

# O uso terapêutico da comunicação

DIREITOS RESERVADOS

“O uso terapêutico da comunicação em enfermagem conduz a cuidados centrados na pessoa e não na tarefa, assegurando, assim, a satisfação dos clientes e a qualidade dos cuidados prestados.”

### ENFERMEIRO PAULO ROCHA

MESTRE E ESPECIALISTA EM ENFERMAGEM  
MÉDICO-CIRÚRGICA NA ÁREA DE ENFERMAGEM À PESSOA EM SITUAÇÃO CRÍTICA

A comunicação é um instrumento básico na arte de cuidar em enfermagem sendo um processo dinâmico, contínuo, através do qual se estabelecem relações e interações humanas na sua dimensão verbal e não-verbal.

Por meio da comunicação, as relações desenvolvem-se, o ser humano mostra-se como ser social e cultural e desenvolve-se, conferindo dinamismo a esse processo. A comunicação é, assim, um processo de relação, entre duas ou mais pessoas, que envolve troca e transformação dos envolvidos, pois esses trazem consigo as suas vivências, crenças e valores, que permeiam todo o processo comunicacional, revelando a sua dimensão holística.

A comunicação encontra-se presente em todas as intervenções do enfermeiro, sendo essencial para fortalecer a relação de confiança e empatia, ponto fundamental para um cuidado humanizado. Só com uma comunicação eficaz e adequada, é possível identificar as necessidades dos clientes, fornecer informações precisas e promover o seu bem-estar.

O uso terapêutico da comunicação em enfermagem conduz a cuidados centrados na pessoa e não na tarefa, assegurando, assim, a satisfação dos clientes e a qualidade dos cuidados prestados. O silêncio também tem importância na comunicação terapêutica. Não é um vazio, mas sinal de que a pessoa está a dedicar tempo para pensar e interpretar o que está a ser falado. Esse tempo é necessário para que as emoções e o sofrimento sejam expressos, sentidos e transformados.



Apesar de inevitavelmente presente nos cuidados, a comunicação não se apresenta terapêutica com a mesma inevitabilidade, pois para ser terapêutica a comunicação deve ser intencional e consciente e ter como objetivo a interação, concretizando-se numa resposta individualizada à pessoa sujeito de cuidados e simultaneamente contribuir para a

melhoria dos cuidados de enfermagem. A comunicação é então considerada como uma ferramenta vital para uma análise criteriosa e uma tomada de decisões que conduza a um agir ético. Cuidar e comunicar apresentam-se, desta forma, inevitavelmente ligados. No entanto, é fundamental ter em conta que, para que a comunicação terapêutica seja efi-

caz, é preciso cuidar realmente dos clientes e desejar compreender a situação que estes enfrentam.

A escuta ativa é uma habilidade indispensável para uma boa comunicação na enfermagem. Isso envolve prestar atenção ao que o cliente verbaliza, fazer perguntas relevantes e demonstrar interesse genuíno. A escuta ativa ajuda a estabe-

**“Para que a comunicação terapêutica seja eficaz, é preciso cuidar realmente dos clientes e desejar compreender a situação que estes enfrentam.”**

lecer uma relação de confiança com o cliente, além de permitir a identificação de necessidades e preocupações que podem influenciar os cuidados de enfermagem.

Proporcionar momentos de expressão de pensamentos e sentimentos torna a comunicação uma habilidade especialmente importante, sendo o ato de falar complexo, pois influencia o relacionamento entre pessoas.

É assim fundamental que os enfermeiros estimulem o envolvimento de um ambiente terapêutico que favoreça a comunicação, uma vez que esta promove o cuidado e, através deste, favorece a tranquilidade, autoconfiança, respeito, individualidade, ética, compreensão e empatia pela pessoa alvo de cuidados diferenciados de enfermagem. ♦