

## A COMUNICAÇÃO TERAPÊUTICA EM ENFERMAGEM – REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

The therapeutic communication in nursing - integrative literature review

Déborah Lorranny Silva<sup>1</sup>

Ana Cláudia Afonso Valladares-Torres<sup>2</sup>

---

### RESUMO

**Objetivo:** O objetivo deste trabalho foi analisar as evidências disponíveis na literatura, capazes de subsidiar os benefícios da comunicação terapêutica no cuidado em saúde e enfermagem. **Método:** Foram incluídas as seguintes bases de dados: Portal Regional da BVS (*Virtual Health Library*), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e Google Acadêmico (*Google Scholar*), sendo selecionados sete artigos para análise. **Resultados:** Com base nos achados temáticos abordados pelos artigos selecionados, foram categorizados os temas em quatro classes, a saber: (a) Comunicação terapêutica aplicada aos graduandos(as) de Enfermagem; (b) Comunicação terapêutica dos enfermeiros com atuação em saúde mental; (c) Comunicação terapêutica dos enfermeiros na estratégia de saúde da família; (d) Comunicação terapêutica no exercício profissional do enfermeiro. **Considerações Finais:** A partir da análise dos artigos, foi possível constatar que a comunicação terapêutica é a ferramenta para efetivar relacionamentos terapêuticos, bem como auxiliar na oferta de cuidados em saúde, nas relações interpessoais e promover qualidade de vida aos usuários. Isso reforça a necessidade de comunicação terapêutica no exercício profissional, embora a literatura não descreva como fazê-la, além de que foi identificada a existência de poucas publicações nacionais e internacionais acerca da temática.

**Palavras-chave:** Comunicação em saúde, Relações interpessoais, Saúde mental, Enfermagem psiquiátrica.

---

### ABSTRACT

**Objective:** The objective of this study was to analyze the evidence available in the literature capable of supporting the benefits of therapeutic communication in health care and nursing. **Method:** The following databases were included: VHL Regional Portal (*Virtual Health Library*), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) and Google Scholar (*Google Scholar*), and seven articles were selected for analysis. **Results:** Based on the thematic findings addressed by the selected articles, the themes were categorized into four groups, namely: (a) Therapeutic communication applied to Nursing undergraduates; (b) Therapeutic communication of nurses working in mental health; (c) Therapeutic communication of nurses in the family health strategy; (d) Therapeutic communication in the professional practice of nurses. **Final Considerations:** From the analysis of the articles, it was possible to verify that therapeutic communication is the tool to effect therapeutic relationships, as well as assist in the provision of health care, in interpersonal relationships and promote quality of life for users. This reinforces the need for therapeutic communication in professional practice, although the literature does not describe how to do it, in addition to the fact that there are few national and international publications on the subject.

**Key-words:** Health communication, Interpersonal relations, Mental health, Psychiatric nursing.

---

## 1. INTRODUÇÃO

A comunicação é um processo social fundamental, é o meio pelo qual as pessoas interagem para trocar informações e entender o que é dito e ouvido. Durante a assistência de saúde, a

---

<sup>1</sup> Graduanda em Enfermagem, UnB, e-mail: [lorrannydeborah@gmail.com](mailto:lorrannydeborah@gmail.com).

<sup>2</sup> Doutora em Enfermagem Psiquiátrica, UnB, e-mail: [aclaudiaval@unb.br](mailto:aclaudiaval@unb.br).

comunicação é uma ferramenta determinante para o planejamento do cuidado integral, qualificado e humanizado. Esse é um dos pilares da Teoria das Relações Interpessoais, que é aplicada no desempenho de qualquer atividade profissional relacionada à saúde.

Etimologicamente, a palavra comunicar provém do latim *comunicare*, significa “*tornar comum*”, “*partilhar*”, “*conferenciar*”. A comunicação é uma interação em que 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, o que provoca no receptor alterações que irão suggestionar e condicionar o emissor (STEFANELLI; CARVALHO, 2012).

A comunicação no âmbito da saúde precisa de ser terapêutica, pois objetiva o cuidado e, por meio dele, favorece tranquilidade, autoconfiança, respeito, individualidade, ética, compreensão e empatia pela pessoa assistida (BERTONE; RIBEIRO; GUIMARÃES, 2007). A comunicação terapêutica é um tipo singular de diálogo inserido na interação clínica e informação em saúde, utilizada por seus profissionais, para apoiar, informar, educar e capacitar as pessoas nos processos de transição de saúde-doença, e/ou na adaptação a dificuldades (SEQUEIRA, 2014).

Os enfermeiros são considerados elementos centrais na comunicação, portanto devem adquirir competências no âmbito da comunicação, de forma a promover emoções positivas nos cuidados com o outro e para lidar com conflitos. A maneira pela qual se comunicam pode desenvolver vínculos emocionais de suporte e promover um ambiente construtivo no seio das equipes e melhores cuidados à pessoa doente (CAMPOS, 2017), o que garante, assim, a qualidade na abordagem humanizada e nas intervenções de Enfermagem do seu contexto profissional.

A Política Nacional de Humanização (PNH) estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, de trabalho e de afeto, que, muitas vezes, produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si (BRASIL, 2013).

A comunicação terapêutica na Enfermagem é uma ferramenta importante, mas, no cenário profissional, é preciso saber aplicar essa habilidade teórico-prática e como fortalecê-la no cuidado e na humanização, com ênfase no acolhimento efetivo e potencial terapêutico no processo de recuperação de pacientes, usuários de saúde. No entanto, a falha no processo de comunicação pode gerar diversos efeitos negativos para o usuário e para a equipe, visto que os conflitos já são inerentes

às relações interpessoais, interprofissionais e intergrupais, mas os resultados podem ser revertidos e evitados, quando a comunicação terapêutica é aplicada em segmentos do processo de atenção à saúde.

Pode-se dizer, portanto, que o referencial teórico da comunicação terapêutica em Enfermagem tem sido pouco discutido e pouco investigado nos últimos dez anos, o que dificulta a abordagem desse tema. Assim, o objetivo deste trabalho consiste em analisar as evidências disponíveis na literatura, capazes de subsidiar os benefícios da comunicação terapêutica no cuidado em saúde e Enfermagem. Posteriormente, apresentar uma reflexão sobre a importância da compreensão do assunto para aumentar o efeito terapêutico, sua contribuição para a formação e conscientização dos profissionais de saúde.

## 2. MÉTODO

O método adotado para apresentar esta síntese das evidências foi de revisão integrativa da literatura e desenvolveu-se por meio de seis etapas, de conformidade com Sousa et al. (2017): (1) Elaboração da questão do estudo; (2) Desenvolvimento dos critérios para a busca na literatura; (3) Coleta dos dados; (4) Análise crítica do material obtido; (5) Avaliação e interpretação criteriosa das informações obtidas; e (6) Apresentação dos resultados obtidos. As etapas do estudo são apresentadas a seguir:

1.º- Elaboração da questão do estudo: para a realização desta etapa, considerou-se a estratégia PICO, sendo ajustada para PIO, em que o “P” refere-se à população, formada pelos pacientes submetidos à comunicação terapêutica; “I” é formado pela comunicação terapêutica e; “O” se relaciona a informações capazes de subsidiar a comunicação terapêutica na Enfermagem. Nesta pesquisa, não foi empregado o C, devido ao tipo de revisão. Assim, a questão de pesquisa ficou estruturada da seguinte forma: Quais as evidências que estão disponíveis na literatura, capazes de subsidiar a comunicação do paciente nos cuidados em Enfermagem?

2.º- Desenvolvimento dos critérios para a busca na literatura: em um primeiro momento, efetuou-se uma busca de maneira aleatória, que objetivou identificar as bases de dados com maior número de publicações sobre a temática. Na sequência, foram incluídas as seguintes bases de dados: Portal Regional da *Virtual Health Library* (BVS), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e Google Acadêmico (*Google Scholar*). As palavras-chave escolhidas foram: “comunicação em saúde”

AND “comunicação terapêutica” AND “relações interpessoais” AND “Enfermagem”, nos idiomas Inglês, Espanhol e Português.

Como critérios de inclusão, foram propostos: pesquisas originais e artigos de discussão disponíveis em consulta eletrônica com acesso gratuito e na íntegra. Critérios de exclusão: artigos de revisão, teses e dissertações, cartas, editoriais, estudos que não abordassem o tema de interesse. Filtros que foram utilizados na busca de dados: idiomas estabelecidos e o período de publicação entre os últimos dez anos. Realizou-se a busca do material, nas bases de dados definidas no período de 2012 a 2021, para o levantamento dos manuscritos, que resultou em 28 artigos. Na sequência, foram excluídos os artigos duplicados. Posteriormente, realizou-se a leitura do título e do resumo, quando foram excluídos os artigos, de acordo com os critérios já mencionados e assim, restaram apenas sete deles.

3.º- Coleta dos dados: as informações foram sintetizadas na forma de um quadro com os seguintes dados: numeração (A1-A7), título; autores; ano de publicação; base de dados e tipos de estudos.

4.º- Análise crítica do material obtido: buscou-se avaliar cuidadosamente cada informação obtida por meio dos artigos selecionados e analisaram-se os dados mais relevantes que pudessem aprimorar a prática diária dos profissionais da Enfermagem.

5.º- Avaliação e interpretação criteriosa das informações obtidas: nesse momento, visou-se a compreender e interpretar as informações relevantes, os aspectos mais significativos, que pudessem subsidiar a equipe de Enfermagem no que concerne à comunicação terapêutica.

6.º- Apresentação dos resultados obtidos: para maior compressão e organização dos achados obtidos, foi elaborado um quadro contendo os principais dados dos artigos selecionados. Também foram elaboradas algumas categorias por similaridade de dados.

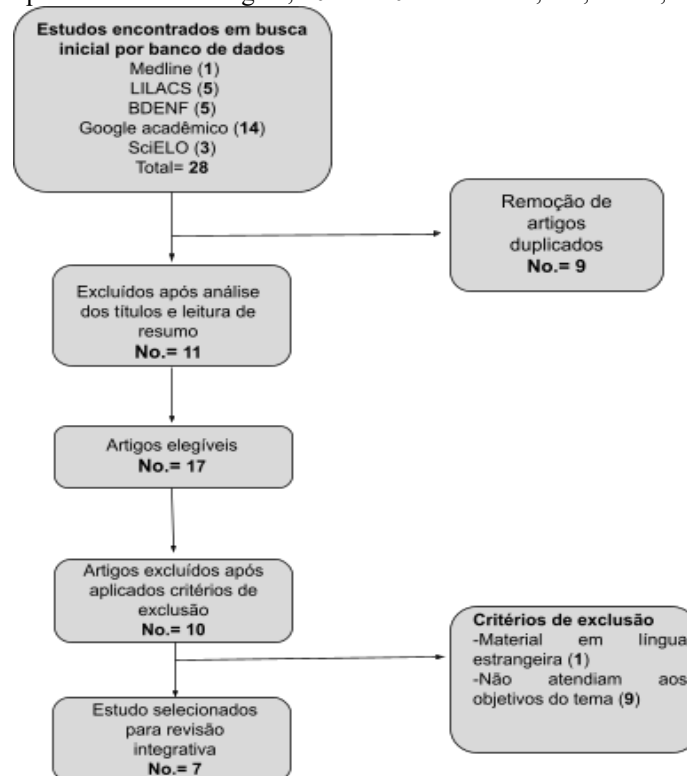
Como suporte à discussão foi utilizado a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) n.º 36/2013 Art. 8º, que aborda a comunicação efetiva como uma das metas de segurança do paciente. E a Política Nacional de Humanização (PNH), que aborda a comunicação como um elemento importante para a construção, criação de vínculos e traz reflexões sobre a comunicação como papel humanizador.

#### 4. RESULTADOS

Na busca, foram encontrados 28 artigos, seis da Biblioteca Virtual em Saúde, quatorze Google Acadêmico e três da biblioteca virtual SciELO. Nas bases de dados em que estavam disponíveis, apresentavam-se: um na Medline, cinco na LILACS, cinco na BDNF, quatorze disponíveis no Google Acadêmico, e três disponíveis na SciELO. Foram eliminados nove artigos por duplicação e, após análise dos títulos e dos resumos, foram eliminados onze.

Dos dezessete artigos elegíveis, foram excluídos dez, pelos seguintes critérios de exclusão: nove não atendiam aos objetivos do tema; um foi excluído por impossibilidade de acesso aos textos completos em Língua Portuguesa. A seleção final dos artigos selecionados é apresentada na Figura 1.

**Figura 1:** Fluxograma de identificação e seleção dos artigos para revisão integrativa de literatura sobre a comunicação terapêutica em Enfermagem, 2012 a 2022. Brasília, DF, Brasil, 2022.



Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Ao final, foram selecionados sete estudos que continham características pertinentes ao tema de comunicação terapêutica em Enfermagem, em que, respectivamente, um artigo é de estudo qualitativo-descritivo, um quantitativo-exploratório-descritivo-transversal, um exploratório-descritivo, um descritivo-bibliográfico, um quantitativo-exploratório-descritivo, um artigo de

reflexão e um ensaio clínico randomizado-controlado.

Com o intuito de organizar e de sintetizar algumas informações extraídas dos artigos selecionados para análise, organizou-se o Quadro 1 em que foram trabalhadas as seguintes variáveis: numeração (A), título do artigo, autores, ano de publicação, base de dados e tipo de estudo. Em seguida, foi desenvolvida uma análise descritiva dessas informações, que permitiu uma discussão fundamentada nas evidências científicas.

**Quadro 1:** Características dos estudos sobre comunicação terapêutica em Enfermagem segundo à numeração (A), título, autores, ano de publicação, base de dados e tipo de estudo, de 2012 a 2022, ordenados por data decrescente de publicação. Brasília, DF, Brasil, 2022.

Nº	Título	Autor	Ano de publicação	Base de dados	Tipo de estudo
A1	Utilização de aplicativo sobre a comunicação terapêutica na graduação em Enfermagem: estudo clínico randomizado	COELHO, Manuela de Mendonça Figueirêdo; MIRANDA, Karla Corrêa Lima; MELO, Regina Cláudia de Oliveira; GOMES, Linicarla Fabiole de Souza; MONTEIRO, Ana Ruth Macêdo; MOREIRA, Thereza Maria Magalhães.	2021	SciELO	Ensaio clínico randomizado e controlado.
A2	Teoria das relações interpessoais: reflexões acerca da função terapêutica do enfermeiro em saúde mental	PINHEIRO, Carlon Washington; ARAÚJO, Michell Ângelo Marques; ROLIM, Karla Maria Carneiro; OLIVEIRA, Camila Moreira de; ALENCAR, Alexsandro Batista de.	2019	LILACS, BDENF	Artigo de reflexão.
A3	Comunicação terapêutica na interação profissional de saúde e hipertenso na estratégia saúde da família	TORRES, Geanne Maria Costa; FIGUEIREDO, Inês Dolores Teles; CÂNDIDO, José Auricélio Bernardo; PINTO, Antonio Germane Alves; MORAIS, Ana Patrícia Pereira; ARAÚJO, Maria Fátima Maciel; ALMEIDA, Maria Irismar de.	2018	SciELO	Qualitativo e descritivo.
A4	Comunicação terapêutica em Enfermagem: como a caracterizam os enfermeiros	COELHO, Maria Teresa Vieira; SEQUEIRA, Carlos.	2014b	Google acadêmico	Quantitativo, exploratório, descritivo e transversal.
A5	Comunicação terapêutica em Enfermagem: atitudes dos enfermeiros	COELHO, Maria Teresa; SEQUEIRA, Carlos.	2014a	Google acadêmico	Quantitativo exploratório e descritivo.

A6	A percepção dos enfermeiros sobre comunicação terapêutica nas consultas de Enfermagem em unidades de saúde da família	ORMONDE JUNIOR, Juarez; LIMA, Idilaine de Fátima.	2014	Google acadêmico	Descritivo e bibliográfico.
A7	A comunicação no processo terapêutico das famílias de doentes mentais	GOMES, Maria Filomena Pereira; AMENDOEIRA, A, José; MARTINS, Maria Manuela.	2012	SciELO	Exploratório e descritivo.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

A comunicação terapêutica compôs todos os títulos dos periódicos selecionados, com exceção do artigo A2; a Enfermagem esteve presente em cinco títulos (A1, A2, A4, A5 e A6) e as relações interpessoais em um artigo (A2). Em relação aos autores, houve a repetição de dois autores Maria Teresa Vieira Coelho e Carlos Sequeira em dois artigos (A4 e A5). A autora Maria Teresa Vieira Coelho é mestre em Teologia e Ética da Saúde e professora adjunta no Instituto Politécnico de Santarém – Escola Superior de Saúde de Santarém e o autor Carlos Sequeira é doutor em Ciências de Enfermagem e professor Coordenador na Escola Superior de Enfermagem do Porto, em Portugal.

Em relação ao ano de publicação, o mais antigo é de 2012 e o mais atual é referente ao ano de 2021. No ano de 2014, foi publicado maior número de artigos (três). Nos anos de 2013, 2015-2017 e 2020 não houve publicações. Ao final foram selecionados sete estudos que continham características pertinentes ao tema de comunicação terapêutica em Enfermagem, em que um artigo era de estudo qualitativo-descritivo, um quantitativo-exploratório-descritivo-transversal, um exploratório-descritivo, um descritivo-bibliográfico, um quantitativo-exploratório-descritivo, um artigo de reflexão e um ensaio clínico randomizado-controlado.

Com base nos achados temáticos abordados pelos artigos selecionados, organizaram-se os temas em quatro categorias, a saber: (a) Comunicação terapêutica aplicada aos graduandos(as) de Enfermagem; (b) Comunicação terapêutica dos enfermeiros com atuação em saúde mental; (c) Comunicação terapêutica dos enfermeiros na estratégia de saúde da família; (d) Comunicação terapêutica no exercício profissional do enfermeiro.

### **(a) Comunicação terapêutica aplicada aos graduandos(as) de Enfermagem**

Entre os artigos analisados, foi encontrado apenas um (A1), que tem como amostra o público

de graduandos(as) de Enfermagem; os sujeitos foram 60 estudantes de Enfermagem e foi analisado o efeito no conhecimento sobre a comunicação terapêutica pelos acadêmicos de Enfermagem com o uso de aplicativos, por um período de 30 dias. O desfecho mostrou que a utilização do aplicativo sobre a comunicação terapêutica favoreceu o conhecimento dos estudantes, quando comparado ao método tradicional de ensino (COELHO et al., 2021). O Quadro 2, a seguir, apresenta o estudo encontrado nessa categoria, composto pela numeração (A), título, tipo de amostra e conclusão da pesquisa.

**Quadro 2:** Categoria (a): Comunicação terapêutica aplicada aos graduandos(as) de Enfermagem, segundo título, tipo de amostra e desfechos, 2012 a 2022. Brasília, DF, Brasil, 2022.

Nº	Título	Tipo de amostra	Conclusão
A1	Utilização de aplicativo sobre a comunicação terapêutica na graduação em Enfermagem: estudo clínico randomizado	Graduandos (as) de Enfermagem	O uso de APPs para grupos de aprendizagem e estratégias de comunicação terapêutica tem mostrado impacto no conhecimento dos alunos que utilizaram a tecnologia, em contraste com o modelo tradicional. Assim, a aplicação à comunicação terapêutica tem-se mostrado instrutiva e útil em situações de retraimento social como a que enfrentamos hoje. O conhecimento permaneceu maior no grupo intervenção, mesmo após trinta dias de uso do APP, representando uma poderosa ferramenta de aprendizagem. Este estudo traz contribuições importantes para o ensino de Enfermagem e mostra que o APP pode facilitar o ensino e a aprendizagem contemporâneos, desafiando os profissionais a desenvolver, validar e usar ferramentas de ensino. No futuro, recomenda-se verificar os efeitos do uso de APP na prática clínica em outros problemas de saúde e com maior tempo de amostragem e acompanhamento.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

### (b) Comunicação terapêutica dos enfermeiros com atuação em saúde mental

Entre os demais artigos, dois (A2 e A7) deles tiveram como amostra de público os enfermeiros com atuação em saúde mental; em paralelo, os desfechos de ambos apontam a necessidade do respaldo nas teorias de Enfermagem, torna-se essencial na rotina assistencial, evidenciam que a intervenção da Enfermagem só ocorre, muitas vezes, quando há o apelo familiar. A competência para aplicar a ferramenta de comunicação terapêutica na rotina assistencial por meio de processos de comunicação eficazes só pode ser possível quando a formação acadêmica no ensino de Enfermagem nos cursos de Licenciatura compreender que somente o embasamento teórico não é suficiente para munir os enfermeiros das competências complexas para trabalhar nessa área (GOMES; AMENDOEIRA; MARTINS, 2012; PINHEIRO *et al.*, 2019). O Quadro 3, a seguir, apresenta os dois estudos selecionados nesta categoria, composto pela numeração (A), título, tipo de amostra e conclusão da pesquisa.



**Quadro 3:** Categoria (b): Comunicação terapêutica dos enfermeiros com atuação em saúde mental, segundo título, tipo de amostra e desfechos, 2012 a 2022. Brasília, DF, Brasil, 2022.

	<b>Título</b>	<b>Tipo de amostra</b>	<b>Conclusão</b>
<b>A2</b>	Teoria das relações interpessoais: reflexões acerca da função terapêutica do enfermeiro em saúde mental	Enfermeiros - Saúde mental	As mudanças decorrentes das transformações teóricas da disciplina de Enfermagem no campo da saúde mental e da Psiquiatria, bem como a construção prática da dimensão do cuidado, têm grandes respostas no atual momento de consolidação da autonomia profissional. A relevância epistemológica desempenhada pela Teoria das Relações Interpessoais na construção do conhecimento em Enfermagem é reflexo da dinâmica do progresso do conhecimento nas últimas décadas. A necessidade exposta, em termos da atuação do enfermeiro, de ter respaldo nas teorias de Enfermagem, torna-se essencial na rotina assistencial. Este estudo procurou provocar reflexões sobre a relevância da Teoria das Relações Interpessoais associada ao conceito de aconselhamento na representação do enfermeiro como terapeuta e sua aplicabilidade no processo de cuidar em saúde mental.
<b>A7</b>	A comunicação no processo terapêutico das famílias de doentes mentais	Enfermeiros - Saúde mental	Constatamos que o enfermeiro só intervém, se houver apelo das famílias. Em termos de saúde, não investir na família é um direito da família, é um recurso que será benéfico na melhoria da sua qualidade de vida e, portanto, da sua saúde mental. É importante que as instituições de saúde estejam cientes de que a formação em Enfermagem ministrada nos cursos de Graduação não é suficiente para dotar os enfermeiros de competências complexas para atuar nessa área. No entanto, todas as formações que os enfermeiros podem receber só terão sentido, se as transferirem para contextos de prática adaptados a cada situação específica.

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022).

### (c) Comunicação terapêutica dos enfermeiros na estratégia de saúde da família

Outros dois artigos (A3 e A6) tiveram amostras de enfermeiros com atuação em estratégia de saúde da família, em que apontaram para a necessidade de aperfeiçoamento na aplicação assistencial das estratégias de comunicação terapêutica, pois as relações interpessoais e a comunicação não foram tão efetivas quanto deveriam, fato que evidenciou o quanto é fundamental qualificar esses profissionais, para as evidências positivas que identificam benefícios nas relações interpessoais, pois propicia um atendimento acolhedor ao cliente, evita um ambiente propício ao erro na avaliação de Enfermagem e melhora a adesão do usuários ao serviço de saúde (ORMONDE JUNIOR, LIMA, 2014; TORRES *et al.*, 2018).

O Quadro 4, a seguir, expõe os dois artigos selecionados nesta categoria, compostos pela numeração (A), título, tipo de amostra e conclusão da pesquisa.

**Quadro 4:** Categoria (c): Comunicação terapêutica dos enfermeiros na estratégia de saúde da família, segundo título, tipo de amostra e desfechos, 2012 a 2022. Brasília, DF, Brasil, 2022.

	<b>Título</b>	<b>Tipo de amostra</b>	<b>Conclusão</b>
<b>A3</b>	Comunicação terapêutica na interação profissional de saúde e hipertensão na estratégia saúde da família	Enfermeiros-Estratégia de saúde da família	O desenvolvimento deste estudo permitiu concluir que os profissionais de saúde da unidade investigada utilizaram estratégias de comunicação terapêutica- expressão, explicação e validação, destaque de expressão em relação a outras orientações, explicação e validação. Por sua importância, os profissionais que atuam na ESF precisam conhecê-los, pois são importantes para fortalecer os processos de negócio e o escopo holístico do cuidado por meio do engajamento e integração entre a própria equipe e os usuários. Portanto, é fundamental qualificar esses profissionais tanto para as evidências positivas que identificam benefícios nas relações interpessoais quanto para as abordagens utilizadas no processo de comunicação para a melhoria da qualidade de vida e saúde desses usuários.
<b>A6</b>	A percepção dos enfermeiros sobre comunicação terapêutica nas consultas de Enfermagem em unidades de saúde da família	Enfermeiros-Estratégia de comunicação	Percebeu-se que, neste estudo, as relações interpessoais e a comunicação não foram tão efetivas quanto deveriam, porém, não podem ser negadas ou evitadas, devido à sua importância para o processo de Enfermagem. Assim, é necessário trabalhar e desenvolvê-las.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

#### **(d) Comunicação terapêutica no exercício profissional do enfermeiro**

Os outros artigos (A4 e A5) abordaram a comunicação terapêutica com amostra geral de enfermeiros de maneira quantitativa e descritiva. Em síntese, os desfechos apresentaram divergência quanto às respostas dos profissionais que participaram no questionário, como: as variáveis de tempo de exercício profissional e habilitações acadêmicas apresentaram-se diferenciadoras da opinião dos enfermeiros quanto às atitudes. Deve-se ter em vista que alguns enfermeiros consideram toda a comunicação utilizada ser terapêutica e outros que discordam desta opinião. Essa é uma evidência de que, apesar de os profissionais saberem sobre a existência da comunicação terapêutica e dos seus benefícios, não sabiam legitimar nem diferenciar as diversas maneiras de utilizar a comunicação como ferramenta terapêutica (COELHO; SEQUEIRA, 2014a; 2014b).

No Quadro 5, a seguir, exhibe os dois artigos nomeados nesta categoria temática e constituído pela numeração (A), título, tipo de amostra e conclusão da pesquisa.

**Quadro 5:** Categoria (d): Comunicação terapêutica no exercício profissional do enfermeiro, segundo título, tipo de amostra e desfechos, 2012 a 2022. Brasília, DF, Brasil, 2022.

Nº	Título	Tipo de amostra	Conclusão
A4	Comunicação terapêutica em Enfermagem: como a caracterizam os enfermeiros	Enfermeiros	O estudo realizado permite-nos concluir que os enfermeiros consideram a comunicação terapêutica essencial para mais do que apenas intervenções psicoterapêuticas, com enfermeiros que consideram toda a comunicação que utilizam como terapêutica e outros que não partilham desta opinião. No geral, há uma clara concordância entre os entrevistados em relação aos aspectos característicos da comunicação terapêutica, entretanto, o fato de essa concordância ser menor em termos de uso pretendido e valor clínico autônomo, é essencial para o desenvolvimento da dimensão autônoma do cuidado ao paciente. Refere, ainda, que os inquiridos que mais concordam com os itens que caracterizam a comunicação terapêutica, trabalham mais tempo, são especialistas da Associação Portuguesa de Enfermeiros,
A5	Comunicação terapêutica em Enfermagem: atitudes dos enfermeiros	Enfermeiros	Um total de 448 enfermeiros respondeu ao questionário, no qual mais de 80% dos entrevistados afirmaram que uma atitude de empatia, consenso, honestidade, respeito caloroso, aceitação e esperança é essencial para a comunicação. Deve-se notar também que entre 18,1% e 30,1% dos entrevistados indicaram hesitação em termos de humor, compaixão, confronto, transferência, autorrevelação e imediatismo. As variáveis de tempo de exercício profissional e habilitações acadêmicas apresentaram-se diferenciadoras da opinião dos enfermeiros quanto às atitudes.

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

#### 4. DISCUSSÃO

A Resolução RDC nº 36 de 2013, na seção II sobre o Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde (PSP), no artigo 8.º, determina que o PSP elaborado pelo Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) estabelece estratégias e ações de gestão de risco, conforme as atividades desenvolvidas pelo serviço de saúde para: I - identificação, análise, avaliação, monitoramento e comunicação dos riscos no serviço de saúde, de forma sistemática e XV - comunicação efetiva entre profissionais do serviço de saúde e entre serviços de saúde (BRASIL, 2013).

O NSP foi citado como responsável por elaborar o PSP, com a finalidade de promover a comunicação efetiva entre os profissionais e entre os serviços de saúde. Entre os sete artigos utilizados, não foram encontradas citações ou aplicação da Resolução RDC n.º 36 de 2013 no contexto do exercício profissional do enfermeiro. Entretanto, no contexto de qualificação dos profissionais e no atendimento aos usuários de saúde, segundo a Política Nacional de Humanização (PNH), implantada pelo Ministério da Saúde. tem-se como finalidade efetivar os princípios do

Sistema Único de Saúde (SUS), em 2003, nas práticas cotidianas dos serviços de saúde e da gestão em todos os níveis de complexidade, visa a qualificar a rede de saúde pública no Brasil e valorizar a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários (BRASIL, 2010).

Em paralelo com a comunicação pode-se utilizar como “sinônimo” de comunicação terapêutica o processo de acolhimento, que surge como um instrumento de trabalho adequado para todos os trabalhadores de saúde em um serviço, não se limitando à recepção dos usuários do serviço, mas em uma sequência de atos e de modos que fazem parte do processo de trabalho em saúde, como esclarece a PNH (BRASIL, 2013a).

Segundo Stefanelli e Carvalho (2012), a comunicação possui duas dimensões, a verbal e a não verbal. A comunicação verbal é aquela que se processa por meio de palavras, da escrita, e tem a finalidade de expressar um pensamento, clarear uma ideia e legitimar o entendimento de um determinado objeto. Já a comunicação não verbal é a linguagem do corpo, revelada por meio de expressões emocionais e gestuais. Entretanto, a comunicação também encontra algumas barreiras que impedem ou dificultam a compreensão e a interpretação da informação vinda do emissor. Portanto, segundo Paiato e Forato (2013) são apresentados como ruídos da comunicação:

#### Ruídos que partem do emissor

- Falta de clareza nas ideias – quando o assunto que será comunicado não está claro para o emissor (há divergência entre o que é dito e o que é compreendido).
- Comunicação múltipla – quando a postura, as mãos ou o semblante podem contradizer o que se pretende transmitir.
- Problemas de codificação.
- Bloqueio emocional: nervosismo ou qualquer outro tipo de emoção.
- Timidez – acanhamento excessivo.
- Suposição acerca do receptor: ocorre quando o emissor omite a mensagem, presumindo que o receptor já conheça alguns detalhes da mensagem.

#### Tipos de ruídos por parte do receptor:

- Desinteresse: ocorre quando o receptor não se concentra na mensagem transmitida, por falta de interesse.

- Avaliação prematura: o receptor é quem presume que já entendeu a mensagem, antes mesmo de ela ser completada e, assim, não dá a devida importância ao conteúdo.
- Preocupação com a resposta: trata-se de um dos ruídos mais comuns, quase inconsciente: acontece quando o receptor deseja, à medida que ouve, formular a sua resposta.
- Experiências anteriores: o receptor pode não dar a devida atenção à mensagem, considerando que já viu caso semelhante antes.
- Preconceitos e estereótipos: aparência física, profissão, posição social, entre outros fatores, podem interferir na compreensão do receptor.
- Comportamento defensivo: quando o receptor considera a mensagem como crítica ou acusação pessoal, agindo de forma defensiva.

Segundo Silva e Barros (2015) a Comunicação Terapêutica em Enfermagem é uma ferramenta de interação entre profissional e paciente, uma forma de aproximação necessária durante o processo do cuidar, pois transmite-lhes segurança e confiança.

Dessa forma, é necessário compreender todos os aspectos que envolvem a comunicação e a sua aplicação terapêutica na assistência de saúde, uma vez que as competências do enfermeiro são voltadas, principalmente, para o cuidado e só é possível potencializá-lo, quando em conjunto com o usuário e a comunidade. Ao compreender que a comunicação é um pilar indispensável nesse processo de cuidado, o profissional deve ter como respaldo o embasamento teórico-prático para a aplicação da comunicação terapêutica e, assim, ter um processo de trabalho facilitado, com a colaboração e melhor compreensão do usuário sobre o que está sendo realizado, além de incentivar a autonomia na tomada de decisão.

O conhecimento científico e as habilidades técnicas de um profissional enfermeiro são importantes, mas de nada adiantam, se esse mesmo profissional não tiver bom relacionamento interpessoal, empatia e assertividade. É fundamental que os enfermeiros encontrem um equilíbrio entre o conhecimento científico e a prática de condutas humanizadas. Por meio da comunicação entre o enfermeiro e o paciente, podem ser identificadas as metas e os objetivos do paciente, sozinho ou em conjunto, para que ele se sinta uma pessoa, com dignidade, capaz de encontrar soluções para seus problemas, ser útil aos colegas e contribuir com a sociedade em que vive, e receber desses profissionais o que é necessário para manter e restabelecer sua saúde física e mental.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a leitura e análise dos trabalhos, ainda restam lacunas de conhecimento, mesmo com os diversos referenciais teóricos que constataam a importância da comunicação terapêutica como ferramenta no processo de cuidado em Enfermagem. Nessa comunicação, não há protocolo de implementação nem método para avaliação de efetividade. Contudo, a competência na comunicação verbal e não verbal é uma habilidade fundamental que deve ser adquirida, levando à excelência em saúde. O cuidado, entendido como fundamento das relações interpessoais, relaciona-se com a prática da comunicação nesta perspectiva. A Educação e Educação Permanente em Saúde é de grande importância para os profissionais que atuam com o método de humanização, principalmente para fechar as lacunas deixadas em sua formação profissional, e também para capacitá-los na área da saúde, visando ao aprendizado e ao aperfeiçoamento contínuos durante todo o período de trabalho, conforme os princípios de gestão humana e qualificada.

A reflexão que trazem os desfechos dos artigos discutidos é que, infelizmente, não são todos os profissionais que compreendem o que realmente significa a comunicação terapêutica, os seus objetivos e benefícios, tanto para a equipe quanto para os usuários.

A análise final dos artigos permitiu discutir que a literatura reforça a necessidade de comunicação terapêutica no exercício profissional, embora não descreva como fazê-la, além de que foi identificada a existência de poucas publicações nacionais e internacionais acerca da temática, implicando o fato de não poder comparar e melhor discutir os resultados com outras pesquisas. Assim, espera-se que trabalhos como este possam fomentar novas discussões críticas sobre o tema e possam contribuir para a produção de novos artigos científicos e colaborar para a reflexão da Enfermagem sobre a comunicação como parte do processo de humanização do cuidar, tanto durante a Graduação de Enfermagem como no exercício profissional.

## REFERÊNCIAS

BERTONE, T. B.; RIBEIRO, A. P. S.; GUIMARÃES, J. Considerações sobre o relacionamento interpessoal enfermeiro-paciente. **Revista Fafibe On-Line**, Bebedouro, SP, v. 3, p. 1-5, 2007. Disponível em: <https://www.unifafibe.com.br/revistasonline/arquivos/revistafafibeonline/sumario/11/19042010141352.pdf>. Acessado em: Jun, 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização**. 1 reimpressão, Brasília, DF:

Ministério da Saúde, 2013a. Disponível em: [https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folheto.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf). Acessado em: Jun, 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Cartilha da PNH: acolhimento nas práticas de produção e saúde**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2010. Disponível em: [https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/caderno\\_textos\\_cartilhas\\_politica\\_humanizacao.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/caderno_textos_cartilhas_politica_humanizacao.pdf). Acessado em: Jun, 2022.

BRASIL. **Resolução-RDC nº 36 de 25 de julho de 2013**. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. Brasília, DF: Ministério da Saúde, Agência Nacional de Vigilância Sanitária, 2013b. Disponível em: [https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036\\_25\\_07\\_2013.html](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036_25_07_2013.html). Acessado em: Jun, 2022.

CAMPOS, C. M. A comunicação terapêutica enquanto ferramenta profissional nos cuidados de Enfermagem. **Psilogos**, Amadora, Portugal, v. 15, n. 1, p. 91-101, 2017. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/psilogos/article/view/9725/11044>. Acessado em: Fev, 2022.

COELHO, M. T.; SEQUEIRA, C. Comunicação terapêutica em Enfermagem: atitudes dos enfermeiros. **Revista da UIIPS**, Santarém, Portugal, v. 2, n. 5, p.48-60, 2014a. Disponível em: [Revista-da-UIIPS\\_N5\\_Vol2\\_ESSS\\_2014.pdf](https://revista-da-uiips_n5_vol2_esss_2014.pdf) (ipsantarem.pt). Acessado em: Jun, 2022.

COELHO, M. T. V.; SEQUEIRA, C. Comunicação terapêutica em Enfermagem: como a caracterizam os enfermeiros. **Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental**, Lisboa, Portugal, v. 1, n. 11, p. 31-37, 2014b. Disponível em: [http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1647-21602014000200005](http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1647-21602014000200005). Acessado em: Jun, 2022.

COELHO, M. M. F. *et al.* Use of a therapeutic communication application in the Nursing undergraduate program: randomized clinical trial. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, SP, v. 29, n. e3456, 2021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/187978/173596>. Acessado em: Jun, 2022.

GOMES, M. F. P.; AMENDOEIRA, J.; MARTINS, M. M. A comunicação no processo terapêutico das famílias de doentes mentais. **Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental**, Porto, Portugal, v. 7, p. 54-60, 2012. Disponível em: <http://scielo.pt/scieloOrg/php/articleXML.php?pid=S1647-21602012000100009&lang=es>. Acessado em: Jun, 2022.

ORMONDE JUNIOR, J.; LIMA, I. F. A percepção dos enfermeiros sobre comunicação terapêutica nas consultas de Enfermagem em unidades de saúde da família. **Enciclopédia Biosfera**, Jandaia, GO, v. 10, n. 18, p. 3392-3409, 2014. Disponível em: <https://conhecer.org.br/ojs/index.php/biosfera/article/view/2933>. Acessado em: Jun, 2022.

PAIATO, F. A.; FORATO, M. C. **Comunicação organizacional**. Centro Universitário Amparense, Amparo, SP. 2013. Disponível em: <https://portal.unisepe.com.br/unifia/comunicacao-institucional/>. Acessado em: Fev, 2022.

PINHEIRO, C. W. *et al.* Teoria das relações interpessoais: reflexões acerca da função terapêutica do enfermeiro em saúde mental. *terapêutica do Enfermeiro em saúde mental. **Enferm. foco***, Brasília, DF, v. 10, n. 3, p. 64-69, jul. 2019. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/2291/0>. Acessado em: Jun, 2022.

SEQUEIRA, C. Comunicação terapêutica em saúde mental. **Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental**, Lisboa, Portugal, v. 12, n. 12, p. 6-8, 2014. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/317471426\\_Comunicacao\\_terapeutica\\_em\\_saude\\_mental](https://www.researchgate.net/publication/317471426_Comunicacao_terapeutica_em_saude_mental). Acessado em: Fev, 2022.

SOUSA, L. M. M. *et al.* A metodologia de revisão integrativa da literatura em Enfermagem. **Revista Investigação em Enfermagem**, Coimbra, Portugal, p. 17-26, nov. 2017. Disponível em: <http://www.sinaisvitalis.pt/images/stories/Rie/RIE21.pdf#page=17>. Acessado em: Set, 2022.

STEFANELLI, M. C.; CARVALHO, E. C. (org.). **A comunicação nos diferentes contextos da Enfermagem**. São Paulo: Editora Manole, 2012.

TORRES, G. M. C. *et al.* Therapeutic communication in the interaction between health workers and hypertensive patients in the family health strategy. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, RS, v. 38, n. 4, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/JVCTvSJnZXtzbWsShRWWJcL/>. Acessado em: Jun, 2022.