seja, a maneira com a qual ele recebe e administra o conjunto das emoções, sensações, percepções, impulsos, instintos, desejos, memória e comportamentos adquiridos e sociais que dizem respeito ao relacionamento que estabelecemos com as pessoas e as coisas, relações socioeconômicas, costumes socioculturais, relacionamentos interpessoais, entre outros²⁵.

CONCLUSÃO

A pesquisa visou apresentar a comunicação como pilar da relação interpessoal, bem como, uma tecnologia leve de baixo custo e alto impacto na qualificação do cuidado de enfermagem. Para tal procurou identificar no personagem principal do filme Patch Adams: o amor é contagioso as habilidade comunicacionais de empatia, respeito e congruência apresentando-o como recurso didático para o aprendizado de uma comunicação efetiva.

Partiu-se do princípio que o filme é uma ferramenta importante no ensino/aprendizagem, que visa uma ação intencional sobre a realidade na busca de bens/produtos fundamentados em um conjunto de conhecimentos.

Foi possível apreender que o personagem Patch mantinha com os pacientes uma comunicação permeada pelas habilidades de empatia, respeito e congruência, propiciando o estabelecimento de uma relação terapêutica que buscava atender as necessidades do paciente considerando-o em sua integralidade, ou seja, nas dimensões física, emocional, social e espiritual.

Assim, o estudo ratificou que a comunicação é uma tecnologia leve voltada para a produção de acolhimento, vínculo e autonomização e que o filme pode ser utilizado como recurso didático e instrumento facilitador da compreensão da comunicação efetiva como um elemento humanizador do cuidado em saúde.

REFERÊNCIAS

1. Stefanelli E, Carvalho E. C. A. Comunicação nos diferentes contextos da enfermagem. São Paulo: Manole, 2012.
2. Silva M. J. P. Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Loyola, 2013.
3. MERHY E. E. Saúde: a cartografia do trabalho vivo. São Paulo: Hucitec, 2002.
4. ROSSI F. R, LIMA M. A. D. L. Acolhimento: tecnologia leve nos processos gerenciais do enfermeiro. Ver Bras. Enferm. 2005 maio-jun; 58(3):305-10.
5. MIRANDA, C. F de & MIRANDA, M. C de. Construindo a relação de ajuda. 7. ed. Belo Horizonte: Editora Crescer, 1991, 204 páginas.
6. FABRIS E. H. Cinema e educação: um caminho metodológico. In: Educação e Realidade, UFRGS 2008 jan-jun.
7. MINAYO, M. C. S. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 8. ed. São Paulo: Hucitec, 2004.
8. PENAFRIA. M. Análise de filmes – conceitos e metodologias. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag1bocc-penafria-analise.pdf>. Acesso em: 02 set. 2015.
9. BAUER, M. W, GASKELL, G. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático. Petrópolis: Vozes, 2002.
10. CERON, M. Habilidades de comunicação: abordagem centrada na pessoa. Disponível em: www.unasus.unifesp.br/biblioteca_virtual/esf/1/.../Unidade_17.pdf. Acesso em: 29 set. 2015.

11. FERREIRA, M. A. A comunicação no cuidado: uma questão fundamental na enfermagem. *Revista Brasileira de Enfermagem*. nº 59, v.3, p. 327-330, maio-jun, 2006.
12. BLASCO P. G. Educação médica, medicina de família e humanismo: expectativa, dilemas e motivação do estudante de medicina analisadas a partir da discussão analisadas a partir de discussão sobre produções cinematográficas. Tese apresentada a Faculdade de Medicina para o título de doutor em medicina, USP, São Paulo, 2002.
13. ALMEIDA, M. J. *Imagens e sons: a nova cultura oral*. Coleção Questões da Nossa Época, nº 32, São Paulo: Cortez, 2004.
14. DUARTE, R. *Cinema e educação*. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.
15. VANOYE, F, GOLIOT-LÈTÉ, A. *Précis D'Analyse Filmique*. Paris: Éditions Nathan, 1992.
16. CARRARO E. T, RADUNZ V. A empatia no relacionamento terapêutico: Um instrumento do cuidado *Cogitare Enfermagem*. Curitiba, v. 1 nº. 2, p. 50-52. jul./dez. 1996.
17. ROGERS C. R & KINGET, G. *Psicoterapia e relações humanas (Vol. I)*. Belo Horizonte: Interlivros. 1977.
18. LEMOS P. M , JÚNIOR F. S. C. *Psicologia de orientação positiva: uma proposta de intervenção no trabalho com grupos em saúde mental*. *Ciênc. saúde coletiva* vol. 14, nº 1 Rio de Janeiro, Jan/ Fev. 2009.
19. ROGERS, C. R. *Terapia centrada no cliente*. São Paulo: Martins Fontes, 1992.
20. AMORIM, B. S. *A psicopedagogia e abordagem centrada na pessoa*. Disponível em: <https://psicologado.com/abordagens/centrada-na-pessoa/a-psicopedagogia-e-a-abordagem-centrada-na-pessoa>. Acesso em: 02 de nov. 2015.
21. BALLONE, G. J. Carl Rogers. Disponível em: <http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&idNoticia=188> acesso em: 03 nov. 2015.
22. MERHY, E. E. Um ensaio sobre o médico e suas valises tecnológicas: contribuições para compreender as reestruturações produtivas do setor saúde. *Interface (Botucatu)* vol.4 nº.6 Botucatu Feb. 2000.
23. KLACOVICH M. What is Effective Communication in Nursing? Disponível em: http://www.ehow.com/about_5377899_effective-communication-nursing.html. Acesso em: 05 de nov. 2015.
24. STUART, G. W, LARAIA, M. T. *Enfermagem psiquiátricas*. Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso editores, 2002.
25. BAGGIO M. A, CALLEGARO G. D, ERDMANN A. L. Compreendendo as dimensões de cuidado em uma unidade de emergência hospitalar. *Revista Brasileira de Enfermagem*. 2008. 61(5):552-7.

FILMOGRAFIA

1. *Patch Adams: o amor é contagioso*. Direção de Tom Shadyac. Estados Unidos. United International Pictures (UIP). 1998. 115 min.

2. Memória Roda Viva: Patch Adams. 5 novembro 2007. Disponível em: http://www.rodaviva.fapesp.br/materia/182/entrevistados/patch_adams_2007.htm. Acesso em: 12 nov. 2015.