



## ARTIGO ORIGINAL

### COMUNICAÇÃO TERAPÊUTICA: INSTRUMENTO BÁSICO DO CUIDADO EM CRIANÇAS HOSPITALIZADAS

#### THERAPEUTIC COMMUNICATION: BASIC CARE INSTRUMENT IN HOSPITALIZED CHILDREN COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA: INSTRUMENTO BÁSICO DEL CUIDADO EN NIÑOS HOSPITALIZADOS

Kátia Cenira da Silva Andrade<sup>1</sup>, Fabiana Ferraz Queiroga Freitas<sup>2</sup>, Daniela Karina Antão Marques<sup>3</sup>, Adriana Lira Rufino de Lucena<sup>4</sup>, Kátia Neyla de Freitas Macêdo Costa,<sup>5</sup> Marta Miriam Lopes Costa<sup>6</sup>

#### RESUMO

**Objetivo:** identificar a estratégia de comunicação terapêutica mais utilizada na assistência de enfermagem à criança hospitalizada. **Método:** estudo descritivo, observacional, com abordagem quantitativa, realizado entre os meses de março e abril de 2013, com 13 enfermeiros, 25 técnicos de enfermagem e todas as crianças atendidas na clínica pediátrica e no setor de observação pediátrica de um hospital público na Paraíba. Para o registro dos dados, utilizou-se checklist, em seguida, estes foram agrupados em tabelas e analisados a partir da literatura. O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa, CAAE: 12950813.0.0000.5179. **Resultados:** evidencia a pouca utilização das técnicas de comunicação terapêutica pela equipe de enfermagem durante a assistência, sugerindo uma maior atenção desses profissionais sobre a temática. **Conclusão:** considera-se necessário trabalhar e desenvolver estratégias para efetivar e priorizar o processo de comunicação terapêutica como atividade de enfermagem relevante e essencial ao cuidado durante a hospitalização infantil. **Descritores:** Enfermagem; Comunicação; Criança Hospitalizada.

#### ABSTRACT

**Objective:** to identify therapeutic communication strategy most commonly used in nursing care for hospitalized children. **Method:** a descriptive, observational study with a quantitative approach, performed between March and April 2013, with 13 nurses, 25 nursing technicians and all children assisted in pediatrics and pediatric observation unit of a public hospital in Paraíba. To record data a checklist was used, then, grouped in tables and analyzed from the literature. The research project was approved by the Research Ethics Committee, CAAE: 12950813.0.0000.5179. **Results:** it shows the low use of therapeutic communication techniques by the nursing team during the service, suggesting greater attention of these professionals about the subject. **Conclusion:** it is considered necessary to work and develop strategies to obtain and prioritize the process of therapeutic communication as relevant and critical care nursing activity during children's hospitalization. **Descriptors:** Nursing; Communication; Hospitalized Children.

#### RESUMEN

**Objetivo:** identificar la estrategia de comunicación terapéutica más utilizada en la asistencia de enfermería al niño hospitalizado. **Método:** estudio descriptivo, observacional con enfoque cuantitativo, realizado entre los meses de marzo y abril de 2013, con 13 enfermeros, 25 técnicos de enfermería y todos los niños atendidos en la clínica pediátrica y en el sector de observación pediátrica de un hospital público en Paraíba. Para el registro de los datos se utilizó un checklist, en seguida, fueron agrupados en tablas y analizados a partir de la literatura. El proyecto de investigación fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación, CAAE: 12950813.0.0000.5179. **Resultados:** muestra la poca utilización de las técnicas de comunicación terapéutica por el equipo de enfermería durante la asistencia, sugiriendo una mayor atención de esos profesionales sobre el tema. **Conclusión:** se considera necesario trabajar y desarrollar estrategias para efectuar y priorizar el proceso de comunicación terapéutica como actividad de enfermería relevante y esencial al cuidado durante la hospitalización infantil. **Descriptor:** Enfermería; Comunicación; Niño Hospitalizado.

<sup>1</sup>Enfermeira, Assistente da Atenção Secundária de Saúde. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: [katiacenira@gmail.com](mailto:katiacenira@gmail.com);

<sup>2</sup>Enfermeira, Professora Mestre em Enfermagem, Universidade Federal de Campina Grande/UFCG. Campina Grande (PB), Brasil. E-mail: [fabianafqf@hotmail.com](mailto:fabianafqf@hotmail.com);

<sup>3</sup>Enfermeira, Professora Doutora em Enfermagem, Faculdade de Enfermagem Nova Esperança/FACENE. João Pessoa-PB Brasil. E-mail: [danielaantao@hotmail.com](mailto:danielaantao@hotmail.com);

<sup>4</sup>Enfermeira, Professora Especialista em Saúde da Família, Faculdade de Enfermagem Nova Esperança/FACENE. Mestranda em Ciências da Educação, Centro Integrado de Tecnologia e Pesquisa/Cintep. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: [adriana.lira.rufino@hotmail.com](mailto:adriana.lira.rufino@hotmail.com);

<sup>5</sup>Enfermeira, Professora Doutora em Enfermagem, Departamento de Enfermagem Clínica, Centro de Ciências da Saúde, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal da Paraíba/PPGENF/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: [katianeyla@yahoo.com.br](mailto:katianeyla@yahoo.com.br);

<sup>6</sup>Enfermeira, Professora Doutora em Sociologia, Departamento de Enfermagem Clínica, Centro de Ciências da Saúde, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal da Paraíba/PPGENF/UFPB. João Pessoa (PB), Brasil. E-mail: [marthamiriam@hotmail.com](mailto:marthamiriam@hotmail.com)

## INTRODUÇÃO

Comunicar implica busca de entendimento, compreensão, contato. É uma ligação, transmissão de sentimentos e ideias.<sup>1</sup> A comunicação é utilizada diariamente pelos profissionais de enfermagem, sendo fundamental na relação de ajuda entre enfermeiros, técnicos de enfermagem, crianças hospitalizadas e suas famílias, funcionando como indicador na avaliação dos cuidados prestados à essa clientela.<sup>2</sup>

A comunicação torna-se satisfatória quando há compreensão entre emissor e receptor, o que configura um feedback positivo entre os comunicantes. Vislumbra-se a comunicação como instrumento essencial para que seja estabelecido um cuidado de enfermagem com assistência de qualidade, colaborando para promoção do cuidado emocional, sobretudo, a pacientes hospitalizados.

A hospitalização se configura um processo no qual o ser humano se encontra num ambiente diferente do seu, longe de seus familiares e entes queridos, rodeado por aparelhos que pouco sabem para que servem, podendo provocar sentimentos de angústia e estresse para o cliente e família.<sup>3</sup>

Quanto à hospitalização de crianças, sabe-se que esse processo tende a ser agravado, pois o adoecimento e a hospitalização são experiências estressantes que envolvem profunda adaptação da criança às várias mudanças na sua rotina diária. Elas vivenciam experiências dolorosas e desagradáveis, que podem provocar crises em sua vida, pois se veem num local estranho e geralmente agressivo, repercutindo no seu desenvolvimento intelectual e psicossocial.<sup>4</sup>

A enfermagem pode e deve amenizar essa situação através do fornecimento de informação; recreação; presença dos familiares; atenção afetiva por parte da equipe de saúde; e interação interpessoal. Partindo do princípio de ser o homem um indivíduo único e holístico, essa interação enfermeiro, técnico de enfermagem e criança estabelece um processo de comunicação que facilita o esclarecimento de dúvidas quanto ao prognóstico, tratamento, normas e rotinas do serviço, procedimentos a serem realizados, reduzindo dessa forma a tensão e ansiedade que interferem no quadro clínico das crianças.

Para que isso ocorra, é fundamental que o enfermeiro e técnico de enfermagem tenham conhecimento acerca da comunicação terapêutica e sua relevância, enquanto instrumento básico do cuidar. Ao ser incorporada, a assistência de enfermagem

proporciona mais rápida recuperação, pois ela é a capacidade do profissional em ajudar os outros a descobrir e solucionar seus problemas, utilizando sua habilidade e potencialidade para solucionar conflitos, reconhecendo as próprias limitações pessoais, ajustando-se ao que não pode ser mudado e enfrentando os próprios desafios, procurando, assim, viver de forma mais saudável, buscando encontrar um sentido para viver com autonomia.

No entanto, a comunicação terapêutica dos enfermeiros e técnicos de enfermagem com essas crianças ainda é complexa, pois tem-se observado o despreparo dos profissionais de enfermagem no que concerne à habilidade em utilizar as técnicas apropriadas de comunicação. Destaca-se a necessidade de atentar para resolução deste aspecto ainda durante sua formação acadêmica e/ou profissional, visto que esta representa o ponto inicial para que haja uma interação eficaz entre ambos. Com isso, ressalta-se que a partir da comunicação terapêutica cria-se uma relação mútua de confiança, essencial à construção de uma conduta terapêutica.

Nesse contexto, como a comunicação é um aspecto importante no cuidado em enfermagem e por ser o enfermeiro e o técnico de enfermagem os profissionais com maior proximidade da criança e família, o presente estudo vem então contribuir para a reflexão dos profissionais de enfermagem quanto à necessidade de se prestar uma assistência de qualidade às crianças hospitalizadas e suas famílias a partir da comunicação terapêutica.

Para direcionar o estudo, foi definido o seguinte objetivo: identificar a estratégia de comunicação terapêutica mais utilizada na assistência de enfermagem à criança hospitalizada.

## MÉTODO

Estudo descritivo, observacional, com abordagem quantitativa, desenvolvido em um Hospital Público da Paraíba, nos setores de Clínica Pediátrica e Observação Pediátrica na Emergência. A escolha desses locais é justificada pela grande rotatividade de crianças no setor. A Clínica Pediátrica está estruturada com três enfermarias, contendo no total de 12 leitos, distribuídos em uma ala. Já a Observação Pediátrica é composta por cinco leitos em área específica da emergência.

Participaram do estudo 13 enfermeiros, 20 técnicos de enfermagem e 15 crianças entre um e 12 anos incompletos. Os objetivos da

Andrade KCS, Freitas FFQ, Marques DKA et al.

pesquisa foram apresentados aos profissionais de enfermagem, que se disponibilizaram a participar do estudo e estes, em seguida, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, e as crianças e seus responsáveis, que consentiram e assinaram o Termo de Assentimento e TCLE, respectivamente. Para fazer parte da pesquisa e garantir a uniformidade do grupo amostral, foram estabelecidos os seguintes critérios para os profissionais: ser enfermeiro ou técnico de enfermagem, concordar em participar do estudo e ter vínculo empregatício com a referida instituição; para a criança: estar hospitalizada na clínica pediátrica ou observação pediátrica e ter autorização do seu responsável.

Os dados foram coletados no período de março a abril de 2013. Na coleta de dados, utilizou-se a Técnica de Observação Não Participativa composta por um instrumento adaptado por Lima<sup>5</sup>, do tipo checklist, composto por três grupos, expressão, clarificação e validação. Relacionada à Expressão, foram realizadas às técnicas que permitiram a descrição da experiência e a verbalização de pensamentos e sentimentos no início do relacionamento terapêutico dos enfermeiros e técnicos de enfermagem com as crianças. Pertinente à Clarificação, foram direcionadas técnicas que ajudaram o profissional a esclarecer o que foi sentenciado pelo paciente e, por fim, no grupo de Validação, foram inseridas as técnicas que permitiram identificar se a compreensão da criança era correta e se o profissional conseguiu ser compreendido por ela.

A observação ocorreu no decorrer das interações entre a equipe de enfermagem e as crianças, como a consulta de enfermagem, execução de procedimentos técnicos e orientações quanto ao cuidado prestado.

Para evitar mudanças no comportamento dos profissionais, as pesquisadoras integraram-se ao campo de pesquisa sete dias

Comunicação terapêutica instrumento básico do cuidado...

antes da coleta com o objetivo de fazer parte da realidade observada.

Os dados coletados foram agrupados e apresentados em tabelas e, em seguida, analisados e discutidos conforme a literatura pertinente acerca da temática. Foram respeitadas as orientações inerentes ao protocolo de pesquisa contido na Resolução 466/12 CNS<sup>6</sup> acerca da pesquisa envolvendo seres humanos, tendo sido aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa - FACENE/FAMENE sob o protocolo nº 25/2013.

## RESULTADOS

Participaram da pesquisa 13 enfermeiros e 20 técnicos de enfermagem. Nesta, observou-se uma variação de faixa etária entre os técnicos de enfermagem de 27 a 65 anos e entre enfermeiros de 27 a 60 anos; o período de exercício da profissão oscilou de 0,5 a 33 anos entre técnicos de enfermagem e 1,5 a 27 anos entre enfermeiros. Com relação à carga horária semanal, verificou-se de 30 a 150h semanais entre os técnicos de enfermagem e 30 a 100h semanais entre os enfermeiros, prevalecendo, no entanto, a média de 40 a 80h semanais. Quanto ao tempo de formação, a maioria dos técnicos e enfermeiros tinha 11 anos de formados.

Quanto às crianças, a idade variou de um a 12 anos incompletos em ambos os sexos, predominando, no entanto, o sexo masculino, dez (66,6%), em relação ao feminino, cinco (33,3%). Observou-se um total de 139 interações entre técnicos de enfermagem e as crianças durante o atendimento hospitalar, sendo 117 (84,17%) no grupo expressão; outras 15 (10,79%) em clarificação e; sete (5,04%) em validação. Já entre enfermeiros e crianças, constatou-se 115 interações, pontuando 92 (80%) no grupo expressão; 10 (8,70%) em clarificação e 13 (11,30%) em validação.

Tabela 1. Distribuição das variáveis utilizadas no Grupo Expressão da Comunicação terapêutica por Técnicos de Enfermagem (n=20) e Enfermeiros (n=13). - João Pessoa-PB, 2013.

Expressão	Técnico de Enfermagem		Enfermeiro	
	nº	%	nº	%
Permanece em silêncio	03	15	02	15,38
Escuta reflexivamente	05	25	05	38,46
Verbaliza interesse	14	70	11	84,62
Verbaliza aceitação	07	35	05	38,46
Usa frases incompletas	03	15	03	23,08
Repete comentários feitos pelo paciente	11	55	06	46,15
Repete as últimas palavras ditas pelo paciente	06	30	04	30,77
Faz perguntas ao paciente	17	85	11	84,62
Foca a ideia principal	01	05	03	23,08
Verbaliza dúvidas	07	35	07	53,85
Diz não terapêuticamente	10	50	09	69,23
Estimula expressão de sentimentos subjacentes	02	10	01	7,69
Utiliza o humor	02	10	02	15,38
Estimula as perguntas pelo paciente	04	20	04	30,77
Devolve a expressão feita pelo paciente	10	50	03	23,08
Passa informações de acordo com o entendimento do paciente	12	60	09	69,23
Deixar que o paciente escolha outros assuntos	02	10	05	38,46

Com relação às técnicas de comunicação terapêutica inclusa no grupo expressão, houve oscilação de uma (5%) a 17 (85%) entre os técnicos de enfermagem nas interações por variáveis e de uma (7,69%) e 11 (84,62%) entre enfermeiros.

Dentre todas as variáveis, as mais utilizadas foram a Verbalização do interesse 14 (70%) dos técnicos de enfermagem e 11 (84,62%) entre os enfermeiros; Repetir comentários feitos pelo paciente 11 (55%) dos

técnicos de enfermagem e seis(46,15%) dos enfermeiros; Faz perguntas ao paciente em 17 (85%) dos técnicos de enfermagem e 11 (84,62%) dos enfermeiros; Diz não terapêuticamente 10 (50%) dos técnicos de enfermagem e nove (69,23%) dos enfermeiros; Passa informações de acordo com o entendimento do paciente 12 (60%) dos técnicos de enfermagem e nove(69,23%) dos enfermeiros. As demais técnicas foram utilizadas em menor proporção.

Tabela 2. Distribuição das variáveis utilizadas no Grupo Clarificação da Comunicação terapêutica por Técnicos de Enfermagem (n=20) e Enfermeiros (n=13). - João Pessoa-PB, 2013.

Clarificação	Técnico de Enfermagem		Enfermeiro	
	nº	%	nº	%
Estimula comparações	03	15	00	00
Estimula a utilização de termos em comum pelo paciente	01	05	01	7,69
Descreve os eventos em sequência lógica	11	55	0,9	69,23

Tabela 3. Distribuição das variáveis utilizadas no Grupo Validação da Comunicação terapêutica por Técnicos de Enfermagem (n=20) e Enfermeiros (n=13). - João Pessoa-PB, 2013.

Validação	Técnico de Enfermagem		de Enfermeiro	
	nº	%	nº	%
Repete mensagem do paciente	04	20	04	30,77
Pede que o paciente repita o que foi falado	01	05	04	30,77
Sumariza o que foi dito na relação	02	10	05	38,46

Andrade KCS, Freitas FFQ, Marques DKA et al.

Na relação entre Técnicos de Enfermagem/Enfermeiros e a criança e sua família, a variável Permanecer em silêncio apresentou paridade percentual na utilização entre os técnicos de enfermagem e enfermeiros. O silêncio pode representar alguns sentimentos para o paciente, como achar que o profissional está indiferente a seu caso, provocar ansiedade. Porém, quando o silêncio é usado de forma terapêutica, expõe ao paciente a necessidade de ele participar de forma ativa no processo de recuperação<sup>7</sup> sendo ele, também, responsável pelo processo de comunicação. A tolerância ao silêncio difere de pessoa para pessoa, mas, em geral, é efêmero, pois se for muito longo, poderá acarretar ansiedade em todos os participantes da interação.<sup>5</sup>

Na assistência desenvolvida com a criança hospitalizada, a presença do silêncio é necessária para que os profissionais identifiquem o que se passa com ela e dependendo da idade da criança esta pode não saber verbalizar ou expressar seus sentimentos de maneira efetivamente compreensível.

Permanecer em silêncio faz parte do escutar, não é apenas ouvir, mas utilizar gestos que expressem aceitação e fomentem a demonstração dos sentimentos. Quando o profissional prioriza a comunicação, faz-se necessário uma mudança de foco e atitude, passando do fazer para escutar, observar, entender e, a partir de então, planejar as ações.<sup>8</sup>

Escutar reflexivamente foi identificada em 25% dos técnicos de enfermagem e 38,46% dos enfermeiros durante os procedimentos. Por ser algo muito difícil, poucos são bons ouvintes. Logo, é preciso estar predisposto a escutar o outro e aprender a suspender ideias pré-concebidas para não bloquear o que o paciente deseja verbalizar. Apesar de essencial e indispensável no cotidiano humano, a comunicação não é tão simples de se fazer, pois exige várias habilidades, dentre elas, a capacidade de escutar, que é valioso instrumento no desenvolvimento e fortalecimento de uma relação de ajuda, deixando que o outro conduza o conteúdo da sua comunicação.

Houve maior utilização dessa escuta pelos enfermeiros, podendo este fator ser atribuído a sua própria formação profissional, cuja a temática da comunicação é discutida desde a graduação.

A variável Verbalização do interesse durante as interações, foi registrada em 70% dos técnicos de enfermagem e 84,62% entre os enfermeiros. Percebe-se uma interação maior

Comunicação terapêutica instrumento básico do cuidado...

dos profissionais nesse item por haver plena participação da criança, através de questionamentos e busca de respostas que as convençam. Durante todo o procedimento é necessário que a criança expresse suas dúvidas para que possa entender o que está acontecendo com seu corpo naquele momento. Daí a necessidade do enfermeiro e o técnico de enfermagem observarem sinais que possam identificar o que e como a criança está se sentindo naquele momento. Se a criança verbaliza ou expressa suas dúvidas ou insegurança, o profissional deve esclarecê-las, buscando a compreensão das mensagens prestadas. Quando o profissional interage terapêuticamente durante seus procedimentos, estabelece uma relação de confiança e dependência entre ambos, mostrando ser a comunicação porta de entrada para consolidação e concretização de um bom relacionamento.

Quanto à variável Verbalizar aceitação, observou-se que esta esteve presente em 35% dos técnicos de enfermagem e 38,46% dos enfermeiros. Verbalizar aceitação é uma das necessidades básicas do ser humano, pois, para sentir-se seguro para falar, antes precisa sentir-se aceito. Para ser genuína esta aceitação, o profissional de enfermagem precisa ter uma visão holística do paciente percebendo-o como pessoa. Dessa forma, a criança experimentará através da empatia com o outro a sensação de ser aceito.<sup>8</sup>

Concomitantemente, essa sensação será complementada pela confiança que será desenvolvida a partir da demonstração ou verbalização por parte do profissional de enfermagem, fazendo com que o paciente se sinta à vontade para expressar seus sentimentos, estabelecendo um relacionamento terapêutico.

Ainda no grupo expressão, a variável Uso de frases incompletas esteve presente nas interações de 15% dos técnicos de enfermagem e 23,08% dos enfermeiros. Essa categoria expressa a articulação entre as estratégias da instrução e os objetivos dela. Sua utilização, direcionada na identificação do que o paciente já sabe, orienta profissionais e pacientes, pois fornecerá à equipe informações acerca do entendimento sobre os acontecimentos atuais, para a partir daí orientar seu trabalho na assistência utilizando metodologia, técnicas e didáticas específicas a fim de fazer com que haja melhor compreensão das informações ofertadas.<sup>9</sup>

Acerca da variável Repetir comentários feitos pelo paciente, 56% dos técnicos de enfermagem e 46,15% dos enfermeiros utilizaram-na durante as interações, o que

Andrade KCS, Freitas FFQ, Marques DKA et al.

sugere um comportamento eficaz a uma boa comunicação entre profissionais e crianças hospitalizadas.

Ao repetir os comentários feitos pela criança, o profissional demonstra interesse e atenção ao que elas explanam, valorizando seu discurso, estimulando-as a continuar falando sobre um assunto que haviam interrompido e a explicá-lo melhor. Assim, essa repetição serve de eco para que ela possa, ao ouvir o que falou, refletir mais profundamente sobre o assunto discursado.

Observou-se que a variável Repetir as últimas palavras ditas pelo paciente ocorreu em 30% das interações dos técnicos de enfermagem e 30,77% dos enfermeiros, expressando o interesse destes acerca do que a criança verbaliza, além de transmitir-lhes atenção ao que elas transmitem, o que implica em uma positiva valorização do paciente acerca do que foi explanado. Com isso, ele é incitado a explicar o assunto que estava comunicando, ajudando na descrição da experiência e na expressão de pensamentos e sentimentos.<sup>10</sup>

Já a variável Faz perguntas ao paciente foi observada em 85% dos técnicos de enfermagem e 84,62% dos enfermeiros. Alguns autores chamam a atenção à utilização dessa técnica, pois dependendo de como ela é utilizada pelos profissionais, pode modificar ou não os resultados esperados e influenciar no bem-estar deles.<sup>5</sup>

A realização da pergunta deverá sempre ocorrer de forma clara, curta e simples, utilizando termos em comum entre os participantes, evitando induzir respostas, preocupando-se em não fazer muitas perguntas, já que muitas delas levam à fadiga emocional tornando o paciente menos confiante. Sendo indispensável evitar frases iniciadas com “como” e “por que”, já que o paciente pode sentir-se intimidado ou pressionado.

Essa técnica faculta à criança sentir que o enfermeiro ou técnico de enfermagem está atento e com interesse na sua situação no momento da interação. As decisões diagnósticas fidedignas dependem de uma boa comunicação, onde são necessárias perguntas, respostas e compreensão por parte dos envolvidos.

Quanto à variável Focam a ideia principal, apenas 5% dos técnicos de enfermagem a utilizaram, ao passo que 23,08% dos enfermeiros a empregaram na interação, o que demonstra o pouco conhecimento dos técnicos de enfermagem acerca dessa temática da comunicação, enquanto que os

Comunicação terapêutica instrumento básico do cuidado...

enfermeiros expressaram um maior domínio sobre esta temática, mesmo que ainda a tenham utilizado de forma inconsciente. Nessas situações, o paciente concentra-se no conteúdo da mensagem ouvindo o que o profissional quer dizer, concentrando-se no significado das palavras e no contexto da informação.<sup>11</sup>

Nas interações, observou-se que 35% dos técnicos de enfermagem e 53,85% dos enfermeiros verbalizaram dúvidas, o que possibilita o diálogo através do qual o paciente expõe seus sentimentos e experiências, estreitando o vínculo entre eles e a enfermagem.<sup>12</sup> Ao verbalizar suas dúvidas, o profissional de enfermagem insere a criança no processo do cuidar, pois ela ao “tirar as dúvidas” sinaliza seu mais puro e verdadeiro sentimento, facilitando assim o diagnóstico de enfermagem.

Já a variável Diz não terapêuticamente evidenciou que 50% dos técnicos de enfermagem e 69,23% dos enfermeiros a utilizaram durante a interação com as crianças. O “não” representa a honestidade e sinceridade do profissional, quando não utilizado adequadamente, pode fazer com que o paciente passe a manipulá-lo.<sup>5</sup> Por isso a necessidade de ser utilizado nos momentos de interação, onde a criança mostra-se mais acessível. Ele representa o limite entre o poder e não poder, e sua compreensão é fundamental para êxito do tratamento, bem-estar e senso de liberdade da criança.

Entre os técnicos de enfermagem, 10% utilizaram a variável Estimularam a expressão de sentimentos subjacentes enquanto que entre os enfermeiros a porcentagem foi de 7,69%. Para utilizar bem essa técnica, os profissionais de enfermagem precisam ter muita concentração, pois não deve haver, em momento algum, interferência de suas crenças, comportamento e ideais. Caso ocorra interferência pessoal por parte desses profissionais, implicará em interpretações de sentimentos do paciente, o que não será salutar para a evolução clínica deste.<sup>5</sup>

Desta forma, é oportuno destacar que a descoberta desses sentimentos é possível pelos profissionais que utilizam técnicas de comunicação não-verbal, que possibilita uma maior observação da criança, facilitando a compreensão do que esta não manifesta.

A variável Utilizam o humor durante as interações foi utilizada por 10% dos técnicos de enfermagem e 15,38% dos enfermeiros. Ao ser utilizado de forma particular e intencionalmente, o humor pode suprir diversas necessidades, sejam elas relacionadas à interação social ou ao estilo

Andrade KCS, Freitas FFQ, Marques DKA et al.

próprio de cada indivíduo. O humor no ambiente do trabalho tem função além da diversão, atuar também como artifício de mediação no processo de interação interpessoal construído no ambiente de trabalho, favorecendo a união do grupo e promovendo o enfrentamento do estresse.<sup>13</sup>

Dos profissionais observados, 20% dos técnicos de enfermagem e 30,7% dos enfermeiros utilizaram a variável Estimula as perguntas do paciente. Ao serem estimulados através de perguntas, os profissionais expressaram suas angústias, deixando subentendidas suas dúvidas acerca do tratamento e efeitos que podem sofrer seu corpo, pensamento e sentimento.<sup>14</sup> Ao utilizarem este item, os profissionais proporcionam uma relação mais estreita com a criança fazendo com que ela participe e encare o tratamento satisfatoriamente, assumindo juntamente com seus responsáveis o compromisso para realizá-lo.

Na interação, a utilização da variável Devolve a expressão feita pelo paciente apareceu em 50% dos técnicos de enfermagem e 23,08% dos enfermeiros. É comum a utilização desse recurso para facilitar o contato e a expressão dos pacientes sobre sua experiência. Ao devolver a expressão feita pelo paciente durante o atendimento, o profissional facilita a comunicação de opiniões, de expressão emocional e reações como recursos para buscar a interação. Esse resultado justifica-se por ser o técnico de enfermagem, dentre toda a equipe de saúde envolvida na assistência ao paciente, quem executa a maior parte das tarefas e, por isso mesmo, quem mais tempo dispensa tempo a eles, desenvolvendo laços de confiança e cumplicidade únicos.

A variável Passa informações de acordo com o entendimento do paciente foi um dos destaques, com 60% das interações entre técnicos de enfermagem e 69,23% entre enfermeiros. Utilizando esse tipo de técnica a enfermagem fará uso de linguagem clara, concisa e precisa não utilizando jargões técnicos ou profissionais. Pode ser utilizada para esclarecer dúvidas, explicar procedimentos, informar o funcionamento e rotina do hospital, as quais devem ser comunicadas com tom de voz adequado e lentamente, falando de acordo com o vocabulário do paciente, devendo fazer uso de uma comunicação simples e direta, explicando apenas o necessário.

No entanto, essa técnica pode perder seu valor se for utilizada de forma autoritária. Ao utilizar esse tipo de técnica, a ansiedade do paciente tenderá a diminuir

Comunicação terapêutica instrumento básico do cuidado...

consideravelmente, visto que ele se encontra, muitas vezes, em um ambiente ameaçador e estranho.<sup>4</sup>

Quanto à variável Deixar o paciente escolher outros assuntos, 10% dos técnicos de enfermagem e 38,46% dos enfermeiros a utilizaram, permitindo ao paciente participar de forma efetiva da relação, bem como tocar em assuntos que esses profissionais não tenham colocado em foco durante a assistência. Quando essa variável aparece, demonstra como esta sendo essencial e eficaz a comunicação.<sup>7</sup>

Ao permitir que a criança participe da assistência, aceitando suas sugestões, respeitando sua opinião, acatando seu pedido, na medida do possível, os profissionais de enfermagem terão um “aliado”, “colaborador”, “ajudante” e não apenas mais um paciente. A medicação terá melhor aceitação, haverá menos choro e resistência aos procedimentos necessários durante a hospitalização, pois eles poderão sentir-se parte da equipe.

A técnica de Estimular comparações é utilizada pelos profissionais de enfermagem, para ajudar o paciente a expressar suas ideias. Se bem utilizada, essa técnica proporciona ao paciente refletir sobre experiências passadas semelhantes, buscando tentar encontrar soluções para seu problema atual, reduzindo, dessa forma, a ansiedade.<sup>15</sup> O uso dessa técnica oferece chance ao paciente de observar que alguns fatos vividos por ele ao longo de sua vida possuem semelhanças entre si. É necessário que a equipe de enfermagem seja cautelosa na utilização dessa técnica, pois ela pode interferir nos resultados da comunicação. Por esse motivo, é preocupante a não utilização dessa variável pelos enfermeiros.

Quanto à variável Estimula a utilização de termos em comum pelo paciente, essa técnica pode ser utilizada ao não se conseguir identificar ou compreender o sentido da mensagem transmitida pelo paciente, fazendo-se necessário o esclarecimento, mostrando-o que tanto enfermeiros quanto técnicos de enfermagem tentam compreendê-lo.<sup>5</sup> Para isso, os profissionais de enfermagem devem expressar-se adequadamente, compartilhando, portanto, uma linguagem compreensível e em comum com o paciente.

Esses termos incomuns vão aparecendo aos poucos durante o relacionamento entre equipe de enfermagem e pacientes, visto que cada um possui vocabulário próprio, religião, nível escolar, cultura, apresentando um modo individual de se comunicar. Na ocorrência de um termo desconhecido dos profissionais de

Andrade KCS, Freitas FFQ, Marques DKA et al.

enfermagem, eles devem solicitar que o paciente explique o que está querendo dizer através daqueles termos ou frases.

Já o item Descreve eventos em sequência lógica é uma técnica comunicativa e eficaz, especialmente, em pacientes que passam por condições geradoras de estresse, como é o caso da hospitalização para a criança. Essa técnica apareceu dentre a mais utilizada pelos enfermeiros com 52,9% das interações, pois, ao relatar os eventos em sequência cronológica, há a possibilidade de serem estabelecidas relações entre causa e efeito ou de serem efetuadas correções nas informações dadas anteriormente<sup>15</sup>, assim, descrever os eventos em sequência lógica contribui na educação do paciente, o que vem a ser relevante no cuidar.

O grupo clarificação torna-se necessário quando o paciente não consegue se expressar com clareza nem compreender com precisão o momento pelo qual está passando, seus pensamentos e sentimentos, e quando não consegue descrever os eventos em sequência. Ao clarificar o expresso pelos pacientes, os profissionais de enfermagem oferecem novas oportunidades de correção da informação.<sup>2</sup>

A comunicação determina uma relação, por isso, a informação não deve apenas ser transmitida, mas deve possuir comportamentos e caráter diferentes nas relações que muitas vezes são estabelecidas de modo deliberado e consciente. Isso torna essencial a clarificação das mensagens difundidas por todos os envolvidos durante todo o processo da comunicação.

O grupo de validação é apresentado conforme Tabela 3. O Repetir a mensagem do paciente é utilizado para facilitar a compreensão e aprendizado. Ao utilizar essa técnica, os profissionais de enfermagem procuram devolver a mensagem enquanto aguardam a sua confirmação por parte do paciente.<sup>5</sup>

Ao pedir ao paciente para repetir o que foi falado é uma técnica que deve ser realizada com frequência, pois muitas mensagens expressadas por eles podem apresentar significados variados para todos os envolvidos no processo terapêutico. Desta forma, sua utilização pode confirmar a compreensão da mensagem transmitida entre os comunicantes. Assim, é importante destacar que, dentre os profissionais que mais utilizaram essa técnica, destacam-se os enfermeiros, caracterizando um ponto positivo para a assistência de enfermagem, na busca da efetivação do cuidado. E quando os profissionais de enfermagem Sumarizam o que foi dito na relação, reforçam a mensagem de forma clara

Comunicação terapêutica instrumento básico do cuidado...

e concisa, procurando não deixar dúvidas quanto ao conteúdo da comunicação.

## CONCLUSÃO

A comunicação é um elemento importante da interação humana, tendo, portanto, impacto sobre grupos de trabalho e organizações. Esta pesquisa objetivou identificar a estratégia de comunicação terapêutica mais utilizada na assistência de enfermagem à criança hospitalizada, evidenciando o papel que a comunicação desempenha nas interações entre equipe de enfermagem e crianças no espaço hospitalar pesquisado.

Percebeu-se que a comunicação terapêutica entre técnicos de enfermagem, enfermeiros e crianças hospitalizadas poderia ser melhorada devido aos baixos percentuais validados para cada variável, embora todas elas tenham sido identificadas no estudo. Evidenciou-se que os enfermeiros utilizam com maior frequência as técnicas relacionadas a esse tipo de comunicação, cujo o grupo expressão é o mais utilizado, seguido das técnicas de clarificação e validação; o mesmo ocorrendo com os técnicos de enfermagem. Esse fato talvez tenha relação com a jornada de trabalho desses profissionais, o que pode torná-los com pouco tempo e disposição para buscar novas capacitações, favorecendo a realização de um trabalho sem a utilização eficaz dos recursos da comunicação como processo terapêutico.

O estudo desta temática contribui para o conhecimento do cenário da comunicação com crianças, sugerindo a necessidade de incentivo para a capacitação de profissionais de enfermagem nesse campo. Essa pesquisa pode servir de apoio para direcionar futuras pesquisas e difundir o conhecimento existente na área, fomentando a realização de novos estudos, bem como aperfeiçoando a ideia do contexto da comunicação com crianças hospitalizadas.

## REFERÊNCIAS

1. Martins DS, Zilberknop LS. Português Instrumental. São Paulo - SP: Atlas; 2007.
2. Negreiros PL, Fernandes MO, Macedo-Costa KNF, Silva GRF. Therapeutic communication between nurses and patients from a hospital unit. Rev eletrônica enferm. [Internet] 2010, Jan/Mar [cited 2014 Oct 13];12(1):[about 12 p.]. Available from: <http://www.revistas.ufg.br/index.php/fen/article/view/9529/6598>
3. Nieweglowski VH, Moré CLOO. Comunicação equipe família em unidade de

Andrade KCS, Freitas FFQ, Marques DKA et al.

terapia intensiva pediátrica: impacto no processo de hospitalização. *Estud psicol (Campinas)*. [Internet] 2008, Jan/Mar [cited 2014 Oct 09];25(1):[about 12 p.]. Available from:

<http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v25n1/a11v25n1.pdf>

4. Castro ARV, Rezende MA. Validação de conteúdo para construção de sítio virtual sobre uso do brinquedo na enfermagem pediátrica. *Cogitare enferm*. [Internet] 2013, Apr/June [cited 2014 Nov 11];18(2):[about 6 p.]. Available from: <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/cogitare/article/view/32575/20688>

5. Lima JTS, Oliveira DST, Costa TF, Freitas FFQ, Alves SRP, Costa KNFM. Therapeutic and Nontherapeutic Communication Between Nurses and Hospitalized Elderly Citizens. *Rev enferm UFPE on line*. [Internet] 2012 July [cited 2014 Oct 30];6(7):[about 9 p.]. Available from: [http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/2727/pdf\\_1289](http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/2727/pdf_1289)

6. Ministério da Saúde (Brasil). Conselho Nacional de Saúde, Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. Resolução Nº 466 de 12 de dezembro de 2012: aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. 1-12p.

7. Stefanelli MC, Carvalho EC. A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem. Barueri - SP: Manole; 2005.

8. Mourão CML, Albuquerque AMS, Silva APS, Oliveira MS, Fernandes AFC. Comunicação em enfermagem: uma revisão bibliográfica. *Rev RENE*. [Internet] 2009 July/Sept [cited 2014 Oct 06];10(3):[about 6 p.]. Available from: <http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/viewFile/552/pdf>

9. Teixeira FM, Sobral ACMB. Como novos conhecimentos podem ser construídos a partir dos conhecimentos prévios: um estudo de caso. *Ciênc educ (Bauru)*. [Internet] 2010 [cited 2014 Nov 20];6(3):[about 10 p.]. Available from: <file:///C:/Users/Microsoft/Downloads/C&E-2010-1231.pdf>

10. Damasceno MMC, Zanetti ML, Carvalho ECC, Teixeira CRS, Araújo MFM, Alencar AMPG. A comunicação terapêutica entre profissionais e pacientes na atenção em diabetes mellitus. *Rev latinoam enferm*. [Internet] 2012 July/Aug [cited 2014 Nov 22];20(4):[about 8 p.]. Available from: <file:///C:/Users/Microsoft/Downloads/48600-59227-1-PB.pdf>

Comunicação terapêutica instrumento básico do cuidado...

11. Lamprecht RR. Consciência dos sons da língua: subsídios teóricos e práticos para alfabetizadores, fonoaudiólogos e professores da língua inglesa. Porto Alegre - RS: Edipucrs; 2009.

12. Shimizu HE, Lima MG. As dimensões do cuidado pré-natal na consulta de enfermagem. *Rev bras enferm*. [Internet] 2009 May/June [cited 2014 Oct 02];62(3):[about 5 p.]. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v62n3/09.pdf>

13. Matraca MVC, Wimmer G, Araujo-Jorge TC. Dialogia do riso: um novo conceito que introduz alegria para a promoção da saúde apoiando-se no diálogo, no riso, na alegria e na arte da palhaçaria. *Ciênc saúde coletiva*. [Internet] 2011 Oct [cited 2014 Nov 09];16(10):[about 11 p.]. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v16n10/a18v16n10.pdf>

14. Silveira MT, Fernandes VFT, Schiller P, Kater CE. Hiperplasia adrenal congênita: estudo qualitativo sobre doença e tratamento, dúvidas, angústias e relacionamentos (parte I). *Arq bras endocrinol metab* [Internet] 2009 Dec [cited 2014 Oct 19];53(9):[about 12 p.]. Available from: <http://www.scielo.br/pdf/abem/v53n9/v53n9a08.pdf>

15. Fermino TZ, Carvalho EC. Therapeutic Communication With Bone Marrow Transplantation Patients: a profile of verbal behavior and the effect of an educational strategy. *Cogitare enferm*. [Internet] 2007 July/Sept [cited 2014 Oct 19];12(3):[about 8 p.]. Available from: <http://132.248.9.34/hevila/Cogitareenfermagem/2007/vol12/no3/2.pdf>

Submissão: 23/12/2014

Aceito: 18/08/2015

Publicado: 01/11/2015

#### Correspondência

Fabiana Ferraz Queiroga Freitas  
Edf. Zenitte  
Avenida Pomba, 630, Ap. 203  
Bairro Manaíra  
CEP 58038-241 – João Pessoa (PB), Brasil