

SILVA, D. C. Comunicação terapêutica: significados para as enfermeiras da Atenção Básica de um município do Sul de Minas Gerais. In: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA FAPEMIG, VII., 2017, Itajubá. **Anais...** Itajubá: EEWB, 2017.

Daniele Cristina da Silva¹
Jerusa Gomes Vasconcellos Haddad²
FAPEMIG³

As políticas de saúde no Brasil, em consonância com o panorama mundial de atenção à saúde têm deslocado o eixo das ações de saúde, anteriormente médico assistencial hospitalocêntrico, para ações voltadas para a promoção da saúde e melhoria da qualidade de vida do indivíduo, família e comunidade. No cotidiano da atenção básica o enfermeiro é o profissional mais próximo do usuário, mantendo um contato mais estreito, contínuo e permanente, necessitando de habilidade para lidar com a intersubjetividade dessa relação. Cuidar e intervir nos problemas de saúde requer a participação e compreensão dos usuários dos serviços de saúde. Implica disposição atitudinal e preparo técnico para a escuta e diálogo. Ou seja, incorporar novos saberes e nova ética para aceitação e interação com o outro em uma relação intersubjetiva (ZOBOLI, 2009). No encontro entre o usuário e o enfermeiro, a comunicação, além de criadora de vínculo, torna-se promotora de uma relação de corresponsabilização e coparticipação no processo de promoção da saúde, estabelecendo uma relação de ajuda e configurando a comunicação como terapêutica. Segundo Silva (2008) a comunicação verbal está representada pelas palavras, expressas por meio da linguagem escrita ou falada. A comunicação não-verbal ocorre na interação pessoa-pessoa por meio de gestos, posturas, expressões faciais, orientações de corpo, singularidades somáticas naturais ou artificiais, organização dos objetos no espaço e até pela relação de distância mantida entre os indivíduos. Araújo, Silva (2012) referem que uma vez que neste contato humano ocorre a transmissão de mensagens, por meio da fala ou de sinais não verbais, o conhecimento de técnicas ou estratégias de comunicação interpessoal que sejam facilitadoras da interação e possam transmitir atenção, compaixão e conforto são de suma importância. Diferentemente da simpatia que, na comunicação social, é uma reação, a empatia é uma ferramenta da comunicação terapêutica. Mostrar a empatia não significa estar de acordo ou não com o que diz o usuário, pois não nos cabe julgar os atos e as decisões do paciente, expressando concordância ou discordância com as escolhas. A empatia consiste no enfermeiro mostrar que se importa com a situação que vive o usuário. O respeito é fundamental na comunicação terapêutica. Sem ele, a própria relação terapêutica não se estabelece. A forma mais elementar de respeito é o enfermeiro tratar o usuário como gostaria de ser tratado. A comunicação terapêutica é definida por Valverde (2007) como a comunicação que ocorre em uma relação onde uma pessoa desempenha o papel de ajudar a outra. A compreensão de Stefanelli (2005) vai na mesma direção e define a comunicação terapêutica como a competência do profissional de saúde em usar o conhecimento

¹ Bolsista do Programa de Bolsa de Iniciação Científica. Acadêmica do 7º período do curso de Enfermagem da Escola de Enfermagem Wenceslau Braz. Itajubá, Minas Gerais, Brasil. **E-mail:** danicris.0k@gmail.com

² Professora orientadora. Mestra em Ciências. Escola de Enfermagem Wenceslau Braz. Itajubá, Minas Gerais, Brasil. **E-mail:** jerusa.haddad@bol.com

³ Fonte Financiadora "Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais".

sobre comunicação humana para estabelecer uma relação de ajuda ao outro, de maneira que possa descobrir e utilizar sua capacidade para enfrentar os desafios e ajustar-se ao que não pode ser mudado. A comunicação não pode ser uma barreira entre o profissional e o paciente, ao contrário, deve abrir, deve abrir caminhos para a manifestação clara de suas intenções na relação de ajuda, por meio de “novos canais de expressão e observação”. Busca “aproximar” o usuário para propor e não impor as restrições e mudanças de comportamentos que valorizem sua qualidade de vida. (PESSINI, BERTACHINI, BARCHIFONTAINE; 2014) 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. (PONTES, LEITÃO E RAMOS, 2008). O presente estudo visou identificar o significado da Comunicação Terapêutica para as enfermeiras da Atenção Básica da cidade de Itajubá, Minas Gerais. Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, exploratória, descritiva e transversal. A amostra foi constituída de 22 participantes. A amostragem foi não probabilística e intencional. A coleta de dados teve início após a aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Escola de Enfermagem Wenceslau Braz sob o parecer consubstanciado número 1.352.070. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada e gravada. O método de análise foi o Discurso do Sujeito Coletivo tendo como base a Teoria das Representações Sociais. O presente estudo atendeu aos preceitos estabelecidos pela Resolução número 466 de 2012, do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que diz respeito às diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Foi respeitado o direito a privacidade dos participantes da pesquisa, sendo de responsabilidade da pesquisadora responsável pelo estudo manter o anonimato desses participantes, não se revelando em hipótese alguma sua identidade. Como resultado das entrevistas emergiram as ideias centrais; comunicação entre profissional e paciente, maneira de cuidar, interação e vínculo com o paciente, orientações e acolhimento. Nas falas das enfermeiras fica explícito que consideram ser uma comunicação que aproxima e que denotam disponibilidade ao outro. As participantes do estudo apesar de não se referirem à comunicação terapêutica como a comunicação que se estabelece numa relação de ajuda, alguns de seus elementos, como por exemplo a escuta e o acompanhamento estão presentes nos discursos. A enfermagem, como profissão da área de saúde, tendo como objeto de trabalho o cuidado, permanece mais tempo ao lado do cliente, procura estabelecer vínculo, promover o encontro, construir relações e conhecer o outro, como diz Moraes, Costa, Fontes e Carneiro (2009), Nesse sentido, as participantes mencionam que utilizam a comunicação verbal e não verbal para aproximar, atender as necessidades dos usuários, enfim cuidar, tornando-a terapêutica. Na contemporaneidade, o enfermeiro se depara com diversas barreiras, exigência institucional, grande demanda e déficit de profissionais, dificultando o estabelecimento de vínculo com o paciente. Isso posto, os profissionais de enfermagem têm a comunicação terapêutica como um recurso para aproximação e intervenção de enfermagem. A comunicação terapêutica é um instrumento que viabiliza um cuidado de qualidade. Porém, se estabelece por meio de técnicas de comunicação, não bastando entender sua finalidade. É necessário desenvolver habilidades comunicacionais. Consideramos ser de grande relevância o conhecimento sobre o tema, sendo necessário a inclusão, desse conteúdo, na grade curricular dos acadêmicos em enfermagem, pois a comunicação terapêutica se

desenvolve por meio de técnicas de comunicação. Sugerimos outras pesquisas para explorar mais profundamente o tema e conhecer de que forma os profissionais desenvolvem a comunicação e assim identificar e/ou direcionar uma possível necessidade de capacitação. .

Palavras-chave: Comunicação. Comunicação Terapêutica. Enfermagem.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, M. M. T.; SILVA, M. J. P. A comunicação com o paciente em cuidados paliativos: valorizando a alegria e o otimismo. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 41, n. 4, p. 668-674, 2007.

PESSINI, L.; BERTACHINI, L.; BARCHIFONTAINE, C. P. de. Bioética, cuidado e humanização: Humanização dos cuidados de saúde e tributos de gratidão. In: BERTACHINI, L. **A comunicação terapêutica como fator de humanização da atenção primária**. São Paulo: Centro Universitário São Camilo, 2014. cap. 27, p. 469-488.

PONTES, A. C.; LEITÃO, I. M. T. A.; RAMOS, I. C.; Comunicação terapêutica em enfermagem: instrumento essencial do cuidado. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, DF, v. 61, n. 3, p. 312-318, maio/jun. 2008.

SILVA, M. J. P. **Comunicação tem remédio**: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Loyola; 2008.

STEFANELLI, M. C. Introdução à comunicação terapêutica. In: STEFANELLI, M. C.; CARVALHO, E. C. **A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem**. Barueri: Manole, 2005. cap. 5, p. 62-72.

VALVERDE C. **Comunicación terapéutica em enfermería**. Madri: DAE, 2007.

ZOBOLI, E. L. C. P. Bioética e atenção básica: para uma clínica ampliada, uma Bioética Clínica ampliada. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 195-204, 2009.