

A COMUNICAÇÃO COMO FORMA DE TERAPIA E HUMANIZAÇÃO NA ASSISTENCIA DE ENFERMAGEM

LÚCIO, Lislely Galvão¹

RESUMO

A comunicação terapêutica torna possível o estabelecimento de interações entre a equipe de enfermagem e o paciente, proporcionando o estabelecimento de um relacionamento humano baseado na assistência. A utilização da comunicação terapêutica pela equipe de enfermagem eleva a aceitação e a compreensão do paciente acerca dos procedimentos, a serem realizados diminuindo sua ansiedade. Trata-se de uma atribuição inerente ao enfermeiro ao longo de toda a ação desenvolvida com foco no cuidado, fazendo-se ainda mais necessária durante a internação hospitalar, pois o paciente se encontra ausente de seu ambiente familiar, convivendo com pessoas que não fazem parte de seu cotidiano, além de ser exposto a procedimentos invasivos. A comunicação terapêutica é imprescindível no trabalho desenvolvido pela equipe de enfermagem. Objetiva-se, aqui, identificar a contribuição da comunicação terapêutica para o cuidado junto a pacientes hospitalizados e compreender como essa comunicação ocorre entre a equipe de enfermagem e os pacientes, identificando os fatores que a possibilitam ou a limitam. Conclui-se que, de fato, a comunicação terapêutica proporciona ao paciente uma recuperação melhor e em tempo mais exíguo, além de possibilitar, à equipe de enfermagem, a realização de uma assistência humanizada e com segurança no cuidado.

Palavras-chave: Comunicação, Comunicação Terapêutica, Enfermagem e Equipe de Enfermagem.

ABSTRACT

Therapeutic communication makes it possible to establish interactions between the nursing staff and the patient, using the establishment of a human relationship based on assistance. The use of therapeutic communication by the nursing team increases the acceptance and understanding of the patient about the procedures, being performed reducing his anxiety. It is an application inherent to the nurse throughout the action developed during care, making it even more necessary during a hospital

¹ Aluna do Curso de Enfermagem (3º ano), da FEMA, bolsista do PIC (Projeto de Iniciação Científica), sob a orientação da professora Márcia V. S. Carbone (Doutora e Mestre em Linguística e Filologia Portuguesa pela UNESP- Assis-SP)

stay, as the patient is absent from his family environment, living with people who are not part of their daily lives, in addition to exposing invasive procedures, an extremely important therapeutic communication in the work developed by the nursing team. The present work aims to identify the contribution of therapeutic communication to the care of hospitalized patients, to understand how this communication occurs between the nursing team and patients, identifying the factors that enable or limit therapeutic communication. In the end, conclude that therapeutic communication provides the patient with a better recovery and in less time, in addition to allowing the nursing staff to perform humanized and safe care without care.

Keywords: Communication, Therapeutic Communication, Nursing and Nursing Team.

INTRODUÇÃO

A comunicação integra o cotidiano dos profissionais de saúde, sendo fundamental no auxílio e avaliação dos cuidados prestados principalmente pela equipe de enfermagem, influenciando de forma direta a interação estabelecida com o paciente durante a hospitalização (TEIXEIRA; BRAGA; ESTEVES, 2004). Faz-se, pois, necessário o desenvolvimento de um novo olhar e de estratégias de atuação dos profissionais para o atendimento aos pacientes, tendo em vista que da ineficácia na comunicação da equipe de enfermagem no âmbito hospitalar decorrem inúmeros problemas dos quais trataremos logo mais (MORAIS; COSTA; FONTES; CARNEIRO, 2009).

Uma boa comunicação é o diferencial para o estabelecimento de um bom relacionamento social e profissional, conferindo destaque para aqueles que possuem tal destreza. Quando o assunto envolve “cuidados” de enfermagem, é indispensável atentar-se ainda mais para a postura profissional adotada, pois a comunicação não se encontra presente apenas ao se verbalizar o pensamento por meio da fala, por exemplo; está no conjunto formado pela escrita, expressões verbais, não verbais e em movimentos, que, com uma vastidão de sentidos, podem ou não transmitir credibilidade e confiança à equipe multiprofissional e ao cliente, que está sendo assistido (TEIXEIRA; BRAGA; ESTEVES, 2004).

O diálogo e a empatia podem auxiliar na diminuição dos problemas apresentados pela pessoa hospitalizada. Nesse sentido, a comunicação deve ser considerada um instrumento humanizador do cuidado, esclarecendo dúvidas quanto

ao tratamento, exames diagnósticos ou procedimentos clínicos, bem como para minimizar a ansiedade. (MACHADO; LEITÃO; HOLANDA, 2005)

Nos dias atuais, em que vivemos a pandemia, muitas são as referências, dentro dos mais diversos meios comunicacionais (em jornais e programas de TV), ao fato de as famílias estabelecerem um contato com seus entes queridos acometidos pelo Covid-19, mesmo que virtual e remotamente. Quanto a essa nova modalidade interacional, os profissionais da saúde atestam, a uma só voz, a relevância dela para a evolução dos pacientes, vez que o ato comunicativo implica interação e empatia.

Assim, faz-se necessário que o atual profissional de enfermagem consiga agregar cuidados e boa comunicação com o cliente e a equipe multiprofissional, para desta forma colocar em prática uma das diversas formas de humanização, que refletirá em uma relação de segurança, respeito e comprometimento entre os vários atores do processo terapêutico. (MORAIS; COSTA; FONTES; CARNEIRO, 2009).

A enfermagem deve possuir autonomia sobre a comunicação básica exercida, buscando compreender as necessidades existentes e as inúmeras formas de expressão, para que a comunicação desenvolvida não gere desentendimentos (ruídos) entre o emissor e o receptor, seja de forma verbal ou não verbal, evitando possíveis transtornos para ambas às partes (TEIXEIRA; BRAGA; ESTEVES, 2004).

A atividade do enfermeiro e os cuidados de enfermagem estão diretamente ligados ao cliente como o alvo de seu trabalho. Não somente como mera execução de seu ofício, a enfermagem deve lançar mão de sua capacidade de comunicação interpessoal como algo de suma importância para recuperação do cliente, como uma forma terapêutica, que aliviara a carga de angústias e temores tão recorrentes no âmbito hospitalar, visto que o cliente estará sendo exposto de formas diversas, ou seja, estará vulnerável.

Nesse sentido, a comunicação terapêutica é apontada como uma influência significativa para o restabelecimento da saúde dos pacientes, tendo em vista possibilitar a avaliação do atendimento ofertado e assim, contribuir de forma significativa para a melhoria da qualidade da equipe de enfermagem (PONTES; LEITÃO; RAMOS 2007, p.313).

De acordo com Mourão e outros (2009, p.140) a comunicação é fundamental para o trabalho desenvolvido pelos enfermeiros, junto à equipe e a pacientes atendidos nas instituições, e para a transmissão de uma informação universal, influenciando diretamente os indivíduos. A comunicação é uma habilidade humana

que possibilita a manifestação e exteriorização do que está subjacente, em oculto, devendo ser inerente ao cliente como um todo, incluindo a possível fase de apatia e desânimo apresentada em consequência de sua patologia. Nesses casos, é importante que a equipe o acolha de forma que ele se sinta confortável, seguro e confiante, para que desenvolva uma boa aceitação das possíveis dificuldades ou complicações que seu quadro clínico possa vir apresentar.

A humanização na assistência de saúde é algo primordial. Embora seja muito requerida, a humanização ainda é pouco executada e isso não está relacionado apenas em cuidados, assistência e procedimentos realizados. Está voltada também à comunicação interpessoal que o profissional é capaz de realizar. Envolve empatia: é importante saber quando o cliente necessita transmitir uma mensagem e cabe ao profissional usar de atenção para que seja criado um vínculo de confiança e respeito entre a equipe como um todo.

Assim, o presente trabalho busca identificar a contribuição da comunicação terapêutica para o cuidado junto a pacientes hospitalizados, compreender como essa comunicação ocorre entre a equipe de enfermagem e os pacientes, identificando os fatores que possibilitam ou limitam a comunicação terapêutica. E o seu desenvolvimento se justifica devido ao fato de que a comunicação é fundamental para o enfermeiro, tendo em vista sua atuação como educador que transmite conhecimento através de palavras ou ações. A atuação do enfermeiro vai além da execução de técnicas ou procedimentos, propondo ações de cuidados abrangentes, que implicam, entre outros aspectos, no desenvolvimento da habilidade de comunicação (PONTES, LEITÃO E RAMOS 2008, p.313).

1 COMUNICAÇÃO TERAPÊUTICA

A comunicação é indispensável para os seres humanos, integrando as experiências adquiridas ao longo da vida em nosso cotidiano. As pessoas têm a necessidade de se relacionar e essa relação pode ocorrer através de gestos ou palavras e a compreensão dessas formas de comunicação nos leva a buscar uma maior compreensão sobre conceitos, princípios e habilidades que serão adquiridas no processo de comunicação (BRAGA; SILVA, 2007, p.411).

Stefanelli e orgs. (2005, p.65) destacam que:

A comunicação terapêutica é a competência do profissional de saúde em usar o conhecimento sobre comunicação humana para ajudar o outro a descobrir e utilizar sua capacidade e potencial para solucionar conflitos, reconhecer as limitações pessoais, ajustar-se ao que não se pode ser mudado e a enfrentar os desafios à autorrealização, procurando aprender a viver da forma mais saudável possível, tendo como meta encontrar um sentido para viver com autonomia

A comunicação terapêutica possibilita o estabelecimento de interações entre a equipe de enfermagem e o paciente, proporcionando um relacionamento humano baseado na assistência. A utilização da comunicação terapêutica pela equipe de enfermagem eleva a aceitação e a compreensão do paciente acerca dos procedimentos, a serem realizados diminuindo sua ansiedade (POTTER E PERRY, 2009, p.340).

Existem duas formas de comunicação: a verbal e a não verbal. De acordo com Mourão e outros. (2008, p.140) "a comunicação verbal é realizada através de palavras expressas tanto através da linguagem escrita como da falada, devendo ser clara, a fim de que o outro compreenda a mensagem transmitida". Nesse sentido, Potter E Perry, (2009, p.344) destacam como aspectos de grande relevância para uma comunicação verbal adequada:

- Utilização de vocabulário adequado;
- Escolha cuidadosa de palavras;
- Ritmo adequado;
- Entonação adequada;
- Clareza e objetividade;
- Oportunidade e relevância.

De acordo com Silva (2006 apud HADDAD et al, 2011) a comunicação verbal divide-se em três grandes grupos: expressão, clarificação e validação.

A comunicação não verbal apresenta uma motivação inconsciente e indica de forma mais precisa do que as palavras faladas, a intencionalidade empregada (STUART E LARAIA, 2005). Assim como a comunicação verbal, divide-se em quatro grupos: os sinais paralinguísticos, a proxêmica, a tacésica ou o toque e as características físicas. (STEFANELLI, 1993; SILVA, 2006; RESSEL, SILVA, 2001 apud RAMOS; BORTAGARAI, 2012).

A comunicação não verbal inclui todos os cinco sentidos, bem como tudo aquilo que não envolva a palavra falada ou escrita. Potter e Perry (2009, p.344, 345) destacam como os aspectos mais significativos da comunicação não verbal:

- Aparência pessoal;
- Postura e a marcha;
- Expressão facial;
- Contato visual;
- Gestos;
- Sons;
- Territorialidade.

O relacionamento estabelecido entre enfermeiro e paciente adquire extrema relevância no fenômeno de cuidar, pois é através da comunicação as pessoas se expressam, se relacionam e satisfazem suas necessidades, e o tipo de interação estabelecida pode influenciar o comportamento das pessoas, que dependerá de suas crenças, valores, história de vida e cultura (PONTES; LEITÃO; RAMOS; 2007, p.313)

De acordo com Braga e Silva (2007), a comunicação pode ser considerada eficiente e atinge seu objetivo quando existe o interesse do receptor em ouvir o transmissor, fazendo com que a informação seja transmitida com maior clareza e objetividade, além de facilitar a compreensão e estabelecimento do processo comunicativo.

A comunicação constitui uma atribuição inerente ao enfermeiro ao longo de toda a ação desenvolvida visando o cuidado, fazendo-se ainda mais necessária durante a internação hospitalar, pois o paciente se encontra ausente de seu ambiente familiar, convivendo com pessoas que não fazem parte de seu cotidiano, além de ser exposto a procedimentos invasivos, a comunicação terapêutica extremamente importante no trabalho desenvolvido pela equipe de enfermagem (NEGREIROS et al, 2010).

Martins e Araújo (2008) destacam que a comunicação estabelecida na relação enfermeiro-paciente tem por objetivo informar, incentivar a participação e interagir. Todavia, na prática não se observa a execução satisfatória desses objetivos, prejudicando uma assistência holística adequada.

Para uma comunicação terapêutica eficiente, faz-se necessário ainda que haja na interação entre a equipe de enfermagem e o paciente: a empatia entre os

comunicadores, a escuta atenta, a atenção para as emoções expressas, o respeito mútuo, o acompanhamento do cliente em suas reflexões, o auxílio para a elevação da dignidade, a autorreflexão e a auto-observação. Tais fatores são indispensáveis para que seja possível determinar se a comunicação pode ser considerada terapêutica ou não (VALVERDE, 2007 apud HADDAD et al, 2011).

Vale ressaltar que a comunicação terapêutica além de transmitir a segurança ao paciente e um cuidado humanizado, possibilita a identificação de suas reais e potenciais necessidades, auxiliando no enfrentamento da situação de doença e de hospitalização vivenciada (PETERSON; CARVALHO, 2011).

6.2 TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

Segundo Brunner e Suddarth (2009, p.32), para que a equipe de enfermagem realize uma comunicação terapêutica, faz-se necessário a utilização das seguintes técnicas:

- Escuta atenta, evidenciando o interesse;
- Silêncio, transmitindo apoio, compreensão e aceitação da equipe de enfermagem;
- Reafirmação, demonstrando atenção ao que foi dito;
- Reflexão, evidenciando empatia, interesse e respeito ao paciente. •
- Esclarecimento, estabelecendo uma correlação entre sentimentos, ideias, percepções e as ações do paciente.
- Foco, direcionando a comunicação para as questões centrais;
- Comunicação aberta, indicando a aceitação da equipe de enfermagem e a valorização da iniciativa do paciente;
- Humor;
- Informação visando a educação em saúde, promoção do autocuidado e o bem-estar do paciente;
- Compartilhamento de percepções, transmitindo a compreensão da equipe de enfermagem acerca do paciente.
- Identificação do tema, promovendo a melhoria da compreensão dos problemas considerados importantes para o paciente;
- Sugestão, para a elevação das opções ou escolhas ofertadas para o paciente.

6.3 COMUNICAÇÃO NÃO TERAPÊUTICA

No desempenho de suas funções, a equipe de enfermagem pode cometer erros, que inviabilizam uma comunicação terapêutica adequada. STEFANELLI e orgs, (2005, p.107-113) destaca como os principais erros na tentativa de estabelecer uma comunicação terapêutica:

- Não saber escutar;
- Aconselhar na tomada de decisão;
- Utilizar jargões técnicos ou linguagem científica;
- Transmitir uma falsa tranquilização;
- Julgar comportamentos;
- Induzir respostas;
- Manter-se na defensiva;
- Colocar o paciente a prova;
- Mudar de assunto de forma abrupta;
- Comunicar-se de forma unidirecional.

A não efetivação da comunicação terapêutica se deve a fatores que inviabilizam, limitam ou retardam o desenvolvimento da comunicação entre as pessoas. De acordo com STEFANELLI e org., (2005, p.113-116) os principais fatores que contribuem para a não efetivação da comunicação terapêutica são:

- Limitação do emissor ou receptor;
- Falta de capacidade de concentração da atenção;
- Pressuposição da compreensão da mensagem;
- Imposição de esquema de valores;
- Ausência de uma linguagem comum;
- Influência de mecanismo inconsciente.

A comunicação não terapêutica pode ser observada diariamente no ambiente hospitalar. Sua ocorrência pode ser consciente ou não, todavia em geral é resultante da falta de ensino e preparo dos profissionais.

2 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento da presente pesquisa optou-se pelo desenvolvimento de uma pesquisa bibliográfica, para levantamento do referencial teórico relacionado à temática abordada. De acordo com Cervo e Bervian apud BEUREN: (2003, p. 86) a pesquisa bibliográfica pode ser definida como aquela que:

Explica um problema a partir de referenciais teóricos publicados em documentos. Pode ser realizada independentemente ou como parte da pesquisa descritiva ou experimental. Ambos os casos buscam conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado existentes sobre um determinado assunto, tema ou problema.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa e exploratória, realizada através de uma revisão bibliográfica subsidiada por pesquisa na base de dados Scielo Brasil, Google Acadêmico, bem como em livros, revistas e periódicos pertinentes à temática abordada, valendo-se da estratégia metodológica de revisão integrativa da literatura

A coleta de dados foi realizada através de pesquisas na base de dados Scielo Brasil e Google Acadêmico, entre outras, utilizando os seguintes descritores: Comunicação, Comunicação Terapêutica, Enfermagem e Equipe de enfermagem. Os descritores serão combinados, no intuito de compreender a influência da família no ambiente escolar e identificar sua contribuição para o processo de ensino e aprendizagem.

Serviram como critérios de inclusão: trabalhos com os descritores mencionados, publicados em português e inglês. Como critérios de exclusão, foram considerados: publicações em outros idiomas, indisponibilidade para a recuperação da publicação na íntegra e inadequação ao objeto de estudo.

Foram escolhidos para compor a revisão integrativa do presente trabalho 8 artigos, que constam na tabela a seguir:

Título	Autor	Ano	Objetivo	Resultado
Comunicação terapêutica relacionada ao cuidado humanizado e a segurança do paciente em unidade hospitalar	<i>Rodrigo Cardoso da Silva</i> <i>Cleiciane Vieira de Lima Barros</i>	2015	Proporcionar uma reflexão a respeito da comunicação no labor da Enfermagem.	Conclui-se que a comunicação quando realizada de forma terapêutica proporciona ao cliente uma recuperação melhor e em menos tempo, o enfermeiro realiza uma

				assistência humanizada e proporciona segurança no cuidado.
Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado	Alexandra Carvalho Pontes Ilse Maria Tigre Arruda Leitão Islane Costa Ramos	2007	Analisar o processo de comunicação terapêutica desenvolvida por enfermeiros numa unidade de internação com base na teoria de Peplau.	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.
Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem	Priscilla Valladares Broca Márcia de Assunção Ferreiral	2012	Identificar os elementos que compõem o processo de comunicação da equipe de enfermagem, analisar as estratégias de comunicação utilizadas pela equipe e discutir suas influências no cuidado de enfermagem.	Para a equipe de enfermagem, a comunicação é uma forma de interação, um meio para o entendimento entre as pessoas e um instrumento para transmitir informações de modo verbal.

Estratégias de comunicação e interação do enfermeiro com o paciente inconsciente	Isabela Mie Takeshita Izilda Esmenia Muglia Araujo	2011	Avaliar as estratégias de interação e identificadas pelos enfermeiros no cuidado com o paciente inconsciente e identificar itens de prescrições que favoreçam essa interação	Concluiu-se que os enfermeiros identificam a utilização de estratégias de interação, muitas sugeridas pela literatura, como chamar o paciente pelo nome, comunicar os procedimentos, evitar comentários próximos ao leito, reduzir ruídos, estimular os familiares a interagir, acalmar o paciente pela conversa e toque. As estratégias identificadas também aparecem na forma de prescrição de enfermagem.
Comunicação terapêutica entre enfermeiros e pacientes de uma unidade hospitalar	Patrícia de Lemos Negreiros Mayara de Oliveira Fernandes Kátia Nêyla de Freitas Macedo-Costa Grazielle Roberta Freitas da Silva	2010	descrever a comunicação terapêutica entre enfermeiros e pacientes no ambiente hospitalar.	Os enfermeiros precisam conhecer e implementar no seu cotidiano as estratégias de comunicação terapêutica como forma de atender as necessidades dos pacientes.
Comunicação terapêutica em enfermagem: como a caracterizam os enfermeiros	Maria Teresa Vieira Coelho Carlos Sequeira ²	2014	Caracterizar os itens que integram a comunicação terapêutica	Pelos resultados obtidos é possível identificar uma tendência de maior concordância nos inquiridos detentores do título de especialista pela OE, com mais tempo de exercício profissional e com grau acadêmico mais elevado.
Comunicação terapêutica entre enfermeiros e pacientes em pré-operatório durante a admissão em uma unidade de clínica cirúrgica	Laura Cristhiane Mendonça Rezende Kátia Neyla de Freitas Macedo Costa	2013	Analisar a comunicação terapêutica entre enfermeiros e pacientes em pré-	Torna-se relevante, um preparo técnico e humano para melhorar a assistência prestada durante o pré-

	Kaisy Pereira Martins Tatiana Ferreira da Costa Sérgio Ribeiro dos Santos Kamila Nethielly Souza Leite		operatório em uma unidade de Clínica Cirúrgica	operatório, no que se refere à comunicação
Comunicação entre equipe de enfermagem e pacientes com transtorno mental em um serviço de emergência	Marcio Roberto Paes Mariluci Alves Maftum	2013	Apreender a percepção da equipe de enfermagem acerca da comunicação que estabelece com o paciente com transtorno mental.	Evidenciou-se que, apesar dos participantes considerarem que a comunicação é imprescindível para o cuidado de enfermagem ao paciente com transtorno mental, existem dificuldades em torná-la efetiva devido à falta de competência em comunicação.
A percepção dos enfermeiros sobre comunicação terapêutica nas consultas de enfermagem em unidades de saúde da família.	Juarez Coimbra Ormonde Junior Idilaine de Fátima Lima	2014	Avaliar o entendimento do enfermeiro acerca da comunicação terapêutica, se foram instruídos durante a graduação sobre a sua utilização, e quais são os métodos mais utilizados por eles.	Os resultados encontrados nesta pesquisa são importantes fontes de informação para enfermeiros e órgãos envolvidos, buscando-se uma excelência em atendimento à população do município.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A comunicação é indispensável para que o trabalho desenvolvido pelos enfermeiros junto à equipe e aos pacientes atendidos nas instituições e para a transmissão de uma informação universal, exercendo uma influência direta sobre os indivíduos. Trata-se de uma habilidade humana que possibilita a manifestação e exteriorização do que se passa interiormente, devendo ser inerente ao paciente como um todo, incluindo a possível fase de apatia e desânimo apresentada em consequência de sua patologia. Nesses casos, é indispensável que haja um acolhimento de forma que ele se sinta confortável, seguro e confiante, desenvolvendo uma boa aceitação das possíveis dificuldades ou complicações que seu quadro clínico possa vir apresentar.

Silva e Barros (2015) no estudo intitulado “Comunicação terapêutica relacionada ao cuidado humanizado e a segurança do paciente em unidade hospitalar” ressaltam que a comunicação quando realizada de forma terapêutica proporciona ao cliente uma recuperação melhor e em menos tempo, o enfermeiro realiza uma assistência humanizada e proporciona segurança no cuidado.

A humanização na assistência de saúde é algo primordial. Embora seja muito requerida, a humanização ainda é pouco executada e isso não está relacionado apenas em cuidados, assistência e procedimentos realizados. Está voltada também à comunicação interpessoal que o profissional é capaz de realizar. Envolve empatia, saber quando o cliente necessita transmitir uma mensagem e cabe ao profissional usar de atenção para que seja criado um vínculo de confiança e respeito entre a equipe como um todo.

No estudo intitulado “Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado” de 2007, Pontes, Leitão e Ramos apontam que desde a admissão até a alta do paciente existe comunicação e interação entre a equipe de enfermagem, desenvolvendo-se um relacionamento interpessoal. Entretanto diversas vezes essa comunicação não ocorre como deveria, pois a equipe de enfermagem 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.

Nesse sentido, Negreiros et al (2010) ressaltam que os enfermeiros precisam conhecer e implementar no seu cotidiano as estratégias de comunicação terapêutica como forma de atender as necessidades dos pacientes. Rezende et al (2013) complementam apontando que é extremamente importante que haja um preparo

técnico e humano para melhorar a assistência prestada durante o pré-operatório, no que se refere à comunicação.

Mediante o exposto, a comunicação terapêutica constitui-se como um poderoso instrumento para que o trabalho desenvolvido pela equipe de enfermagem alcance a excelência no atendimento aos pacientes.

4 CONCLUSÃO

Ao final do presente trabalho conclui-se que a comunicação terapêutica é fundamental para que a equipe de enfermagem possa desenvolver um trabalho de qualidade, acolhendo o paciente de forma que ele se sinta confortável, seguro e confiante, desenvolvendo uma boa aceitação das possíveis dificuldades ou complicações que seu quadro clínico possa vir a apresentar.

Todo profissional que atua na área compreende a importância da comunicação terapêutica para o desenvolvimento de suas atribuições, todavia acabam por priorizar a prática relacionada aos cuidados físicos, em detrimento de uma comunicação efetiva, seja pela grande demanda a ser atendida ou pela falta de preparo para tanto.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, M. M. T. de.; SILVA, M. J. P. da; PUGGINA, A. C. G. **A comunicação não-verbal enquanto fator iatrogênico**. Revista da Escola de Enfermagem da USP. 2007; 41(3):419-25. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v41n3/11>. Acesso em: 9 de maio de 2020.

BEUREN, Ilse Maria (org.) **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003.

BRAGA, Eliana Mara; SILVA, Maria Júlia Paes. **Comunicação competente - visão de enfermeiros especialistas em comunicação**. Acta Paul Enferm, 2007, v. 20, n. 4, p. 410-414. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v20n4/03.pdf>. Acesso em 20/05/2020.

BROCA, P. V.; FERREIRA, M. de A. **Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem**. Revista brasileira de enfermagem. 2012: vol.65 no.1 Brasília Jan./Feb. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003471672012000100014. Acesso em 23 de maio de 2020.

BRUNNER & SUDDARTH. SMELTER, Suzanne C.; BARE, Brenda G. **Tratado de Enfermagem Médico Cirúrgica**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2009, v.1, p. 32.

HADDAD, Jerusa Gomes Vasconcellos; MACHADO, Eliara Pilecco; NEVES-AMADO, João; ZOBOLI, Elma Lourdes Campos Pavone. A comunicação terapêutica na relação enfermeiro-usuário da atenção básica: um instrumento para a promoção da saúde e cidadania. **OMundo da saúde**, São Paulo, v.35, n.02, p.145-155, 2011.

HADDAD, Jerusa Gomes Vasconcellos et al. **A comunicação terapêutica na relação enfermeiro-usuário da atenção básica: um instrumento para a promoção da saúde e cidadania**. O mundo da Saúde, São Paulo, 2011, v.35, n.2, p.145-155. Disponível em: http://www.saocamilosp.br/pdf/mundo_saude/84/145-155.pdf. Acessado em: 20/05/2020

HOUAISS, A. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Disponível em: <http://houaiss.uol.com.br/>. Acesso em: 13 de maio de 2020.

MACHADO, G. M. **História da Comunicação Humana**. Disponível em: <https://www.infoescola.com/historia/historia-da-comunicacao-humana/>. Acesso em: 10 de maio de 2020.

MACHADO, Eliara Pilecco; HADDAD, Jerusa Gomes Vasconcellos; ZOBOLI, Elma Lourdes Campos Pavone. **A comunicação como tecnologia leve para humanizar a relação enfermeiro-usuário na Atenção Básica**. Revista Bioethikos- Centro Universitário São Camilo, 2010, v.4, n.4, p.447-452. Disponível em: <http://www.saocamilo-sp.br/pdf/bioethikos/80/Bioethikos_447-452_.pdf>. Acessado em: 10/05/2020

MARTINS, Beatriz Medeiro; ARAUJO, Tereza Cristina Cavalcanti Ferreira de. Comunicação no contexto de reabilitação: O encontro entre enfermeiro e paciente. **Revista Psicologia Argumento**, Curitiba v.26, n.53, p.109-116, 2008.

MORAIS, Gilvânia Smith da Nóbrega; COSTA, Solange Fátima Geraldo da; FONTES, Wilma Dias; CARNEIRO, Alan Dionizio. Comunicação como instrumento básico no cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v.22, n. 03, p.323-327, 2009.

MOURÃO, Carla Monique Lopes e cols. **Comunicação em Enfermagem: uma Revisão Bibliográfica**. Rev Rene Fortaleza, 2009, v.10, n. 3, p. 139-145. Disponível em: <<http://www.revistarene.ufc.br/10.3/html/16.htm> >. Acessado em: 04 de maio de 2020.

NEGREIROS, Patrícia de Lemos; FERNANDES, Mayara de Oliveira; COSTA, Kátia Nêyla de Freitas Macedo; SILVA, Grazielle Roberta Freitas da. Comunicação terapêutica entre enfermeiros e pacientes de uma unidade hospitalar. **Revista Eletrônica de Enfermagem - UFG**, Goiânia, v.12, n. 01, p.120-132, 2010.

PETERSON, Aline Azevedo; CARVALHO, Emília Campos de. Comunicação terapêutica na Enfermagem: dificuldades para o cuidar de idosos com câncer. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Rio de Janeiro, v.64, n. 04, p.692-697, 2011.

PONTES, Alexandra Carvalho; LEITÃO, Ilse Maria Tigre Arruda; RAMOS, Islane Costa. **Comunicação Terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado**. Rev. Bras. Enferm, Brasília, 2008, v .61, n. 3, p. 312-318. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/reben/v61n3/a06v61n3.pdf>. Acesso em 20/05/2020.

RAMOS, Ana Paula; BORTAGARAI, Francine Manara. **A comunicação não-verbal na área da saúde. Revista CEFAC**, Caxias do Sul, v.14, n. 01, p. 164-170, 2012.

STEFANELLI, Maguida Costa e orgs. **A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem**. Baurueri, SP: Manole, 2005, p.62, 63, 107-116.

STEFANELLI MC. **Comunicação com paciente: Teoria e ensino**. 2ª ed. São Paulo: Robe; 1993.

STUART GW; LARAIA MT: **Principles and practice of psychiatric nursing**, ed 8, St. Louis, 2005, Mosby.

TEIXEIRA AL, BRAGA A, ESTEVES MC. **A comunicação com a criança na punção venosa: percepção do enfermeiro**. Revista do Hospital de Crianças Maria Pia. 2004;13(3):187-94.

VILLA, V da S.C; ROSSI, L.A. **O significado cultural do cuidado humanizado em unidade de terapia intensiva: muito falado e pouco vivido**. Rev. Latina Americana de Enfermagem. 2002; V.10, nº02, p. 137- 144. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v10n2/10506>. Acesso em: 29 de maio de 2020.