



Comunicação e a Escuta Terapêutica para o Cuidado Humano: Interfaces da Teoria das Relações Interpessoais de Hildegard Peplau

(Communication and Therapeutic Listening for Human Care: Interfaces of Hildegard Peplau's Theory of Interpersonal Relationships)

Gabriel Nivaldo Brito Constantino¹; Wanderson Alves Ribeiro²; Raphael Coelho de Almeida Lima³; Michel Barros Fassarella⁴; Daniela Marcondes Gomes⁵; Keila do Carmo Neves⁶; Bruna Porath Azevedo Fassarella⁷; Monique Grazielle de Souza Alves⁸; Renan Alonso da Silva⁹; Felipe Gomes de Oliveira Neves¹⁰; Bernardo Dias Twardowsky¹¹; Iago Salles dos Santos¹²

1. Acadêmico de Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG).
2. Enfermeiro e Acadêmico de Medicina. Mestre e Doutor pelo Programa Acadêmico em Ciências do Cuidado em Saúde pela Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa da UFF; Docente do curso de graduação em enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG).
3. Médico. Cardiologista. Docente do curso de graduação em Medicina da Universidade Iguaçu (UNIG).
4. Médico. Docente do curso de graduação em medicina da Universidade Iguaçu (UNIG).
5. Enfermeira e Médica. Pós graduanda em Psiquiatria. Especializada em Enfermagem do Trabalho e Gestão de Organização Pública de Saúde; Mestre em Saúde Coletiva - UFF. Docente do curso de graduação em Enfermagem e Medicina na Universidade Iguaçu (UNIG); Atua no CAPS III de Nova Iguaçu.
6. Enfermeira. Pós-Graduada em Nefrologia; Mestre e Doutora em Enfermagem pela UFRJ. Docente do Curso de Graduação em Enfermagem na Universidade Iguaçu (UNIG).
7. Médica. Mestre em urgência e emergência pela universidade de vassouras. Docente do Cursos de Graduação em Enfermagem e Medicina na Universidade Iguaçu (UNIG).
8. Acadêmica de Medicina da Universidade Iguaçu (UNIG).
9. Acadêmico de Medicina da Universidade Iguaçu (UNIG).
10. Acadêmico de Medicina da Universidade Iguaçu (UNIG).
11. Acadêmico de Medicina da Universidade Iguaçu (UNIG).
12. Acadêmico de Medicina da Universidade Iguaçu (UNIG).

Article Info

Received: 3 September 2024
 Revised: 6 September 2024
 Accepted: 6 September 2024
 Published: 6 September 2024

RESUMO (POR)

Introdução: A comunicação terapêutica desempenha um papel crucial na prática dos profissionais da saúde, pois ela permite uma relação efetiva entre profissionais e pacientes. Deste modo, cria um ambiente de confiança, empatia e colaboração, permitindo uma compreensão mútua e promovendo uma melhor qualidade de cuidado. **Objetivo:** Este estudo teve como objetivo explorar o conceito e a importância da comunicação terapêutica sob a ótica da Teoria das Relações Interpessoais de Hildegard Peplau. **Metodologia:** Por meio de uma revisão integrada da literatura, foram coletados e resumidos o conhecimento científico já desenvolvido. **Análise e discussão dos resultados:** Ao desenvolver os 09 eixos temáticos propostos por este estudo, constatou-se que a comunicação e a escuta terapêutica são excelentes ferramentas a serem utilizadas pelos profissionais da saúde em seus diversos âmbitos de atuação, permitindo um melhor entrosamento do paciente em todo o seu processo.

Corresponding author:

Gabriel Nivaldo Brito
Constantino.

Acadêmico de Enfermagem da
Universidade Iguaçu (UNIG),
Brazil.

gnbconstantino@gmail.com

Palavras-chave:

Comunicação Terapêutica;
Assistência; Empatia;
Profissionais de saúde.

Keywords:

Therapeutic communication;
Assistance; Empathy; Health
professionals.

This is an open access article
under the CC BY license
(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)



assistencial. Porém, para que se tenha ambas de forma eficaz, faz-se necessário conhecimento técnico e prática, logo, exige constante aperfeiçoamento do corpo profissional. Conclusão: Por fim, deve-se ressaltar que a teoria das relações interpessoais de Hildegard Peplau narra que a comunicação terapêutica é essencial para promover o cuidado centrado no paciente, pois permite entender melhor as necessidades e preocupações deste, o que promove um cuidado mais centrado no paciente e eficaz. Assim, os profissionais da saúde devem utilizar dos diversos meios existentes para auxiliar no tangenciamento de uma comunicação e escuta terapêutica eficaz.

ABSTRACT (ENG)

Introduction: Therapeutic communication plays a crucial role in the practice of health professionals, as it enables an effective relationship between professionals and patients. In this way, it creates an environment of trust, empathy and collaboration, enabling mutual understanding and promoting a better quality of care **Objective:** This study aimed to explore the concept and importance of therapeutic communication from the perspective of Hildegard Peplau's Interpersonal Relations Theory. **Methodology:** Through an integrated literature review, the scientific knowledge already developed was collected and summarized. **Analysis and discussion of results:** In developing the 09 thematic axes proposed by this study, it was found that communication and therapeutic listening are excellent tools to be used by health professionals in their various spheres of activity, allowing for a better integration of the patient throughout their care process. However, in order to do both effectively, technical knowledge and practice are necessary, and therefore require constant improvement on the part of professionals. **Conclusion:** Finally, it should be noted that Hildegard Peplau's theory of interpersonal relationships states that therapeutic communication is essential for promoting patient-centered care, as it allows us to better understand the patient's needs and concerns, which promotes more patient-centered and effective care. Health professionals should therefore use the various existing means to help achieve effective therapeutic communication and listening.

INTRODUÇÃO / INTRODUCTION

A comunicação terapêutica desempenha um papel crucial na prática dos profissionais da saúde, estabelecendo a base para uma relação efetiva entre profissionais e pacientes. Esta abordagem envolve um conjunto de habilidades e técnicas destinadas a criar um ambiente de confiança, empatia e colaboração, permitindo uma compreensão mútua e promovendo uma melhor qualidade de cuidado (Pontes et al., 2019). De acordo com a Teoria das Relações Interpessoais de Hildegard Peplau, a comunicação terapêutica é um processo essencial que facilita a relação, focando na interação contínua e adaptativa para alcançar os objetivos da assistência.

No contexto da área da saúde, a comunicação terapêutica vai além da simples troca de informações. Trata-se de uma interação ativa, onde os profissionais se concentram em ouvir atentamente, demonstrar empatia e validar os sentimentos e preocupações dos pacientes. Este processo envolve a criação de um espaço seguro e acolhedor, permitindo que os indivíduos expressem suas necessidades, medos e expectativas sem receios, o que, segundo Peplau, é fundamental a interação para o desenvolvimento de um relacionamento terapêutico para que se obtenha êxito acerca do cuidado oferecido (Coelho; Sequeira, 2019).

Através da comunicação terapêutica, a equipe multiprofissional de saúde pode obter uma compreensão mais profunda das experiências, perspectivas e valores dos pacientes. Assim, permite-se personalizar o cuidado de acordo com as necessidades individuais, levando em consideração as preferências e desejos dos pacientes. Ao criar um ambiente de confiança, ajuda-se os pacientes a se sentirem mais capacitados e envolvidos no processo de cuidado, promovendo uma abordagem centrada no paciente. Deste modo, destaca-se que,

como posto pela Teoria de Peplau, é importante um relacionamento terapêutico que apoie o paciente na exploração de suas emoções e na tomada de decisões informadas (Maftum; Stefanelli, 2020).

Além de promover a conexão emocional, a comunicação terapêutica desempenha um papel crucial na educação e promoção da saúde dos pacientes, haja vista que por meio dela se pode fornecer informações claras sobre diagnóstico, tratamento, cuidados e medidas preventivas. Ao fornecer explicações compreensíveis e responder a dúvidas e preocupações, permite-se que o paciente desenvolva habilidades de autocuidado, incentivando sua participação ativa na gestão de sua saúde. Deve-se elencar que este fato capacita os pacientes a tomarem decisões informadas sobre sua saúde e bem-estar, pois, de acordo com Peplau, a educação e o apoio são aspectos essenciais para fortalecer a capacidade do paciente de gerir sua própria saúde (Bertachini, 2019).

A comunicação terapêutica está diretamente relacionada a melhores resultados de saúde, uma vez que quando os pacientes se sentem compreendidos e apoiados, tendem a aderir mais ao tratamento prescrito, seguir as orientações de cuidados e responder de forma mais positiva aos procedimentos médicos. A comunicação eficaz também pode reduzir a ansiedade e o estresse dos pacientes, melhorando sua experiência durante o atendimento de saúde, assim, para que se tenha a eficácia no tratamento e a satisfação do paciente, deve-se buscar reduzir a ansiedade e o suporte emocional (De Melo, Dos Santos, 2023).

No entanto, a comunicação terapêutica enfrenta vários desafios que afetam sua eficácia e entre os principais problemas identificados estão a falta de habilidades de comunicação adequadas, frequentemente devido à falta de treinamento específico durante a formação acadêmica dos profissionais da

saúde, o que pode resultar em dificuldades para estabelecer uma conexão empática e transmitir informações de forma clara (Maftum; Stefanelli, 2020). Além disso, barreiras linguísticas e culturais representam um desafio significativo em um ambiente de saúde diversificado, onde a equipe multiprofissional pode enfrentar dificuldades na comunicação com pacientes de diferentes origens culturais (Campos, 2019).

A falta de tempo é outra problemática comum na comunicação terapêutica, dado que a natureza acelerada do ambiente de saúde muitas vezes impõe limitações que podem resultar em interações superficiais e falta de tempo para ouvir e responder às preocupações dos pacientes (Coelho; Sequeira, 2019). A falta de empatia também é um desafio, já que a empatia é essencial para estabelecer uma conexão significativa, mas pode ser difícil para alguns profissionais compreenderem plenamente as experiências emocionais dos pacientes (Bertachini, 2019).

Além disso, a falta de continuidade no cuidado, comum em ambientes com alta rotatividade de profissionais, pode dificultar o estabelecimento de uma relação de confiança e a qualidade da comunicação (De Melo, Dos santos). O impacto emocional nos profissionais da saúde, causado por lidar com pacientes em sofrimento ou perda, também pode afetar sua capacidade de se engajar plenamente na comunicação terapêutica e contribuir para o esgotamento profissional (Bertachini, 2019).

Essas problemáticas destacam a importância de abordar a comunicação terapêutica de forma abrangente, incluindo treinamento adequado, sensibilidade cultural, gerenciamento eficaz do tempo e apoio emocional para os profissionais de saúde. Enfrentar estes desafios é fundamental para melhorar a qualidade da comunicação terapêutica e promover um cuidado mais centrado no paciente e compassivo (Pontes et al., 2019).

A justificativa deste estudo se baseia na relevância e importância da comunicação terapêutica na prática dos profissionais da saúde. Uma comunicação eficaz entre profissionais e pacientes é essencial para fornecer um cuidado de qualidade e promover resultados de saúde positivos.

A comunicação terapêutica desempenha um papel fundamental na construção de uma relação de confiança e na personalização do cuidado, além de garantir que as informações sobre diagnóstico, tratamento e cuidados sejam transmitidas de forma clara e compreensível (Pontes et al., 2019). Melhorar a prática de comunicação terapêutica pode levar a melhores resultados de saúde, maior satisfação dos pacientes e um cuidado mais centrado no paciente e compassivo no ambiente de saúde (Maftum; Stefanelli, 2020).

Diante do exposto, o estudo tem como objetivo explorar o conceito e a importância da comunicação terapêutica sob a ótica da Teoria das Relações Interpessoais de Hildegard Peplau.

METODOLOGIA / METHODOLOGY

Para abordar o tema da comunicação terapêutica, foi realizada uma revisão qualitativa e exploratória da literatura. Este método permitiu sintetizar as evidências existentes, identificar lacunas no conhecimento e destacar direções potenciais para futuras pesquisas. A revisão foi estruturada de acordo com os objetivos

específicos estabelecidos previamente e focou na relevância da comunicação terapêutica para a prática dos profissionais da saúde, explorando seus benefícios para a relação entre profissional e paciente e para os resultados de saúde dos pacientes.

A revisão incluiu a análise de estudos que abordaram as definições e conceitos de comunicação terapêutica, estratégias e técnicas eficazes na prática, barreiras e desafios enfrentados pelos profissionais, bem como a importância da educação e treinamento nesta área. O objetivo foi proporcionar uma visão abrangente sobre a comunicação terapêutica, destacando sua relevância no cuidado centrado no paciente e oferecendo recomendações para aprimorar a prática profissional da equipe multiprofissional de saúde.

Uma busca abrangente foi realizada em várias bases de dados eletrônicas, incluindo PubMed, BVS, Web of Science, SCIELO e Google Acadêmico. Os termos de pesquisa utilizados incluíram combinações como "Comunicação terapêutica", "Assistência", "Empatia" e "Profissionais de saúde". Além disso, foram examinadas as listas de referências dos artigos selecionados para identificar estudos adicionais que pudessem ter sido omitidos na busca inicial.

Os estudos identificados foram avaliados com base em critérios de inclusão pré-definidos, que consideraram estudos originais, revisões sistemáticas e meta-análises publicados entre 2000 e 2024, em português, inglês e espanhol, para garantir a relevância e a atualização das informações. Foram excluídos artigos incompletos, fora do intervalo temporal estabelecido e aqueles sem ligação com a temática.

A busca resultou na identificação de 29 publicações com potencial para fundamentar este manuscrito. Após a avaliação dos títulos e resumos, 12 artigos foram selecionados para leitura completa e, atendendo aos critérios de inclusão, foram utilizados para subsidiar o artigo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO / RESULTS & DISCUSSION

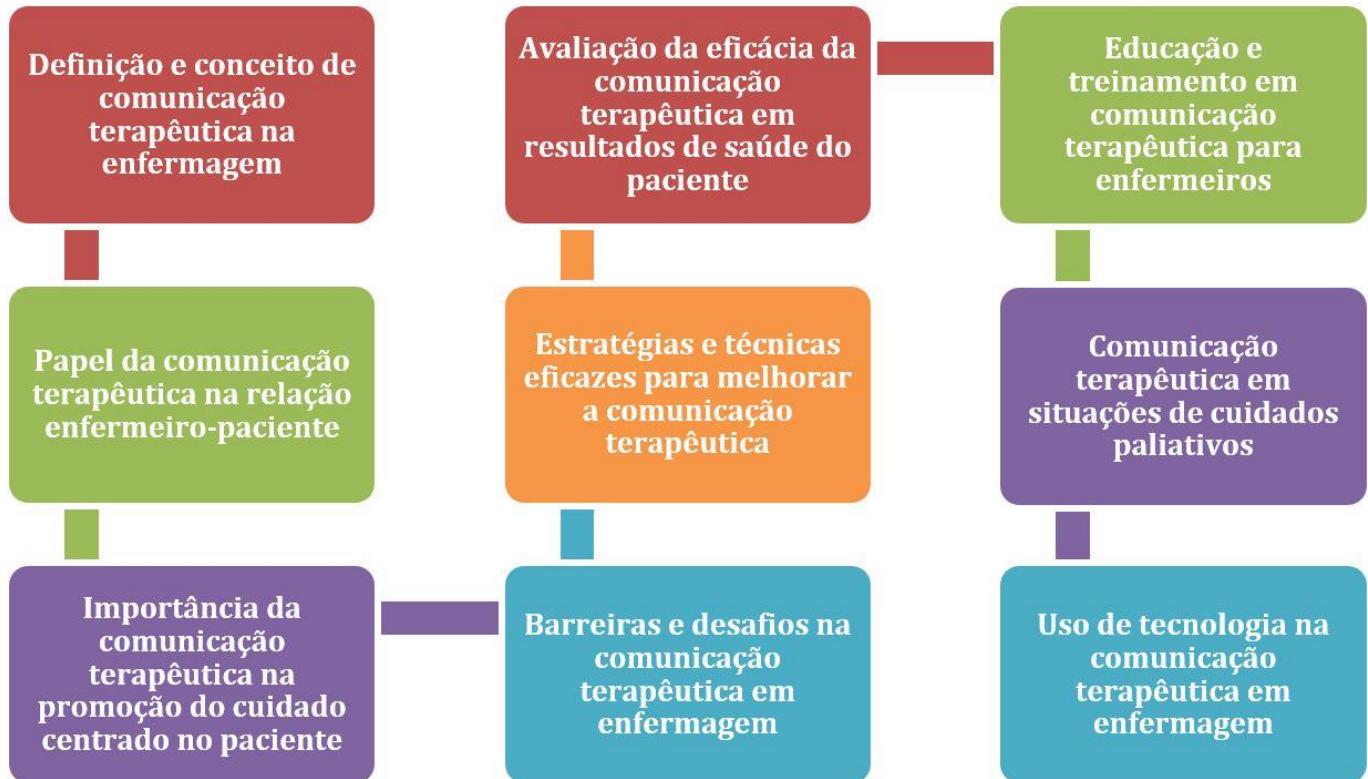
Após a leitura e análise de 12 artigos relevantes sobre comunicação terapêutica, foi possível identificar 09 eixos temáticos que emergiram como fundamentais para a compreensão aprofundada desse conceito à luz da teoria das Relações Interpessoais de Hildegard Peplau. A abordagem reflexiva dos textos permitiu destacar como a comunicação terapêutica, quando aplicada na prática dos profissionais de saúde, facilita o desenvolvimento de relações interpessoais eficazes, alinhadas com os princípios teóricos propostos por Peplau.

Estes eixos temáticos abrangem desde a importância da escuta ativa e da empatia, até os desafios e barreiras enfrentados pelos profissionais de saúde, revelando como cada aspecto contribui para a construção de uma relação terapêutica sólida e centrada no paciente.

A identificação destes eixos temáticos reflete a relevância da teoria de Peplau para a prática dos profissionais de saúde, especialmente na promoção de um cuidado que reconhece e valoriza a interação entre profissional e paciente. A leitura dos

artigos evidenciou como a teoria das Relações Interpessoais pode orientar estratégias para superar barreiras na comunicação, melhorar a eficácia das interações e promover um ambiente de cuidado mais colaborativo e empático. Dessa forma, os 09 eixos temáticos emergidos não apenas reforçam a

importância da comunicação terapêutica, mas também demonstram a aplicabilidade prática da teoria de Peplau na otimização do cuidado centrado no paciente.



Fluxograma 1 – Eixos temáticos emergidos a partir da leitura reflexiva dos estudos selecionados. Nova Iguaçu – RJ. 2024. Fonte: construção dos autores (2024).

Eixo temático 1 – Definição e conceito de comunicação terapêutica

A comunicação terapêutica é um aspecto fundamental da prática dos profissionais da saúde e desempenha um papel crucial no estabelecimento de uma relação de confiança e respeito entre o profissional e o paciente. De acordo com Maftum e Stefanelli (2020), essa interação intencional visa promover a saúde e o bem-estar do paciente, empregando técnicas de comunicação efetivas que expressam empatia, compreensão, respeito e apoio.

Hildegard Peplau, em sua teoria das Relações Interpessoais, enfatiza que a comunicação é a base da interação profissional-paciente, sendo essencial para a construção de uma relação terapêutica eficaz. Peplau defende que a comunicação terapêutica permite a melhor compreensão das necessidades e preocupações do paciente, facilitando a resolução de conflitos e a promoção de um ambiente de cura (Alpalhão, 2023).

O conceito de “comunicação terapêutica” vai além da simples troca de informações; envolve a habilidade de ouvir o paciente ativamente, responder de maneira apropriada e transmitir informações de forma clara e compreensível. Haddad (2021) ressalta que isso inclui interpretar e entender as emoções e sentimentos do paciente, criando um ambiente seguro para a expressão de preocupações e sentimentos. A habilidade de ouvir

ativamente e responder de forma empática é crucial para a formação de uma aliança terapêutica, pois a comunicação eficaz permite identificar as necessidades emocionais do paciente e oferecer suporte adequado, alinhando-se ao papel de facilitador do processo de cuidado descrito pela teórica Peplau.

Além da comunicação verbal, a comunicação terapêutica também abrange aspectos não verbais, como o contato visual, a postura, os gestos e a expressão facial. Souza et al. (2023) destacam que esses aspectos não verbais podem transmitir empatia e compreensão, sendo fundamentais para a recepção e interpretação da mensagem pelo paciente.

Na teoria de Peplau, os aspectos não verbais da comunicação são considerados cruciais para a construção de uma relação terapêutica, pois eles ajudam a criar um ambiente de confiança e segurança. Além disso, acredita-se que a percepção das respostas não verbais contribui para a eficácia da comunicação e o fortalecimento da relação entre o profissional e o paciente (Rosendal, 2024).

O objetivo principal da comunicação terapêutica é facilitar a construção de uma relação terapêutica positiva, ajudando o paciente a se sentir compreendido e apoiado. Campos (2019) afirma que este processo promove a adesão ao tratamento e a melhora da saúde, sendo um processo contínuo e dinâmico que requer habilidades de escuta ativa, respeito, empatia e paciência

por parte da equipe de saúde. Em consonância com a teoria de Peplau, a comunicação terapêutica é vista como um meio de estabelecer uma relação colaborativa, onde o profissional deve atuar como parceiro no processo de cuidado, apoiando o paciente em suas necessidades e objetivos de saúde.

A interação terapêutica também envolve a capacidade de lidar com diferentes fases do relacionamento profissional-paciente, como descrito por Peplau. É necessário que haja a adaptação das abordagens conforme a evolução das necessidades do paciente, desde a fase inicial de construção da relação até a fase de resolução. Maftum e Stefanelli (2020) destacam que a comunicação deve ser ajustada para atender às necessidades individuais do paciente, refletindo a flexibilidade necessária para o desenvolvimento de uma relação terapêutica efetiva, conforme proposto pela teórica supracitada.

A prática da comunicação terapêutica é um reflexo da Teoria das relações interpessoais de Peplau, que enfatiza a importância da interação mútua e do entendimento das dinâmicas emocionais entre o profissional e o paciente. Haddad (2021) argumenta que a comunicação deve ser adaptada ao contexto e às necessidades específicas de cada paciente, alinhando-se à ideia de Peplau de que a compreensão e o suporte personalizados são essenciais para a eficácia da comunicação terapêutica. A teoria de Peplau ofereceu ferramentas valiosas para a prática da comunicação terapêutica, destacando a importância de uma abordagem centrada no paciente.

Em suma, a comunicação terapêutica é um componente essencial da prática dos profissionais da saúde, sendo uma ferramenta de promoção do crescimento e de mudança no paciente, ajudando a estabelecer uma relação de confiança e colaboração. A prática da comunicação terapêutica deve, portanto, incorporar os princípios da teoria supracitada, reconhecendo a importância de uma comunicação eficaz para a promoção da saúde e o bem-estar do paciente.

Eixo temático 2 – Papel da comunicação terapêutica na relação profissional-paciente

A comunicação terapêutica é fundamental na construção de uma relação sólida entre profissionais e pacientes, funcionando como a base para a confiança e respeito mútuos. Segundo Maftum e Stefanelli (2020), essa prática envolve mais do que apenas o intercâmbio de informações, ela inclui a habilidade de ouvir e responder de forma empática. A teoria das Relações Interpessoais de Hildegard Peplau ressalta que a construção de uma relação terapêutica é um processo colaborativo, onde a comunicação clara e respeitosa facilita a compreensão mútua e fortalece a parceria.

Além de estabelecer uma base de confiança, a comunicação terapêutica permite a compreensão das necessidades e preocupações dos pacientes, haja vista que, como reforçado por Pontes et al. (2019), ouvir ativamente e responder de maneira empática é crucial para validar as experiências dos pacientes. Este processo, de acordo com Peplau, consiste como “fase de orientação”, a qual os profissionais da saúde se apresentam como uma figura de apoio, sendo essencial para entender o paciente e suas preocupações, promovendo um ambiente no qual o paciente se sente seguro para expressar suas emoções.

Outro aspecto importante da comunicação terapêutica é a educação do paciente, porém, para que isto ocorra, como exposto por Neves (2021), faz-se necessário que haja uma comunicação clara e compreensível para que se possa informar os pacientes sobre seu diagnóstico e tratamento. A teórica Peplau denomina este momento como “fase de identificação”, a qual a educação e o suporte são oferecidos, ajudando o paciente a entender melhor sua condição e a tomar decisões informadas sobre o tratamento, fortalecendo assim a relação terapêutica e promovendo a autonomia do paciente.

A comunicação eficaz também é crucial para a coordenação do cuidado. A capacidade de se comunicar bem com pacientes, familiares e com toda a equipe multiprofissional de saúde assegura que todos os aspectos do plano de cuidados sejam implementados de forma eficiente. Segundo Peplau, esta é a “fase de exploração”, momento em que há a colaboração profissional-paciente para resolver problemas e implementar estratégias de cuidado, garantindo uma abordagem integrada e centrada no paciente (Neves, 2021).

Além disso, a comunicação terapêutica contribui significativamente para a adesão ao tratamento. Maftum e Stefanelli (2020) argumentam que estabelecer uma relação de confiança ajuda a encorajar os pacientes a seguir as recomendações médicas, melhorando os resultados de saúde. Esta etapa se caracteriza como “fase de resolução”, a qual a comunicação contínua e o suporte ajudam o paciente a se comprometer com o tratamento e a alcançar os objetivos de saúde estabelecidos.

Para que a comunicação terapêutica seja eficaz, precisa-se que os profissionais da saúde estejam cientes de suas próprias emoções e reações, além de adaptar sua comunicação às necessidades individuais de cada paciente (Maftum; Stefanelli, 2020). Por fim, destaca-se que a Teoria das relações interpessoais sugere que o autoentendimento do profissional e a capacidade de ajustar a comunicação às circunstâncias do paciente são fundamentais para o desenvolvimento e manutenção de uma relação terapêutica produtiva e eficaz.

Eixo temático 3 – Importância da comunicação terapêutica na promoção do cuidado centrado no paciente

A comunicação terapêutica é crucial para promover um cuidado centrado no paciente, pois é através de uma comunicação eficaz que se estabelece uma relação de confiança e respeito com os pacientes, facilitando uma compreensão mais profunda das suas necessidades e preocupações (Neves, 2021). Destaca-se a importância desta conexão inicial, pois é por meio dela que se identifica e compreende as necessidades do paciente, o que, por sua vez, melhora a qualidade do cuidado e os resultados de saúde.

A abordagem centrada no paciente implica em envolver ativamente os pacientes no seu próprio cuidado, um processo que a comunicação terapêutica facilita significativamente. Campos (2019) argumenta que ao criar um ambiente de comunicação genuína e compassiva, permite-se que os pacientes expressem suas preocupações e participem das decisões sobre seu tratamento, logo, a comunicação eficaz é

fundamental para engajar o paciente na tomada de decisões e se promova a sua participação ativa no plano de cuidados.

A comunicação terapêutica também é vital para promover a autonomia do paciente, pois, segundo Haddad (2021), ouvir atentamente e validar as experiências do paciente o capacita a tomar decisões informadas sobre seu cuidado. Assim, esta comunicação é essencial para validar e apoiar as decisões dos pacientes para que se promova um senso de controle, bem-estar emocional e empoderamento do paciente, o que é crucial para a adesão ao tratamento.

Além disso, a comunicação terapêutica contribui para a segurança do paciente ao garantir que as informações sobre medicamentos e procedimentos sejam transmitidas de maneira clara e compreensível (Pontes et al., 2019). Deste modo, uma comunicação eficaz minimiza eventos adversos e contribui para a segurança geral do paciente, haja vista que a clareza nas instruções reduz o risco de erros e confusões.

A relação entre profissional e paciente é fortalecida através da comunicação terapêutica, construindo uma base sólida de confiança e respeito mútuo (Silva; Lima, 2019). Para a teoria de Peplau, este momento consiste na “fase de orientação e exploração”, sendo crucial este estabelecimento. Ressalta-se que uma relação positiva facilita a colaboração, melhora a compreensão das necessidades do paciente e promove uma maior adesão ao plano de cuidados.

Em suma, a comunicação terapêutica é essencial para o cuidado centrado no paciente na enfermagem. Bertachini (2019) afirma que ela promove confiança, respeito, autonomia, segurança e colaboração. Deve-se elencar que todos estes aspectos são integrados na Teoria das relações interpessoais por meio das fases de orientação, exploração e resolução.

Ademais, deve-se destacar a importância da comunicação terapêutica na melhoria da qualidade do cuidado e dos resultados de saúde dos pacientes, pois ao adotar uma abordagem centrada no paciente e estratégias eficazes de comunicação, os profissionais de saúde podem alcançar melhores resultados e proporcionar uma experiência de cuidado mais satisfatória.

Eixo temático 4 – Barreiras e desafios na comunicação terapêutica

A comunicação terapêutica pode ser significativamente prejudicada por barreiras linguísticas. Quando os profissionais da saúde e pacientes não compartilham o mesmo idioma, a compreensão mútua pode ser comprometida, resultando em mal-entendidos e na transmissão inadequada de informações (Silva; Lima, 2019). Assim, é crucial superar esta barreira por meio do uso de intérpretes ou recursos de tradução, para que se estabeleça uma comunicação clara e se garanta a compreensão correta das necessidades do paciente.

A diversidade cultural também representa um desafio importante na comunicação terapêutica. Diferenças culturais podem influenciar como as informações são transmitidas e recebidas, afetando a eficácia da comunicação (De Melo, Dos santos, 2023). De acordo com Peplau, exige-se que os profissionais de saúde sejam sensíveis às crenças e práticas

culturais dos pacientes, sendo fundamental a habilidade de reconhecer e respeitar essas diferenças culturais para que se garanta uma comunicação terapêutica eficaz e promova um ambiente de cuidado inclusivo.

A sobrecarga de informações é outra barreira significativa, pois em ambientes de saúde, os pacientes frequentemente recebem uma quantidade excessiva de informações em pouco tempo, o que pode dificultar a compreensão (Haddad, 2021). Destaca-se que é essencial que a comunicação, segundo Peplau, seja clara e concisa, devendo ser adotada uma abordagem simplificada, utilizando linguagem acessível e evitando jargões técnicos para garantir que os pacientes compreendam e retenham as informações necessárias.

A falta de tempo é um desafio comum que pode comprometer a comunicação terapêutica, pois os profissionais de saúde muitas vezes enfrentam restrições de tempo que limitam o tempo dedicado à interação com os pacientes (Silva; Lima, 2019). Contudo, a teórica tratada neste estudo relata que é importante haver a dedicação de tempo ao paciente para que se garanta uma comunicação eficaz. Logo, reconhecer a necessidade de investir tempo na comunicação terapêutica é fundamental para garantir que as interações sejam profundas e significativas.

Barreiras emocionais, como medo, ansiedade ou estresse, também podem impactar a comunicação terapêutica. Tanto pacientes, quanto a equipe multiprofissional de saúde, podem enfrentar dificuldades emocionais que interferem na comunicação efetiva (Maftum; Stefanelli, 2020). Sendo assim, a empatia é uma competência essencial durante todas as fases da relação interpessoal, pois criar um ambiente acolhedor e empático ajuda a superar estas barreiras emocionais, permitindo uma expressão mais aberta e honesta dos sentimentos e preocupações dos pacientes.

Segundo Peplau, o desenvolvimento de habilidades de escuta ativa, empatia, comunicação não verbal e resolução de conflitos é crucial durante todas as fases da relação interpessoal. Deste modo, a falta de habilidades de comunicação é um entrave significativo, logo, é essencial investir em formação e desenvolvimento contínuo destas habilidades para aprimorar a comunicação terapêutica e se garantir uma prática assistencial mais eficaz e centrada no paciente (Oliveira, 2020).

Por fim, reconhecer e abordar estas objeções é vital para melhorar a comunicação terapêutica. A teoria de Peplau oferece um framework valioso para entender e superar essas dificuldades, destacando a importância da conscientização, do treinamento adequado, da adaptação cultural e do investimento de tempo para promover uma comunicação terapêutica eficaz e centrada no paciente (Pontes et al., 2019).

Eixo temático 5 – Estratégias e técnicas eficazes para melhorar a comunicação terapêutica

A comunicação terapêutica desempenha um papel crucial na assistência, pois é através de uma comunicação eficaz que se estabelece uma conexão significativa com os pacientes. Assim, promove-se o entendimento mútuo e o desenvolvimento de uma relação terapêutica, tendo como uma das estratégias fundamentais a escuta ativa, a qual envolve dar atenção total ao

paciente, demonstrando interesse genuíno em suas preocupações e necessidades (Souza et al., 2023).

Os profissionais de saúde devem manter contato visual, adotar uma postura aberta e utilizar expressões faciais e linguagem corporal que mostrem empatia. Ouvindo-se atentamente, pode-se captar informações não verbais transmitidas pelos pacientes, como gestos, expressões faciais e tom de voz, detalhes que podem transmitir emoções e sentimentos subjacentes. Ressalta-se que a escuta ativa também envolve fazer perguntas claras e abertas para obter informações pormenorizadas e se garanta uma compreensão precisa da situação do paciente (Neves, 2021).

Outra técnica eficaz é a comunicação não verbal, cabendo a equipe multiprofissional de saúde estar ciente da importância da linguagem corporal e do uso apropriado de gestos, expressões faciais e contato físico. Um toque suave no braço do paciente ou um aperto de mão caloroso pode transmitir empatia e cuidado, no entanto, é essencial respeitar as preferências culturais e individuais dos pacientes em relação ao toque físico. Além disso, o uso adequado do espaço físico também é importante para criar um ambiente de comunicação confortável, devendo-se garantir que a privacidade seja respeitada e que o paciente se sinta seguro para expressar suas preocupações (Campos, 2019).

Em complemento ao supracitado, esta equipe laboral deve se atentar quanto a influência da comunicação não verbal em sua própria expressão, pois sua postura, tom de voz e expressões faciais podem afetar a percepção do paciente sobre a qualidade da comunicação. Portanto, é essencial a reflexão sobre a própria linguagem corporal deste profissionais para que possam transmitir confiança, empatia e respeito durante as interações com os pacientes (Negreiros, 2021).

O uso de linguagem clara e simples é outro aspecto crucial da comunicação terapêutica, devendo-se evitar o uso de jargões técnicos e linguagem complexa para que não se confunda ou alienie os pacientes. Assim, é importante adaptar o estilo de comunicação de acordo com o nível de compreensão do paciente, podendo envolver o uso de exemplos práticos e analogias para explicar termos médicos ou procedimentos de forma mais acessível (Silva; Lima, 2019).

Por fim, para que se aprimore a comunicação terapêutica, pode-se, também, fazer-se o uso de recursos visuais, como ilustrações, diagramas ou folhetos informativos, pois podem auxiliar na compreensão do paciente e fornecer informações adicionais que complementem as explicações verbais.

Logo, a comunicação terapêutica pode ser aprimorada por meio de várias estratégias e técnicas, como a escuta ativa, a comunicação não verbal, o uso de linguagem clara e simples, a conscientização da própria linguagem corporal e o uso de recursos visuais são alguns exemplos destas abordagens. Ao implementar estas estratégias, estabelece-se uma comunicação mais eficaz, promovendo a compreensão mútua, a confiança e o desenvolvimento de uma relação terapêutica com os pacientes (Pontes et al., 2019).

Eixo temático 6 – Avaliação da eficácia da comunicação terapêutica em resultados de saúde do paciente

A avaliação da eficácia da comunicação terapêutica é essencial para assegurar que as estratégias utilizadas pelos profissionais de saúde sejam eficazes na prática clínica. Sob a ótica da teoria das Relações Interpessoais de Hildegard Peplau, é crucial a compreensão de como a comunicação está impactando a relação terapêutica, pois é através dessa avaliação que se pode identificar áreas que necessitam de melhorias. Assim, permite-se que haja o ajuste das abordagens realizadas para que se garanta as necessidades e expectativas dos pacientes de maneira plena, promovendo uma experiência de cuidado mais positiva e centrada no paciente (Silva; Lima, 2019).

Uma abordagem eficaz para avaliar a comunicação terapêutica é a coleta de feedback dos pacientes, o que pode ser feito por meio de pesquisas de satisfação ou entrevistas, proporcionando uma visão valiosa sobre a percepção dos pacientes em relação à comunicação terapêutica. Deste modo, esta ação, como exposto na teoria tratada neste estudo, permite o engajamento do paciente e, por consequência, a compreensão de suas necessidades e preocupações. Logo, as informações coletadas auxiliam na identificação dos pontos fortes e as áreas que precisam ser aprimoradas, permitindo ajustes contínuos na prática (Coelho; Sequeira, 2019).

Além disso, a observação direta das interações entre os profissionais de saúde e os pacientes é uma ferramenta importante para avaliar a eficácia da comunicação. Desta forma, observar as expressões faciais, a linguagem corporal e o tom de voz dos pacientes pode oferecer insights sobre como a comunicação está sendo recebida e está sendo transmitido empatia e clareza por parte do profissional (Silva; Lima, 2019).

A utilização de escalas de avaliação também é uma técnica útil na avaliação da comunicação terapêutica. Ferramentas como a escala de comunicação terapêutica de Calgary-Cambridge oferecem uma medição objetiva das habilidades de comunicação. Assim, avalia-se de forma objetiva a eficácia da comunicação, ajudando a identificar áreas para aprimoramento e garantir que a interação com os pacientes seja eficaz e satisfatória (Oliveira, 2020).

Peplau destaca em sua teoria a importância da revisão dos resultados do processo terapêutico, pois ao comparar os resultados de saúde dos pacientes que receberam uma comunicação eficaz com aqueles que não receberam pode revelar o impacto direto da comunicação na adesão ao tratamento, controle dos sintomas e satisfação geral do paciente, fornecendo uma medida prática da eficácia da comunicação. Logo, analisar os resultados de saúde dos pacientes é outra forma de avaliar a eficácia da comunicação terapêutica. (Pontes et al., 2019).

Portanto, a avaliação contínua da comunicação terapêutica é vital para que se verifique se os profissionais de saúde estão fornecendo um cuidado centrado no paciente e alcançando os melhores resultados possíveis (De Melo, Dos santos, 2023). Ressalta-se que incorporar o feedback dos pacientes, observar interações, utilizar escalas de avaliação e analisar os resultados de saúde permite ajustes contínuos e melhorias na prática de comunicação. Assim, esta abordagem alinhada com a teoria de

Peplau assegura que a comunicação terapêutica seja eficaz, promovendo uma relação terapêutica sólida e um cuidado de alta qualidade.

Eixo temático 7 – Educação e treinamento em comunicação terapêutica para enfermeiros

A comunicação terapêutica é uma habilidade complexa que requer conhecimento teórico e prático através da educação formal, assim, os profissionais da saúde devem adquirir o conhecimento teórico sobre os princípios da comunicação terapêutica, incluindo a importância da empatia, escuta ativa, linguagem corporal e habilidades de comunicação verbal e não verbal. Logo, por meio destes conhecimentos teóricos, pode-se compreender a base teórica da comunicação terapêutica e sua importância para o cuidado centrado no paciente (Negreiros, 2021).

No entanto, a educação teórica por si só não é suficiente, necessita-se, também, de treinamento prático para desenvolver as habilidades de comunicação terapêutica, podendo ser realizado por meio de simulações, role playing e práticas clínicas supervisionadas. Estas atividades permitem a prática das habilidades de comunicação em um ambiente seguro e recebem feedback construtivo para aprimoramento (Silva; Lima, 2019).

A educação e o treinamento em comunicação terapêutica devem ser contínuos ao longo da carreira de um profissional da saúde, seja através da participação em cursos de atualização, seja por workshops. Reforça-se que estas atualizações devem objetivar o aprimoramento das práticas de comunicação terapêutica, aprendendo-se novas estratégias e técnicas e permita a reflexão acerca da própria prática dos profissionais de maneira que possam identificar áreas para aprimoramento (Coelho; Sequeira, 2019).

É importante ressaltar que a educação e o treinamento em comunicação terapêutica devem se estender a toda a equipe de saúde. Este fato se deve à colaboração efetiva entre os profissionais de saúde requer uma comunicação terapêutica eficaz, onde todos os membros da equipe possam se comunicar de forma clara e assertiva, compartilhando informações importantes para a tomada de decisões e o cuidado seguro do paciente (Oliveira, 2020).

Educação e treinamento em comunicação terapêutica são fundamentais para desenvolver as habilidades necessárias para uma prática assistencial eficaz. Além disso, a educação contínua também é essencial para manter-se atualizado com as melhores práticas e aprimorar constantemente as habilidades de comunicação, sendo importante envolver toda a equipe de saúde neste processo para que se garanta uma comunicação terapêutica eficaz e uma colaboração interprofissional efetiva (Bertachini, 2019).

Eixo temático 8 – Comunicação terapêutica em situações de cuidados paliativos

Em situações de cuidados paliativos, a comunicação terapêutica desempenha um papel fundamental na criação de um ambiente de confiança e apoio para o paciente e seus entes queridos. Os profissionais de saúde devem ser capazes de se comunicar de forma empática, ouvindo ativamente as preocupações e necessidades dos pacientes e oferecendo suporte emocional, o que pode ajudar a aliviar o medo, a ansiedade e a solidão que muitas vezes acompanham doenças graves ou pacientes em estágio avançado (Oliveira, 2020).

Além disso, a comunicação terapêutica em cuidados paliativos também envolve a discussão de temas sensíveis, como o planejamento antecipado de cuidados e a tomada de decisões sobre o tratamento, assim, cabe a equipe de saúde saber abordar estes assuntos de maneira compassiva e respeitosa, garantindo que os pacientes compreendam suas opções e possam fazer escolhas informadas sobre sua assistência médica (Negreiros, 2021).

Outro aspecto importante da comunicação terapêutica em cuidados paliativos é a facilitação de conversas significativas entre pacientes e suas famílias. A equipe multiprofissional de saúde desempenha um papel crucial ao ajudar as famílias a expressar suas emoções, compartilhar memórias e se despedir de seus entes queridos de maneira adequada, podendo fornecer suporte emocional, informações claras e precisas sobre o prognóstico e ajudando a facilitar a comunicação entre os membros da família (Souza et al., 2023).

Além disso, a comunicação terapêutica em cuidados paliativos também se estende ao luto e ao processo de luto, logo, deve-se oferecer apoio emocional contínuo às famílias após a perda de um ente querido, ajudando-as a lidar com sua dor e a encontrar recursos de apoio adequados. Desta maneira, para garantir uma comunicação terapêutica eficaz em cuidados paliativos, é essencial a oferta de um treinamento adequado aos profissionais, isto inclui o desenvolvimento de habilidades de escuta ativa, empatia e comunicação sensível, bem como o conhecimento sobre as questões específicas relacionadas aos cuidados paliativos (De Melo, Dos santos, 2023).

A educação contínua e o aprimoramento dessas habilidades também são fundamentais para garantir o preparo do corpo profissional de saúde ao enfrentar os desafios emocionais e complexos que surgem no contexto tratado neste tópico. A comunicação terapêutica desempenha um papel crucial nos cuidados paliativos, ajudando a criar um ambiente de confiança e apoio para pacientes e suas famílias.

Portanto, os profissionais de saúde devem ser capazes de se comunicar de forma empática, abordar temas sensíveis e facilitar conversas significativas entre os envolvidos, haja vista que a comunicação terapêutica também é importante no processo de luto e no fornecimento de suporte emocional contínuo às famílias. Assim, para que ela seja eficaz no âmbito do cuidado paliativo, é essencial que os enfermeiros recebam treinamento adequado e estejam preparados para enfrentar os desafios emocionais e complexos que surgem nesse contexto (Coelho; Sequeira, 2019).

Eixo temático 9 – Uso de tecnologia na comunicação terapêutica

Uma das maneiras pelas quais a tecnologia pode facilitar a comunicação terapêutica é através do uso de sistemas eletrônicos de registro de saúde, pois eles permitem o acesso as informações registradas sobre os pacientes de forma organizada e acessível. Assim, melhora-se a comunicação entre os membros da equipe de saúde e se garante que todos os dados importantes sejam compartilhados (Souza et al., 2023).

Outra forma de tecnologia que pode ser usada na comunicação terapêutica é a telemedicina, através de videochamadas ou consultas virtuais, pode-se comunicar com os pacientes à distância, o que é especialmente útil em situações em que o acesso ao cuidado presencial é limitado. Esta modalidade de comunicação permite o acompanhamento do progresso dos pacientes, retire-se dúvidas e se oferte suporte emocional sem a necessidade de um encontro físico (Haddad, 2021).

Além disso, aplicativos móveis e plataformas online também podem ser utilizados na comunicação terapêutica, pois estas ferramentas permitem o compartilhamento de informações de saúde, de orientações sobre medicação e tratamento e de suporte contínuo aos pacientes, os quais podem registrar seus sintomas, monitorar seu progresso e enviar mensagens aos profissionais que possam ajudar em sua demanda, criando uma comunicação mais eficiente e acessível (De Melo, Dos santos, 2023).

No entanto, é importante ressaltar que o uso da tecnologia na comunicação terapêutica deve ser cuidadosamente avaliado e adaptado às necessidades individuais de cada paciente. Não substitui a importância do contato humano, a tecnologia deve ser vista como uma ferramenta complementar, podendo melhorar a comunicação, mas não como substituto a interação presencial (Bertachini, 2019).

Portanto, o uso da tecnologia na comunicação terapêutica pode trazer benefícios significativos, o uso de sistemas eletrônicos de registro de saúde, telemedicina e aplicativos móveis pode melhorar a eficácia e eficiência da comunicação. Contudo, é importante lembrar que a tecnologia deve ser utilizada de forma complementar e não substitutiva à interação humana, o cuidado centrado no paciente continua sendo a base da comunicação terapêutica, independentemente do uso da tecnologia (Coelho; Sequeira, 2019).

CONCLUSÃO / CONCLUSION

A comunicação terapêutica é um elemento crucial na prática dos profissionais de saúde e integra profundamente a teoria das Relações Interpessoais de Hildegard Peplau. Neste artigo, examinamos a comunicação terapêutica desde sua definição e conceito até o papel da tecnologia como uma ferramenta complementar. De acordo com Peplau, a comunicação terapêutica é fundamental para estabelecer uma relação de confiança e empatia, que é a base da relação profissional-paciente. Por meio desta interação, pode-se entender melhor as necessidades e preocupações dos pacientes, o que promove um cuidado mais centrado no paciente e eficaz.

Segundo a teoria de Peplau, a comunicação terapêutica é essencial para promover o cuidado centrado no paciente. Ao envolver ativamente os pacientes no seu próprio cuidado, este se capacita e se incentiva sua autonomia e participação nas decisões relacionadas à saúde. Peplau enfatiza a importância de uma comunicação aberta e participativa, o que resulta em uma maior adesão ao tratamento e melhores resultados de saúde, demonstrando a relevância da abordagem centrada no paciente.

No entanto, a teoria de Peplau também destaca os desafios enfrentados na comunicação terapêutica. Barreiras como falta de tempo, treinamento inadequado e barreiras linguísticas podem comprometer a qualidade da comunicação. Assim, esta teórica sugere a ciência destas dificuldades e que se deve adotar estratégias eficazes para superá-las, garantindo assim uma comunicação de alta qualidade e uma relação terapêutica eficiente.

A educação e o treinamento em comunicação terapêutica são essenciais para a prática dos profissionais de saúde. O desenvolvimento de habilidades eficazes de comunicação deve ser uma prioridade na formação destes profissionais, pois isso impacta diretamente na qualidade do cuidado prestado. A teoria de Peplau reforça a importância de avaliar a eficácia da comunicação terapêutica e seus efeitos nos resultados de saúde dos pacientes para que se identifique as áreas que necessitam de melhorias e, por consequência, se aprimore a prática.

No contexto dos cuidados paliativos, a teoria de Peplau ressalta a importância da comunicação terapêutica. Em momentos delicados, faz-se necessário que se demonstre sensibilidade e empatia, oferecendo suporte emocional e ajudando os pacientes a enfrentar seus medos e preocupações. Logo, a comunicação terapêutica deve ser compassiva e respeitar a dignidade e a autonomia dos pacientes.

Finalmente, o uso da tecnologia na comunicação terapêutica é uma questão discutida neste artigo. Embora a tecnologia possa proporcionar benefícios, Peplau argumenta que ela não substitui o valor do contato humano e da empatia na relação profissional-paciente. A tecnologia deve ser vista como uma ferramenta complementar, que pode melhorar a comunicação, mas nunca substituir a interação presencial e a conexão emocional essencial para uma relação terapêutica eficaz.

REFERÊNCIAS / REFERENCES

ALPALHÃO, Elza Fátima Coelho Lopes Santos. As intervenções do enfermeiro especialista de enfermagem em saúde mental e psiquiátrica para promover uma comunicação terapêutica. 2023. Tese de Doutorado. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/46303> Acesso em: 01 Set 2024;

BERTACHINI, Luciana. A comunicação terapêutica como fator de humanização da Atenção Primária. *O Mundo da Saúde*, v. 36, n. 3, p. 507-520, 2012. Disponível em: <https://revistamundodasaude.emnuvens.com.br/mundodasaude/article/download/488/429> Acesso em: 15 Jul 2024;

CAMPOS, Cláudia Margarida. A comunicação terapêutica enquanto ferramenta profissional nos cuidados de enfermagem. *Psilologos*, v. 15, n. 1, p. 91-101, 2017. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/psilologos/article/view/9725> Acesso em: 17 Jul 2024;

COELHO, Maria Teresa Vieira; SEQUEIRA, Carlos. Comunicação terapêutica em enfermagem: Como a caraterizam os enfermeiros. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, v. 11, n. 11, p. 31-38, 2014. Disponível em: <https://scielo.pt/pdf/rpesm/n11/n11a05.pdf> Acesso em: 19 Jul 2024;

DE MELO, Ana Cristina Valente; DOS SANTOS, Viviane Marinho. MEDICINA INTEGRATIVA NO AUXÍLIO PARA CRIANÇAS AUTISTAS. RECIMA21-Revista Científica Multidisciplinar-ISSN 2675-6218, v. 4, n. 11, p. e4114312-e4114312, 2023. Disponível em: <https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/4312> Acesso em: 18 Ago 2024;

DE SOUZA MINAYO, Maria Cecília; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. Editora Vozes Limitada, 2011.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. Ediitora Atlas SA, 2008.

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, v. 35, n. 2, p. 145-155, 2011. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/002242674> Acesso em: 30 Jul 2024;

LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. 2017.

MAFTUM, Mariluci Alves; STEFANELLI, Maguida Costa. O uso das técnicas de comunicação terapêutica na relação interpessoal com o doente mental. Cogitare enferm, v. 5, n. 2, p. 69-74, 2000. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/328056389.pdf> Acesso em: 01 Ago 2024;

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. In: O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 1992, p. 269-269.

NEGREIROS, Patrícia de Lemos et al. Comunicação terapêutica entre enfermeiros e pacientes de uma unidade hospitalar. Revista Eletrônica de Enfermagem, v. 12, n. 1, 2010. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/9529> Acesso em: 01 Ago 2024;

NEVES, Miguel Loureiro. A comunicação terapêutica como promotora do bem-estar da pessoa em cuidados paliativos. 2012. Dissertação de Mestrado. Instituto Politécnico de Santarém (Portugal). Disponível em: <https://search.proquest.com/openview/6dfe076136c2f79a941b8912074e4113/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y> Acesso em: 05 Ago 2024;

OLIVEIRA, Poliéria Santos et al. Comunicação terapêutica em enfermagem revelada nos depoimentos de pacientes internados em centro de terapia intensiva. Revista Eletrônica de Enfermagem, v. 7, n. 1, 2005. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/861> Acesso em: 07 Ago 2024;

PONTES, Alexandra Carvalho; LEITÃO, Ilse Maria Tigre Arruda; RAMOS, Islane Costa. Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado. Revista brasileira de enfermagem, v. 61, p. 312-318, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/pflgqD8hM7CNH6XLtjMk8Yh/?lang=pt> Acesso em: 15 Ago 2024;

ROSENDAL, Henk. Hildegard Peplau: interação central. TVZ-Verpleegkunde in praktijk en wetenschap, v. 1, pág. 20-21, 2024. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s41184-023-2258-2> Acesso em: 01 Set 2024;

SILVA, Rodrigo Cardoso; LIMA BARROS, Cleiciane Vieira. Comunicação terapêutica relacionada ao cuidado humanizado e a segurança do paciente em unidade hospitalar. Saúde & ciência em ação, v. 1, n. 1, p. 13-25, 2015. Disponível em: <http://revistas.unifan.edu.br/index.php/RevistaCS/article/view/110> Acesso em: 25 Ago 2024;

SOUZA, Rozemere Cardoso de; PEREIRA, Maria Auxiliadora; KANTORSKI, Luciane Prado. Escuta terapêutica: instrumento essencial do cuidado em enfermagem. Rev. enferm. UERJ, p. 92-97, 2003. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-400173> Acesso em: 30 Ago 2024;