

COMUNICAÇÃO TERAPÊUTICA NA ENFERMAGEM

THERAPEUTIC COMMUNICATION IN NURSING

COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA EN ENFERMERÍA

Ana Beatriz Salgado Rosal¹

Gleiciane de Oliveira dos Santos²

Larissa Araújo Oliveira³

Maria Eduarda Rodrigues Sousa⁴

Maria Viviane de Sousa Araújo⁵

Sabrina Maria Araújo Januário⁶

Natassia Albuquerque Ribeiro⁷

Resumo: O objetivo deste estudo foi analisar o processo de comunicação terapêutica através da organização de temáticas, discutidas com base na literatura. Os resultados revelam que, desde a admissão até a alta do paciente, há comunicação e interação, sendo desenvolvido um relacionamento interpessoal. Muitas vezes, contudo, essa comunicação não é como deveria ser, pois a enfermeira pouco prioriza em seu tempo de trabalho as visitas junto aos pacientes. Estes têm dificuldade de distinguir as enfermeiras dos outros membros da equipe, dificultando a fase de aproximação e o desenvolvimento de uma comunicação terapêutica.

Palavras-chaves: Comunicação terapêutica; Enfermagem; Relacionamento interpessoal; Interação enfermeira-paciente; Assistência de enfermagem.

Abstract: The objective of this study was to analyze the therapeutic communication process through the organization of themes, discussed based on the literature. The results reveal that, from patient admission to discharge, there is communication and interaction, and an interpersonal relationship is developed. Often, however, this communication is not as it should be, as nurses do not prioritize visits with patients in

¹ Discente do curso de Enfermagem do Centro Universitário Fanor Wyden – UniFanor Wyden.

² Discente do curso de Enfermagem do Centro Universitário Fanor Wyden – UniFanor Wyden.

³ Discente do curso de Enfermagem do Centro Universitário Fanor Wyden – UniFanor Wyden.

⁴ Discente do curso de Enfermagem do Centro Universitário Fanor Wyden – UniFanor Wyden.

⁵ Discente do curso de Enfermagem do Centro Universitário Fanor Wyden – UniFanor Wyden.

⁶ Discente do curso de Enfermagem do Centro Universitário Fanor Wyden – UniFanor Wyden.

⁷   Pós-doutorado na área de Bioquímica farmacológica pela Universidade Federal do Ceará-UFC. Doutora em Bioquímica pela UFC. Mestre em Bioquímica pela UFC. Bacharelado e Licenciatura em Ciências Biológicas pela UFC. Atualmente faz parte do corpo docente do Centro Universitário Farias Brito (FBUni) e do Centro Universitário UniFanor, ministrando disciplinas nos cursos da área da Saúde. Na UniFanor, é Coordenadora da Liga de Biomedicina (Labiomed) e Coordenadora da Liga de Bioquímica (Lab_bioquímica) e no FBUni é a atual Coordenadora de TCC da instituição e faz parte da liga de pesquisa em Neurodiversidade (LANSE) como orientadora.

their work time. Patients have difficulty distinguishing nurses from other team members, hindering the rapport phase and the development of therapeutic communication.

Keywords: Therapeutic communication; Nursing; Interpersonal relationships; Nurse-patient interaction; Nursing care.

Resumen: El objetivo de este estudio fue analizar el proceso de comunicación terapéutica mediante la organización de temas, discutidos con base en la literatura. Los resultados revelan que, desde el ingreso del paciente hasta el alta, existe comunicación e interacción, y se desarrolla una relación interpersonal. Sin embargo, a menudo, esta comunicación no es la adecuada, ya que las enfermeras no priorizan las visitas a los pacientes en su horario laboral. Los pacientes tienen dificultad para distinguir a las enfermeras de otros miembros del equipo, lo que dificulta la fase de rapport y el desarrollo de la comunicación terapéutica.

Palabras clave: Comunicación terapéutica; Enfermería; Relaciones interpersonales; Interacción enfermera-paciente; Atención de enfermería.

1 Introdução

A Comunicação Terapêutica é a habilidade de um profissional em ajudar as pessoas a enfrentarem seus problemas, relacionarem-se com os demais, ajustarem o que não pode ser mudado e enfrentarem os bloqueios a autorrealização (SILVA, 1996).

Os profissionais da saúde são indubitavelmente peças de fundamental importância no atendimento à população, pois estão inseridos diretamente no âmbito de cuidado e usam constantemente as ferramentas de comunicação. Por isso, é inquestionável a necessidade de incentivar a comunicação terapêutica para que, deste modo, os profissionais possam estar mais sensíveis às necessidades de cada paciente, pois é essencial ressaltar que cada pessoa possui um comportamento pessoal e linguagem própria (FIGUEIREDO; TONINI, 2007).

Assim, o objetivo do trabalho é enfatizar a importância da comunicação terapêutica como instrumento de humanização e atendimento no sistema de saúde, promovendo uma melhor relação entre profissional e paciente. Interferindo positivamente no processo prevenção, promoção, recuperação e reabilitação do paciente.

2 Metodologia

Esse trabalho é uma pesquisa de revisão bibliográfica, foi feito uma pesquisa no Science Electronic Library Online – SciELO e Google Acadêmico, buscando por assuntos relacionados, foi utilizado para embasamento artigos científicos sobre Comunicação Terapêutica na Enfermagem e Programa Nacional de Humanização SUS, também foi feita uma busca por palavras-chaves: saúde, humanização, comunicação terapêutica, SUS, com o intuito de ampliar o campo de pesquisa.

Também foi feita a busca por palavras-chaves: Comunicação; Enfermagem; Cuidado, para dar ênfase à comunicação e à enfermagem.



3 Resultados e discussão

Obter um atendimento de saúde humanizado é fundamental, uma vez que o Sistema Único de Saúde (SUS), segundo o Ministério da saúde, implementou a Política Nacional de Humanização (PNH) criada em 2003, cujo um de seus objetivos é promover a comunicação entre gestão, profissionais usuários para gerar mudança e proporcionarem melhor forma de cuidar (MARTINS; LUZIO, 2017).

A Comunicação terapêutica por sua vez possui estratégias de comunicação, entre elas a expressão, na qual constitui as técnicas que ajudam a descrição da experiência e a expressão de pensamentos e sentimentos sobre ela.

Nessa estratégia é possível utilizar técnicas de silêncio terapêutico, ouvir reflexivamente, verbalizar aceitação, verbalizar interesse, repetir as últimas palavras ditas pelo paciente, fazer pergunta, usar frases descriptivas, manter o paciente no mesmo assunto, permitir ao paciente que escolha o assunto, colocar em foco a ideia principal, verbalizar dúvidas, dizer não e fazer o uso terapêutico do humor.

A Clarificação também se encontra como estratégia na comunicação e pode ser usada de modo a estimular comparações, solicitar que esclareça termos comuns e descrever os acontecimentos em sequência lógica. Há também a estratégia de validação que consiste em repetir a mensagem do paciente, pedir ao paciente para repetir o que foi dito e sumarizar o conteúdo da interação (STUART; LARAIA, 2002).

Os artigos analisados que se referem a comunicação terapêutica no contexto que priorizam e valorizam a importância de um atendimento em saúde que vise a comunicação como uma oportunidade de melhoria e cura do indivíduo atendido, além disso, permite cuidar melhor do problema que afeta a saúde. O profissional pode agregar com o processo mencionado, através de palavras positivas, empatia, aconchego, compreensão e cuidado.

Os artigos também explicam as diferentes estratégias de comunicação terapêutica, fazendo explanações e dando exemplos sobre as estratégias de clarificação, expressão e validação durante o atendimento de saúde entre profissional e paciente. Alguns deles relatam a necessidade de formar uma assistência de saúde mais humanizada a partir do relacionamento e comunicação terapêutica entre profissional e assistido no âmbito de saúde.

Segundo a pesquisa de comunicação terapêutica, analisamos como uma troca de informação e de compreensão entre pessoas. Com o objetivo de transmitir os fatos, pensamentos e valores. Um processo humano de emissão e recepção de mensagem, pelo qual, existem dois meios como forma de transmissão: o verbal e o não-verbal.

O verbal tem como exemplo a fala e a escrita. E a não-verbal é mais voltado a gestos, toque e expressões corporais.

A comunicação terapêutica é a habilidade de um profissional em ajudar as pessoas a enfrentarem seus problemas, relacionarem-se com os demais, ajustarem o que não



pode ser mudado e enfrentarem os bloqueios à autorrealização (SILVA, 1996). Martins e Araújo (2008) enfatizaram em seu estudo que a comunicação na relação enfermeiro - paciente possui três propósitos, são eles: informar, incentivar a participação e interagir.

A comunicação é uma atribuição inerente ao enfermeiro durante toda a ação de cuidado. Durante a internação hospitalar, ela se torna ainda mais necessária, pois o paciente está fora de seu ambiente familiar, sendo obrigado a conviver com pessoas fora de sua rotina e diariamente exposto a procedimentos invasivos, o que torna a comunicação, especialmente a terapêutica, fundamental no labor da enfermagem (NEGREIROS et al, 2010).

O papel do enfermeiro não se restringe a executar técnicas ou procedimentos e sim propor uma ação de cuidados abrangente, que implica, entre outros aspectos, desenvolver a habilidade de comunicação. Deste modo, o uso da comunicação como instrumento básico do enfermeiro é um meio utilizado para atender as necessidades do paciente.

O conceito de comunicação terapêutica adaptado da teoria de Ruesch, consiste na habilidade do profissional em usar seu conhecimento sobre comunicação para ajudar a pessoa com tensão temporária a conviver com outras pessoas e se ajustar ao que não pode ser mudado e a superar os bloqueios à autorrealização, para enfrentar seus problemas.

Assim, vê-se a comunicação como um processo que pode ser utilizado como instrumento de ajuda terapêutica. Para tanto, o enfermeiro deve ter conhecimentos fundamentais sobre as bases teóricas da comunicação e adquirir habilidades de relacionamento interpessoal para agir positivamente na assistência ao paciente. Para que esta possa fluir bem, a enfermeira deve saber escutar, falar quando necessário, dar abertura para realização de perguntas, ser honesto, mostrar respeito, dispensar tempo suficiente para a conversa e mostrar interesse, entre outras habilidades.

É abordado em alguns conceitos que permite compreender as diferenças entre a comunicação e a comunicação terapêutica.

Comunicação- toda a interação que ocorre num determinado contexto quer seja, intrapessoal, interpessoal, intergrupal e/ou comunicação pública. Esta interação rege-se por regras sociais e está dependente essencialmente do tipo de relação existente, do status “social”, e das necessidades dos intervenientes (Masson-Salvat; 1990).

A comunicação em saúde, refere-se à comunicação que ocorre num contexto de prestação de cuidados de saúde e rege-se por regras próprias, em função dos profissionais em internação e do tipo de intervenção.

Os profissionais têm a obrigação de conhecer diferentes modalidades de comunicação, tem códigos de ética e deontológicos, como o sigilo a confidencialidade da informação, a necessidade da privacidade etc. Os utentes e os profissionais de saúde, tem um conjunto de direitos e deveres que também se aplicam a comunicação.



A comunicação terapêutica é um tipo singular de comunicação inserida na comunicação em saúde, utilizadas em profissionais da saúde para informar, educar a capacitar a pessoas no processo de transição de saúde doença, e/ou na adaptação a dificuldade. Refere-se ao conjunto de intervenções efetuadas pelos profissionais de saúde que de forma autônoma ou complementar tem um potencial “terapêutico no processo de recuperação de pessoas”.

Adicionalmente, na comunicação terapêutica, o profissional de saúde utiliza um conjunto de técnicas/habilidades para ajudar as pessoas a resolverem os seus problemas, a se relacionarem melhor consigo e com os outros, a adaptarem-se a sua condição de saúde e contexto de vida.

Em uma análise da produção científica sobre comunicação terapêutica no campo da saúde, saúde mental e álcool e outras drogas. De acordo com o DSM 5, as condições a seguir podem ser classificadas como induzidas por substância: intoxicação, abstinência e outros transtornos mentais induzidos por substância/medicamento (transtornos psicóticos, transtorno bipolar e transtornos relacionados, transtornos depressivos, transtornos de ansiedade, transtornos obsessivos compulsivos e transtornos relacionados, transtornos do sono, disfunções sexuais, delirium e transtornos neurocognitivos).

A característica essencial de um transtorno por uso de substâncias consiste na presença de um agrupamento de sintomas cognitivos, comportamentais e fisiológicos indicando o uso pelo contínuo pelo indivíduo, apesar de problemas significativos relacionados à substância.

A equipe multiprofissional envolvida no tratamento de usuários de álcool e outras drogas deve se ocupar não apenas com a doença, prescrição de medicamentos e aplicação de terapias, mas sim com o sujeito nas dimensões sociais, culturais, física, psíquica, espiritual e intelectual.

A escuta e o diálogo em saúde possibilitam transformações e mudanças na forma como usuários dos serviços de saúde enfrentam o tratamento proposto e os aspectos de sua subjetividade. É nesse contexto que a comunicação terapêutica se apresenta como uma ferramenta fundamental para a condução do tratamento em saúde e relação profissional paciente que se estabelece durante esse processo.

A produção em saúde coletiva utiliza os termos atenção básica e atenção primária, cada qual com valores que são incorporados na proposição adotada pelo SUS. Sem o objetivo de detalhar o complexo campo semântico das palavras, cabe uma breve apresentação sobre a distinção entre assistência “primária” e “básica” ambas aparecem na linguagem da saúde como qualificativos da atenção que se presta à entrada do SUS (Sistema Único De Saúde).

A atenção básica é o primeiro contato do usuário do SUS com a rede de serviços de assistência, nesse encontro intersubjetivo que acontecerá a atenção à saúde e se efetivarão os princípios da integralidade. As ações da atenção básica referem - se os



âmbitos individual e coletivo da assistência com uma abrangência que incluiu a promoção e proteção da saúde; a prevenção de agravos; o diagnóstico, tratamento, reabilitação e a manutenção da saúde.

A documentação oficial do ministério da saúde delimita a atenção básica como: "um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrangem a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação e a manutenção da saúde".

Considerações finais

A comunicação é fundamental na relação entre as pessoas e é essa característica de nos comunicar e relacionarmos uns com os outros que nos torna diferentes de outros seres vivos. O ato de entendermos e nós fazermos entender através da comunicação verbal e não-verbal sempre esteve presente na sociedade, através dela transmitimos nossos pensamentos, nossas vontades e atitudes. Porém, para que a comunicação se der de forma satisfatória, faz-se necessário alguns elementos, dentre eles a clareza e a objetividade da transmissão de mensagem minimizando assim os obstáculos da comunicação.

Peplau traz em sua teoria a noção de crescimento pessoal, que é compartilhado pela enfermeira e pelo paciente no relacionamento interpessoal desenvolvido nos atos de cuidar. A autora usou a expressão enfermagem psicodinâmica para descrever o relacionamento dinâmico entre enfermeira e paciente. No seu entendimento, a enfermagem psicodinâmica envolve reconhecer, esclarecer e estabelecer uma compreensão acerca do que acontece quando a enfermeira se relaciona de forma útil com o paciente.

As etapas da enfermagem psicodinâmica desenvolvem-se tendo como base dois pressupostos: a atitude adotada pela enfermeira interfere diretamente no que o paciente vai aprender durante o cuidado, ao longo de sua experiência, como doente; o auxílio ao desenvolvimento da personalidade e ao amadurecimento é uma função da enfermagem, que exige o uso de princípios e métodos facilitadores e orientadores da solução dos problemas ou dificuldades interpessoais cotidianas.

O objetivo da assistência de enfermagem é ajudar os indivíduos e a comunidade a produzir mudanças que influenciem de forma positiva na sua saúde. Vale mencionar que as metas a serem atingidas deverão ser estabelecidas pelo enfermeiro e pelo paciente, pois, caso os objetivos de ambos sejam desarmônicos, os resultados também o serão.

Discussões sobre comunicação terapêutica nos traz a possibilidade de revisar alguns parâmetros de aplicação e até mesmo propor novos.

A efetivação de ações mais humanizadas e voltadas a uma relação que promova a melhoria da pessoa assistida, propondo formação acadêmica aos profissionais de



enfermagem abrangendo aspectos para além da doença física, envolvendo o processo de cura fisiológica e psicológica

Referências Bibliográficas

- FIGUEIREDO, N. M. A. de; TONINI, T. **SUS e PSF para enfermagem**: práticas para o cuidado em saúde coletiva. 1. ed. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora, 2007.
- PEPLAU, H. E. **Relaciones interpersonales en enfermería**: um marco de referência conceptual para la enfermería psicodinámica. Barcelona: Masson-Salvat, 1990.
- MARTINS, C. P.; LUZIO, C. A. Política HumanizaSUS: ancorar um navio no espaço. **Interface (Botucatu)**, Botucatu, v. 21, n. 60, p. 13-22, jan./mar. 2017.
- NEGREIROS, F. E. C. et al. A importância da comunicação no cuidado ao paciente hospitalar. **Cogitare Enfermagem**, Curitiba, v. 15, n. 3, p. 520-526, jul./set. 2010.
- STUART, G. W.; LARAIA, M.T. **Enfermagem Psiquiátrica**. 4. Ed. Rio de Janeiro: Reichman e Affonso, 2002.
- SILVA, A. L.; SHIMIZU, H. E. A relevância da Rede de Apoio ao estomizadado. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 60, n. 3, p. 307-311, maio/jun. 2007.
- SILVA, L. M.; BRASIL, V. V.; BARBOSA, A. L. Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 4, p. 52-58, jul./ago. 2000.
- SILVA, M. J. P. **Comunicação tem remédio**: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Editora Gente, 1996.



Editorial

Editor-chefe:

Vicente de Paulo Augusto de Oliveira Júnior
Centro Universitário Fanor Wyden
vicente.augusto@wyden.edu.br

Editora responsável:

Ozângela de Arruda Silva
Centro Universitário Fanor Wyden
ozangela.arruda@wyden.edu.br

Autor(es):

Ana Beatriz Salgado Rosal
Centro Universitário Fanor Wyden
202308399128@alunos.unifanor.edu.br
Contribuição: *Investigação, escrita e desenvolvimento do texto.*

Gleiciane de Oliveira dos Santos
Centro Universitário Fanor Wyden
202308399136@alunos.unifanor.edu.br
Contribuição: *Investigação, escrita e desenvolvimento do texto.*

Larissa Araújo Oliveira
Centro Universitário Fanor Wyden
202308482017@alunos.unifanor.edu.br
Contribuição: *Investigação, escrita e desenvolvimento do texto.*

Maria Eduarda Rodrigues Sousa
Centro Universitário Fanor Wyden
202305122478@alunos.unifanor.edu.br
Contribuição: *Investigação, escrita e desenvolvimento do texto.*

Maria Viviane de Sousa Araújo
Centro Universitário Fanor Wyden
202305122451@alunos.unifanor.edu.br
Contribuição: *Investigação, escrita e desenvolvimento do texto.*

Sabrina Maria Araújo Januário
Centro Universitário Fanor Wyden
202309120984@alunos.unifanor.edu.br
Contribuição: *Investigação, escrita e desenvolvimento do texto.*

Natassia Albuquerque Ribeiro  
Centro Universitário Fanor Wyden
natassia.ribeiro@professores.unifanor.edu.br
Contribuição: *Contextualização, investigação, escrita e desenvolvimento do texto.*

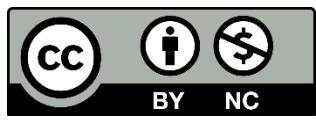
Submetido em:

Aprovado em:
Publicado em:

DOI:**Financiamento:****Como citar este trabalho:**

(ABNT)

(APA)



© 2025 Duna – Revista Multidisciplinar de Inovação e Práticas de Ensino.
Centro Universitário Fanor Wyden – UniFanor Wyden. Este trabalho está
licenciado sob uma licença *Creative Commons* Atribuição - Não comercial
- Compartilhar 4.0 Internacional CC-BY NC 4.0 Internacional).

