



A Comunicação Terapêutica Entre os Profissionais de Saúde: Um Componente Crucial no Cuidado Introdução

(Therapeutic Communication between Health Professionals: A Crucial Component in Care Introduction)

Gabriel Nivaldo Brito Constantino¹; Wanderson Alves Ribeiro²; Keila do Carmo Neves³; Bruna Porath Azevedo Fassarela⁴; Manuella Villela Vaz Moreira de Castro⁵; Daniela Marcondes Gomes⁶; Michel Barros Fassarela⁷

1. Acadêmico de Enfermagem da Universidade Iguazu (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 Iguazu (UNIG);
3. Enfermeira. Pós-Graduada em Nefrologia; Mestre e Doutora em Enfermagem pela UFRJ. Docente do Curso de Graduação em Enfermagem na Universidade Iguazu (UNIG);
4. Médica. Mestre em urgência e emergência pela universidade de vassouras. Docente do Cursos de Graduação em Enfermagem e Medicina na Universidade Iguazu (UNIG);
5. Acadêmica de Medicina da Universidade Iguazu (UNIG);
6. Enfermeira e Médica. Pós-graduada em Psiquiatria. Pós-graduanda em Medicina Integrativa. 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 Iguazu (UNIG); atua no CAPS III de Nova Iguaçu;
7. Médico. Docente do curso de graduação em medicina da Universidade Iguazu (UNIG);

Article Info

Received: 26 April 2025

Revised: 3 May 2025

Accepted: 3 May 2025

Published: 3 May 2025

Corresponding author:

Gabriel Nivaldo Brito Constantino

Acadêmico de Enfermagem da
Universidade Iguazu (UNIG),
Brazil

gnbconstantino@gmail.com

Palavras-chave:

Comunicação terapêutica; Relação
multiprofissional; Barreiras na
comunicação terapêutica; Técnicas
de comunicação.

Keywords:

Therapeutic communication;
Multiprofessional relationship;
Barriers to therapeutic
communication; Communication
techniques.

RESUMO

Introdução: A comunicação terapêutica desempenha um papel fundamental na prática assistencial, abrangendo um conjunto de habilidades e técnicas que visam criar um ambiente de confiança, empatia e colaboração, permitindo uma compreensão mútua e promovendo uma melhor qualidade de cuidado. **Objetivo:** Explorar o conceito e a importância da comunicação terapêutica, buscando melhorar a qualidade do cuidado prestado aos pacientes. **Metodologia:** Revisão integrada da literatura, sendo coletados e resumidos o conhecimento científico já desenvolvido. **Análise e discussão dos resultados:** A comunicação terapêutica é um instrumento de grande valia para a construção de uma relação profissional-paciente de confiança para que se possa criar um ambiente de interação confortável e de confiança para o paciente. Deste modo, contribui-se para uma melhor adesão por parte do paciente e, por meio de uma comunicação eficaz, pode-se promover e assegurar a segurança do paciente. **Conclusão:** Portanto, é de extrema importância que a comunicação terapêutica seja abordada nos diversos níveis de formação dos profissionais que podem atuar no ambiente hospitalar para que se possa garantir um ambiente segura, assim como uma boa participação e adesão dos pacientes em seu tratamento.

ABSTRACT

Introduction: Therapeutic communication plays a fundamental role in care practice, encompassing a set of skills and techniques that aim to create an environment of trust, empathy and collaboration, allowing mutual understanding and promoting a better quality of care. **Objective:** To explore the concept and importance of therapeutic communication, seeking to improve the quality of care provided to patients. **Methodology:** Integrated literature review, collecting and summarizing the scientific knowledge already developed. **Analysis and discussion of results:** Therapeutic communication is a very valuable tool for building a

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



trusting professional-patient relationship so that a comfortable and trusting interaction environment can be created for the patient. This contributes to better patient compliance and, through effective communication, patient safety can be promoted and ensured. **Conclusion:** It is therefore extremely important that therapeutic communication is addressed at the various levels of training of professionals who can work in the hospital environment so that a safe environment can be guaranteed, as well as good patient participation and adherence to their treatment.

INTRODUÇÃO / INTRODUCTION

A comunicação terapêutica desempenha um papel fundamental na prática assistencial, estabelecendo a base para uma relação efetiva entre os profissionais da saúde e os pacientes. Deve-se elencar que essa abordagem envolve um conjunto de habilidades e técnicas que visam criar um ambiente de confiança, empatia e colaboração, permitindo uma compreensão mútua e promovendo uma melhor qualidade de cuidado (Pontes *et al.*, 2019).

No que tange os profissionais da saúde, a comunicação terapêutica vai além da simples troca de informações, trata-se de uma interação ativa, em que eles se concentram em ouvir atentamente, demonstrar empatia e validar os sentimentos e preocupações dos pacientes. Logo, nota-se que é um processo que envolve a criação de um espaço seguro e acolhedor, onde os indivíduos podem se sentir à vontade para expressar suas necessidades, medos e expectativas (Coelho; Sequeira, 2019).

Através da comunicação terapêutica, pode-se obter uma compreensão mais profunda das experiências, perspectivas e valores dos pacientes. Além disso, permite-se que os cuidados sejam personalizados de acordo com as necessidades individuais, levando em consideração as preferências e desejos dos pacientes ao criar um ambiente de confiança, o que pode proporcionar aos pacientes um maior sentimento de capacidade e envolvimento no processo de cuidado (Maftum; Stefanelli, 2020).

Outrossim, por meio deste instrumento, pode-se promover a conexão emocional, pois desempenha um papel crucial na educação e na promoção da saúde dos pacientes, haja vista que pode fornecer informações claras e relevantes sobre o seu diagnóstico, tratamento, cuidados e medidas preventivas. Acrescenta-se que os pacientes podem desenvolver habilidades de autocuidado, incentivando a participação ativa na gestão de sua saúde ao fornecer explicações compreensíveis e responder a dúvidas e preocupações, o que capacita os pacientes a tomarem decisões informadas sobre sua saúde e bem-estar (Bertachini, 2019).

A comunicação terapêutica está diretamente relacionada a melhores resultados de saúde, pois quando os pacientes se sentem compreendidos e apoiados, eles tendem a aderir mais ao tratamento prescrito, seguir as orientações de cuidados e responder de forma mais positiva aos procedimentos médicos. Ressalta-se que a comunicação eficaz também pode ajudar a reduzir a ansiedade e o estresse dos pacientes, melhorando sua experiência durante o atendimento de saúde (Silva; Torres, 2023).

No entanto, a comunicação terapêutica requer prática e aprimoramento contínuo, devendo-se desenvolver habilidades de escuta ativa, demonstrar linguagem corporal adequada e adaptar sua comunicação às necessidades individuais de cada paciente. Além disso, a sensibilidade cultural e o respeito à diversidade são fundamentais para uma comunicação terapêutica eficaz, considerando as diferentes crenças, valores e experiências dos pacientes (Pontes *et al.*, 2019).

A problemática relacionada à comunicação terapêutica envolve diversos desafios que afetam a prática eficaz e compassiva, sendo alguns dos principais problemas identificados a falta de habilidades de comunicação adequadas, podendo resultar em dificuldades para estabelecer uma conexão empática com os pacientes e transmitir informações de forma clara (Maftum; Stefanelli, 2020).

Além disso, as barreiras linguísticas e culturais representam outro desafio na comunicação terapêutica em um ambiente de saúde diversificado, pois se pode encontrar dificuldades ao se comunicar com pacientes que não falam o mesmo idioma ou têm diferentes origens culturais. Destaca-se que a falta de compreensão mútua pode afetar negativamente a relação terapêutica e a qualidade do cuidado prestado (Campos, 2019).

A falta de empatia é outro desafio enfrentado na comunicação terapêutica, a empatia é essencial para estabelecer uma conexão significativa com os pacientes, mas pode ser difícil para alguns profissionais se colocarem no lugar dos pacientes e compreenderem suas experiências emocionais. Acrescenta-se que a falta de empatia pode levar a uma desconexão entre profissional-paciente, reduzindo a eficácia da comunicação terapêutica (Bertachini, 2019).

A falta de continuidade no cuidado é uma problemática comum em ambientes de saúde com alta rotatividade de profissionais. Deste modo, dificulta-se o estabelecimento de uma relação de confiança e continuidade com os pacientes, afetando a comunicação terapêutica (Silva; Torres, 2023).

Por fim, o impacto emocional na equipe multiprofissional também é uma questão a ser considerada, pois lidar com pacientes em situações de sofrimento ou perda pode ser emocionalmente exigente para eles. Ademais, este impacto pode afetar a capacidade destes profissionais de se engajarem plenamente na comunicação terapêutica e pode levar ao seu esgotamento (Bertachini, 2019).

Essas problemáticas destacam a importância de abordar a comunicação terapêutica na formação acadêmica dos diversos

curso que atua no ambiente hospitalar de forma abrangente, incluindo treinamento adequado, sensibilidade cultural, gerenciamento eficaz do tempo e apoio emocional para estes profissionais de enfermagem. Ao enfrentar estes desafios, é possível melhorar a qualidade da comunicação terapêutica e promover um cuidado mais centrado no paciente e compassivo (Pontes *et al.*, 2019).

Ter uma relação terapêutica sólida permite a compreensão das necessidades e preocupações dos pacientes de forma mais abrangente, o que, por sua vez, possibilita a personalização do cuidado de acordo com as necessidades individuais de cada paciente. Além disso, a comunicação terapêutica também é crucial para garantir que as informações sobre o diagnóstico, tratamento e cuidados sejam transmitidas de forma clara e compreensível, ajudando os pacientes a entenderem melhor sua condição de saúde, tomar decisões informadas e aderir aos planos de tratamento prescritos (Maftum; Stefanelli, 2020)

Por fim, como demonstrado a adequada comunicação como elo principal para condução de tratamentos exitosos e melhor enfrentamento dos enfermos e seus familiares que estejam diante de quadros de doença. Deve-se reforçar a imprescindibilidade da comunicação e do componente humano na condução assistencial (Bins, Santos, 2025).

A justificativa desse estudo é baseada na relevância e importância da comunicação terapêutica na assistência multiprofissional, pois ela desempenha um papel fundamental na construção de uma relação de confiança entre os profissionais da saúde e os pacientes. Ressalta-se que quando a comunicação é eficaz se pode fornecer um cuidado de qualidade, centrado no paciente, e promover resultados de saúde positivos. Portanto, tem-se como objetivo geral explorar o conceito e a importância da comunicação terapêutica, buscando melhorar a qualidade do cuidado prestado aos pacientes.

METODOLOGIA / METHODS

Para abordar o tema da comunicação terapêutica entre os profissionais da saúde, foi realizada uma revisão da literatura qualitativa e exploratória. Esse método permitiu sintetizar as evidências disponíveis na área, identificando lacunas no conhecimento e destacando possíveis direções para futuras pesquisas. O escopo da revisão foi definido com base nos objetivos específicos identificados anteriormente. A revisão se

concentrou na importância da comunicação terapêutica entre os profissionais da saúde na prática, explorando os benefícios dessa abordagem para a relação profissional-paciente e os resultados de saúde dos pacientes.

Foram examinados estudos que abordaram as definições e conceitos da comunicação terapêutica, as estratégias e técnicas eficazes utilizadas na prática, as barreiras e desafios enfrentados pelos profissionais da saúde, bem como a importância da educação e treinamento nessa área. O objetivo foi fornecer uma visão abrangente sobre a comunicação terapêutica no âmbito da saúde, destacando sua importância no cuidado centrado no paciente e oferecendo recomendações para aprimorar a prática dos profissionais da saúde nesse contexto.

Será realizada uma busca abrangente em várias bases de dados eletrônicas, incluindo PubMed, BVS, Web of Science, SCIELO e Google Acadêmico. A busca foi conduzida se utilizando termos de pesquisa relevantes e suas combinações, como "Comunicação terapêutica", "Relação multiprofissional", "Barreiras na comunicação terapêutica" e "Técnicas de comunicação". Além disso, serão examinadas as listas de referências dos artigos selecionados para identificar estudos adicionais que possam ter sido omitidos na busca inicial.

Os estudos identificados na busca foram avaliados com base em critérios de inclusão pré-definidos. Serão incluídos estudos originais, revisões sistemáticas e meta-análises relacionados ao tema. Serão considerados estudos publicados entre 2018-2025, em português, inglês e espanhol, para garantir a relevância e atualização das informações.

Como critério de exclusão, foram excluídos artigos incompletos, fora do corte temporal e que não apresentavam ligação com a temática.

Por meio do procedimento de busca, foram identificadas 29 publicações com potencial para fundamentar este manuscrito. Após a avaliação dos títulos e resumos, 10 artigos foram considerados para leitura na íntegra e, contemplando os critérios de inclusão, puderam subsidiar o artigo. Assim, é válido demonstrar a seguir, por meio do Tabela 01, uma síntese detalhada dos artigos, organizados de acordo com o ano de publicação, objetivos, metodologias e principais considerações de cada estudo.

Tabela 1 - Levantamento estrutural dos artigos selecionados nas bases de dados da temática

Título/Ano	Autores/Revista	Principais contribuições
Comunicação entre acadêmicos e profissionais na prestação da assistência à saúde em ambiente perioperatório / 2025	de Moraes, F. R. A., GUEDES, D. D. N., ALVES, M. V. D. C., SANTOS, D. Y. L. V., ARAÚJO, E. D. L. L. C., CARVALHO, G. C. N., & OLIVEIRA, M. M. L. D. D / Revista Piauiense de Enfermagem	A experiência reforçou que a comunicação eficaz entre acadêmicos e profissionais é essencial para a prestação de uma assistência perioperatória segura e de qualidade. O estágio permitiu desenvolver competências comunicacionais e compreender a importância do diálogo estruturado para promover o trabalho em equipe, superar barreiras hierárquicas e integrar teoria e prática no cuidado ao paciente.
A comunicação terapêutica em enfermagem–Revisão Integrativa da Literatura. / 2023	Silva, D. L., & Valladares-Torres, A. C. A. / Revista Eletrônica Multidisciplinar de Investigação Científica	A partir da análise dos artigos, foi possível constatar que a comunicação terapêutica é a ferramenta para efetivar relacionamentos terapêuticos, bem como auxiliar na oferta de cuidados em saúde, nas relações interpessoais e promover qualidade de vida aos usuários. Isso reforça a necessidade de comunicação terapêutica no exercício profissional, embora a literatura não descreva como fazê-la, além de que foi identificada a existência de poucas publicações nacionais e internacionais acerca da temática.
Escuta terapêutica: instrumento essencial do cuidado em enfermagem. / 2023	Souza, R. C. D., Pereira, M. A., & Kantorski, L. P. / Rev. enferm	Descreveram, entre outros aspectos, um histórico apresentando os principais autores que introduziram o conceito de escuta nos modelos de assistência psiquiátrica, formas de compreendê-la, sua finalidade, condições favoráveis à sua promoção e as consequências da não-escuta
A comunicação terapêutica na relação enfermeiro-usuário da atenção básica: um instrumento para a promoção da saúde e cidadania. / 2021	Haddad, J. G. V., Machado, E. P., Neves-Amado, J., & Zoboli, E. L. C. P. / Mundo da Saúde	Utilizar um instrumento que possa nortear a observação dos aspectos da comunicação no atendimento de enfermagem permitirá avaliar essa habilidade e consequentemente a qualidade da assistência prestada.
A comunicação terapêutica como promotora do bem-estar da pessoa em cuidados paliativos / 2021	Neves, M. L. / Instituto Politecnico de Santarem (Portugal)	O estabelecimento de comunicação terapêutica é sem dúvida um meio para a obtenção de cuidados de qualidade, considerando-a como intervenção autônoma de enfermagem.
O uso das técnicas de comunicação terapêutica na relação interpessoal com o doente mental / 2020	Maftum, M. A., & Stefanelli, M. C. / Cogitare enferm	Conclui-se que os conteúdos ministrados ajudam o aluno a ter mais segurança na abordagem ao paciente, atuando como um facilitador da comunicação aluno-paciente.
Comunicação terapêutica em enfermagem revelada nos depoimentos de pacientes internados em centro de terapia intensiva. / 2020	de Oliveira, P. S., da Nóbrega, M. M. L., da Silva, A. T. M. C., & de Oliveira Ferreira-Filha, M. / Revista Eletrônica de Enfermagem	
A comunicação terapêutica como fator de humanização da Atenção Primária. / 2019	Bertachini, L. / O Mundo da Saúde	A comunicação torna-se fator de humanização na atenção à saúde por favorecer o entendimento e a reciprocidade dos conteúdos que envolvem o significado da doença e as atitudes coerentes perante o tratamento e a promoção da saúde e da vida. O desafio consiste em encontrar mediações técnicas com a competência humana para a construção de novas posturas onde a comunicação e o cuidado não sejam negados, mas concretizados da melhor forma possível

Comunicação terapêutica relacionada ao cuidado humanizado e a segurança do paciente em unidade hospitalar. / 2019	da Silva, R. C., & de Lima Barros, C. V. / Saúde & ciência em ação	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 comunicação terapêutica enquanto ferramenta profissional nos cuidados de enfermagem / 2019	Campos, C. M. / Psilogos	A comunicação terapêutica enquanto ferramenta profissional permite ao profissional e às equipes de saúde compreender as necessidades do utente, frequentemente vulnerabilizado pela doença e suas limitações. O estilo de comunicação que responde a uma comunicação funcional comporta, portanto, atitudes, comportamentos, qualidades que se devem adaptar à diversidade e rapidez de vários contextos com conteúdos complexos, a situações muitas vezes críticas e urgentes, frequentemente carregadas de emotividade.
Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado / 2019	Pontes, A. C., Leitão, I. M. T. A., & Ramos, I. C. / Revista brasileira de enfermagem	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.

RESULTADOS E DISCUSSÃO / RESULTS AND DISCUSSION

Categoria 1 - Definição e conceito de comunicação terapêutica e o seu papel na relação profissional-paciente

A comunicação terapêutica é um aspecto essencial da prática assistencial, sendo um instrumento fundamental para o estabelecimento de uma relação de confiança e respeito entre o profissional da saúde e o paciente. Trata-se de uma interação intencional que visa promover a saúde e o bem-estar do paciente, utilizando técnicas de comunicação efetivas para expressar empatia, compreensão, respeito e apoio (Maftum; Stefanelli, 2020).

O termo “comunicação terapêutica” engloba mais do que a simples troca de informações, ele inclui a habilidade de ouvir o paciente ativamente, responder de maneira apropriada e transmitir informações de forma clara e compreensível. Além disso, envolve a capacidade de interpretar e entender as emoções e sentimentos do paciente, proporcionando um ambiente seguro para expressar preocupações e sentimentos (Haddad, 2021).

A comunicação terapêutica também envolve aspectos não verbais, como o contato visual, a postura, os gestos e a expressão facial, que podem transmitir empatia e compreensão. A importância desses aspectos não verbais não deve ser subestimada, pois eles podem ter um impacto significativo na maneira como a mensagem é recebida e entendida pelo paciente (Souza *et al.*, 2023).

Deve-se elencar que esta ferramenta comunicativa tem como objetivo facilitar a construção de uma relação terapêutica positiva, auxiliando o paciente a se sentir entendido e

apoiado, promovendo assim a adesão ao tratamento e a melhora da saúde. É um processo contínuo e dinâmico que requer habilidades de escuta ativa, respeito, empatia e paciência por parte do enfermeiro (Campos, 2019).

A comunicação terapêutica desempenha um papel crucial na relação profissional-paciente, servindo como a base para a construção de uma relação de confiança e respeito mútuos, o que é essencial para a prestação eficaz de cuidados de saúde. Além disso, serve como meio de educar os pacientes por meio do fornecimento de informações sobre o diagnóstico, tratamento e cuidados de acompanhamento, ajudando os pacientes a compreenderem melhor sua condição de saúde e a tomarem decisões informadas (Pontes *et al.*, 2019; Neves, 2021).

Por fim, conclui-se que quando a equipe multiprofissional se comunica efetivamente com seus pacientes e familiares, garante-se que todos os aspectos do plano de cuidados sejam implementados de forma eficaz e eficiente (Neves, 2021). Outrossim, a comunicação multiprofissional é de suma importância para que se possa melhorar a segurança do paciente por meio do trabalho (De Moraes *et al.*, 2025).

Além disso, melhora a adesão ao tratamento, melhorando os resultados de saúde, no entanto, para que a comunicação terapêutica seja eficaz, os profissionais devem estar conscientes de suas próprias emoções e reações e serem capazes de adaptar sua comunicação às necessidades individuais de cada paciente. Para tal, deve-se haver treinamento e prática, bem como uma compreensão profunda do papel vital que a comunicação terapêutica desempenha na relação profissional-paciente (Maftum; Stefanelli, 2020).

Categoria 2 - A Importância da comunicação terapêutica na promoção do cuidado centrado no paciente e suas barreiras e desafios

A comunicação terapêutica desempenha um papel fundamental na promoção do cuidado centrado no paciente, haja vista que quando ela ocorre de maneira eficaz, impacta a qualidade do atendimento ao paciente e a dinâmica do trabalho em equipe. Além disso, ressalta-se que se deve estabelecer uma relação de confiança e respeito com os pacientes por parte da equipe multiprofissional para que se tenha uma compreensão mais profunda das suas necessidades, preocupações e desejos (Neves, 2021; De Moraes *et al.*, 2025).

Ao adotar uma abordagem centrada no paciente, os profissionais de saúde reconhecem a importância de envolver ativamente os pacientes em seu próprio cuidado. A comunicação terapêutica é a ferramenta chave para alcançar esse envolvimento significativo, pois ao estabelecê-la de forma genuína e compassiva, pode-se criar um ambiente propício para que os pacientes expressem suas preocupações, compartilhem informações relevantes sobre sua saúde e participem ativamente das decisões relacionadas ao seu tratamento (Campos, 2019).

Além disso, a comunicação terapêutica contribui para a promoção da autonomia do paciente, ao ouvir atentamente e validar suas experiências e perspectivas. Tendo-se uma boa comunicação dos profissionais atuantes na equipe multidisciplinar, alcança-se a oferta de uma terapêutica de sucesso nos tratamentos aos quais os pacientes são submetidos, dando-lhes também a certeza de que obterão um tratamento seguro (De Moraes *et al.*, 2025; Haddad, 2021).

A comunicação terapêutica também desempenha um papel crucial na promoção da segurança do paciente, através de uma comunicação clara e efetiva, pode-se garantir que as informações sobre medicamentos, procedimentos e cuidados sejam transmitidas de maneira compreensível, reduzindo o risco de erros e confusões, contribuindo para a prevenção de eventos adversos e garantindo a segurança do paciente (Pontes *et al.*, 2019).

Adicionalmente, este instrumento de comunicação fortalece a relação entre profissional-paciente, construindo uma base sólida de confiança e respeito mútuo, possibilitando a oferta de suporte emocional. Esta relação positiva facilita a colaboração entre ambos, permitindo uma melhor compreensão das necessidades do paciente e uma maior aderência ao plano de cuidados (Silva; Lima, 2019).

A comunicação terapêutica é uma parte essencial do cuidado centrado no paciente, pois ela transmite informações relevantes e pode fornecer orientações adequadas, resultando em uma experiência de cuidado mais satisfatória para o paciente, haja vista que promove confiança, respeito, autonomia, segurança e colaboração. Adotando-se uma abordagem centrada no paciente, pode-se utilizar estratégias eficazes de comunicação terapêutica, melhorando

significativamente a qualidade do cuidado e os resultados de saúde dos pacientes (Bertachini, 2019).

No que tangencia as barreiras da comunicação terapêutica, a primeira que pode prejudicar é a linguagem, pois, por exemplo, pode ocorrer dos pacientes não falarem o mesmo idioma que o profissional, impossibilitando a compreensão mútua ou a limitando, assim como há também a questão do regionalismo. Deste modo, pode-se obter mal-entendidos e falta de informação adequada, logo, para superar esta problemática é importante buscar instrumentos que garantam que as informações sejam transmitidas de forma clara e precisa (Silva; Lima, 2019).

Outra barreira significativa é a diversidade cultural, as diferenças culturais na relação profissional-paciente podem influenciar a forma como as informações são transmitidas e recebidas. Crenças, valores e práticas culturais podem afetar a comunicação terapêutica, tornando necessário que os profissionais da saúde sejam culturalmente sensíveis e respeitem as crenças e práticas dos pacientes (Silva; Torres, 2023).

A sobrecarga de informações também pode ser um desafio na comunicação terapêutica, pois em ambientes de saúde os pacientes frequentemente recebem uma grande quantidade de informações em um curto período, o que pode ser avassalador e, ao mesmo tempo, dificultar a compreensão e retenção das informações por parte do paciente. Logo, deve-se buscar meios de abordagem clara e concisa ao transmitir informações, utilizando linguagem simples e evitando jargões técnicos (Haddad, 2021).

As barreiras emocionais também podem afetar a comunicação terapêutica, tanto os pacientes, quanto os profissionais de saúde podem enfrentar dificuldades emocionais, como medo, ansiedade ou estresse. Assim, pode-se haver interferência na capacidade destes profissionais se comunicarem efetivamente, porém, ainda assim se faz necessário que haja empatia, criando-se um ambiente acolhedor que promova a expressão aberta e honesta (Maftum; Stefanelli, 2020).

Por fim, a falta de habilidades de comunicação é outro entrave importante a ser superado, pois nem todos os profissionais que atuam na área da saúde possuem habilidades avançadas sobre esta temática. Tal fato se deve à falta de treinamento e educação nesta área, agravando esta problemática, logo, deve-se haver uma formação adequada em comunicação terapêutica na formação acadêmica dos profissionais que podem atuar na área da saúde, buscando tangenciar habilidades de escuta ativa, empatia, comunicação não verbal e resolução de conflitos. Assim, por meio do aprimoramento destas habilidades, contribui-se para uma comunicação mais eficaz e satisfatória (Oliveira, 2020).

Portanto, deve-se identificar e reconhecer essas barreiras e desafios para que se possa traçar e implementar estratégias para superá-las. Assim, poder-se-á aprimorar a comunicação terapêutica, resultando em uma melhor qualidade de cuidado e satisfação do paciente (Pontes *et al.*, 2019).

Categoria 3 - Estratégias e técnicas eficazes para melhorar a comunicação terapêutica e seu impacto na adesão do paciente ao tratamento

A comunicação terapêutica desempenha um papel crucial na assistência, pois quando ela é eficaz se estabelece uma conexão significativa com os pacientes, promovendo o entendimento mútuo e o desenvolvimento de uma relação terapêutica. Ressalta-se que uma de suas estratégias fundamentais é a escuta ativa, haja vista que ela envolve dar atenção total ao paciente, demonstrando interesse genuíno em suas preocupações e necessidades (Souza et al., 2023).

Os profissionais da saúde devem manter contato visual, buscando adotar uma postura aberta e expressões faciais e linguagem corporal que demonstrem empatia, pois ouvindo-se atentamente, eles podem captar as informações não verbais transmitidas pelos pacientes, como gestos, expressões faciais e tom de voz, que podem transmitir emoções e sentimentos subjacentes. A escuta ativa também envolve fazer perguntas claras e abertas para obter informações mais detalhadas e garantir uma compreensão precisa da situação do paciente (Neves, 2021).

Outra técnica eficaz é a comunicação não verbal, sendo necessário que a equipe multiprofissional esteja ciente da importância da linguagem corporal e do uso apropriado de gestos, expressões faciais e contato físico. Destaca-se que se deve transmitir empatia e cuidado ao paciente, contudo, é essencial respeitar as preferências culturais e individuais dos pacientes em relação ao toque físico, garantindo que a privacidade seja respeitada e que o paciente se sinta seguro para expressar suas preocupações (Campos, 2019).

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, que podem confundir ou alienar os pacientes. É importante adaptar o estilo de comunicação de acordo com o nível de compreensão do paciente, isso pode envolver o uso de exemplos práticos e analogias para explicar termos médicos ou procedimentos de forma mais acessível (Silva; Lima, 2019).

Para aprimorar a comunicação terapêutica, deve-se utilizar recursos visuais que podem auxiliar na compreensão do paciente e fornecer informações adicionais que complementem as explicações, além de ilustrações, diagramas ou folhetos informativos. Outrossim, pode-se aprimorá-la, também, por meio da escuta ativa, comunicação não verbal, o uso de linguagem clara e simples, a conscientização da própria linguagem corporal, estabelecendo-se uma comunicação mais eficaz, pode-se promover compreensão mútua, confiança e o desenvolvimento de uma relação terapêutica com os pacientes (Pontes *et al.*, 2019).

Ressalta-se que este instrumento de comunicação desempenha um papel fundamental na adesão do paciente ao tratamento. Destaca-se que cabe a equipe multiprofissional deve identificar as preocupações, expectativas e motivações individuais de cada paciente, pois ao compreender as

necessidades específicas do paciente auxilia na adaptação da abordagem da comunicação, além de incentivar o paciente a se comprometer com o tratamento e a superar possíveis desafios. (Neves, 2021; Bertachini, 2019)

A empatia e o encorajamento fornecidos pelos profissionais da saúde podem fortalecer a motivação do paciente e aumentar a probabilidade de adesão ao tratamento, logo, por meio de uma comunicação eficaz com os pacientes, pode-se influenciar positivamente na compreensão, motivação e colaboração do paciente no processo de cuidado (Neves, 2021).

A relação profissional-paciente é essencial para a adesão ao tratamento, cabendo a equipe multiprofissional envolver os pacientes nas decisões relacionadas ao seu cuidado, permitindo que expressem suas preferências e necessidades. Tal fato se ao estabelecimento de uma parceria com o paciente proporcionar a criação de um ambiente de comunicação aberto e acolhedor, possibilitando o compartilhando de informações e tomada de decisões conjuntas. Por fim, ressalta-se que a comunicação colaborativa promove uma maior responsabilidade e comprometimento do paciente com o tratamento, resultando em uma maior adesão (Maftum; Stefanelli, 2020).

Portanto, cabe a equipe multiprofissional deve buscar uma comunicação eficaz com seus pacientes, buscando tangenciar explicações claras e a utilizar motivações adequadas. Assim, pode-se influenciar positivamente na adesão do paciente ao tratamento, promovendo melhores resultados de saúde e qualidade de vida (Campos, 2019).

CONCLUSÕES / CONCLUSIONS

A comunicação terapêutica desempenha um papel fundamental na prática profissional, sendo considerada uma parte essencial do cuidado. Assim, buscou-se evidenciar por meio deste estudo que este instrumento de comunicação é uma habilidade crucial para os profissionais da saúde, pois contribui para o estabelecimento de uma relação de confiança e empatia com os pacientes.

Outrossim, por meio do estabelecimento da relação profissional-paciente, utilizando-se a comunicação terapêutica, pode-se compreender melhor as necessidades, preocupações e expectativas dos pacientes, o que permite uma prestação de cuidados mais efetiva e centrada no paciente.

A comunicação terapêutica desempenha um papel importante na promoção do cuidado centrado no paciente, ao envolver ativamente os pacientes em seu próprio cuidado, o que promove sua autonomia e participação nas decisões relacionadas à saúde. Logo, este tipo de abordagem resulta em uma maior adesão ao tratamento e melhor resultados de saúde.

No entanto, as barreiras e os desafios enfrentados na comunicação terapêutica podem afetar negativamente na obtenção de um bom relacionamento profissional-paciente, o que pode prejudicar a adesão ao tratamento e compreensão

das informações partilhadas por parte dos profissionais. Deste modo, é essencial os profissionais de saúde estejam cientes das barreiras que podem enfrentar, assim como devem buscar estratégias e técnicas eficazes para superá-las.

Por fim, ficou evidente a importância da educação e treinamento em comunicação terapêutica para a equipe multiprofissional em saúde, pois o desenvolvimento de habilidades de comunicação eficazes deve ser uma prioridade na formação dos profissionais de saúde. Desta forma, contribuir-se-á com o aprimoramento da qualidade do cuidado prestado, haja vista que quando há uma comunicação eficaz se contribui para promoção da segurança do paciente e, também, uma melhor relação entre o profissional de saúde e o paciente.

REFERÊNCIAS / REFERENCES

BERTACHINI, L. A comunicação terapêutica como fator de humanização da Atenção Primária. *O Mundo da Saúde*, v. 36, n. 3, p. 507-520, 2019. Disponível em: <https://revistamundodasaude.emnuvens.com.br/mundodasaude/article/download/488/429> Acesso em: 07 Feb 2025;

BINS, Thiago Bittencourt; BINS, Rafael Bittencourt; SANTOS, Ana Carolina Soccol dos. O IMPACTO DA COMUNICAÇÃO NA RELAÇÃO MÉDICO-PACIENTE E SUAS REPERCUSSÕES. In: *CIÊNCIA, CUIDADO E SAÚDE: CONTEXTUALIZANDO SABERES-VOLUME 5*. Editora Científica Digital, 2025. p. 462-471. Disponível em: <https://downloads.editoracientifica.com.br/articles/241218502.pdf> Acesso em: 23 Mar 2025;

CAMPOS, C. A comunicação terapêutica enquanto ferramenta profissional nos cuidados de enfermagem. *Psilogos*, v. 15, n. 1, p. 91-101, 2019. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/psilogos/article/view/9725> Acesso em: 05 Feb 2025;

COELHO, M.; SEQUEIRA, C. Comunicação terapêutica em enfermagem: como a caracterizam os enfermeiros. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, v. 1, n. 11, p. 31-7, 2019. Disponível em: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=16472160&AN=96928944&h=QPguH%2BFXKmpDrdP4Ge%2BH98FQwKCS%2FH8fVeIA8TNHLAxCWGiH9UHsQhZiN0Ue7qoF0EL6J1YuzIXAeLKr%2BbXoA%3D%3D&crl=c> Acesso em: 05 Feb 2025;

DE MORAES, Francisco Railan Alves et al. COMUNICAÇÃO ENTRE ACADÊMICOS E PROFISSIONAIS NA PRESTAÇÃO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE EM AMBIENTE PERIÓPERATÓRIO. *Revista Piauiense de Enfermagem*, v. 1, n. 1, 2025. Disponível em: <https://revistaenfermagem.uespi.br/index.php/revistaenfermagem/article/view/15> Acesso em: 23 Mar 2025;

HADDAD, J. A comunicação terapêutica na relação enfermeiro-usuário da atenção básica: um instrumento para a promoção da saúde e cidadania. *Mundo da Saúde*, v. 35, n. 2, p. 145- 155, 2021. Disponível em: <https://ciencia.ucp.pt/en/publications/a-comunica%C3%A7%C3%A3o-terap%C3%Aautica-na-rela%C3%A7%C3%A3o-enfermeiro-usu%C3%A1rio-da-aten%C3%A7%C3%A3o> Acesso em: 19 Feb 2025;

MAFTUM, M.; STEFANELLI, M. O uso das técnicas de comunicação terapêutica na relação interpessoal com o doente mental. *Cogitare Enfermagem*, v. 5, n. 2, p. 184, 2020. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/328056389.pdf> Acesso em: 06 Feb 2025;

NEVES, M. A comunicação terapêutica como promotora do bem-estar da pessoa em cuidados paliativos. 2021. Tese de Doutorado. Instituto

Politécnico de Santarém (Portugal). Disponível em: <https://search.proquest.com/openview/6dfe076136c2f79a941b8912074e4113/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y> Acesso em: 15 Feb 2025;

OLIVEIRA, P. Comunicação terapêutica em enfermagem revelada nos depoimentos de pacientes internados em centro de terapia intensiva. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v. 7, n. 1, p. 92, 2020. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/861> Acesso em: 10 Feb 2025;

PONTES, A.; LEITÃO, I.; RAMOS, I. Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado. *Revista brasileira de enfermagem*, v. 61, n. 18, p. 312- 318, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/pfJgqD8hM7CNH6XLtjMk8Yh/?lang=pt> Acesso em: 04 Feb 2025;

SILVA, D.; TORRES, A. A comunicação terapêutica em enfermagem – revisão integrativa da literatura. *Revista Eletrônica Multidisciplinar de Investigação Científica*, v. 2, n. 3, p. 83, 2023. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Ana-Valladares-Torres/publication/370697536_A_COMUNICACAO_TERAPEUTICA_EM_ENFERMAGEM_-_REVISAO_INTEGRATIVA_DA_LITERATURA/links/646cec856a0082273fa5f96a/A-COMUNICACAO-TERAPEUTICA-EM-ENFERMAGEM-REVISAO-INTEGRATIVA-DA-LITERATURA.pdf Acesso em: 08 Feb 2025;

SILVA, R.; LIMA, C. 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, 2019. Disponível em: <http://revistas.unifan.edu.br/index.php/revistaics/article/view/110> Acesso em: 09 Feb 2025;

SOUZA, R.; PEREIRA, M.; KANTORSKI, L. Escuta terapêutica: instrumento essencial do cuidado em enfermagem. *Rev. enferm. UERJ*, v. 2, n. 17, p. 92-97, 2023. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/porta1/resource/pt/lil-400173> Acesso em: 07 Feb 2025;