COMUNICAÇÃO TERAPÊUTICA NA PRÁTICA PROFISSIONAL E SOCIAL DO ENFERMEIRO

THERAPEUTIC COMMUNICATION IN PROFESSIONAL AND SOCIAL NURSING PRACTICE

Aidê Ferreira Ferraz[1]
Marília Alves[2]
Marisa Ribeiro Bastos Peixoto[3]

RESUMO

Este trabalho foi realizado visando identificar o conhecimento de enfermeiros sobre as estratégias de comunicação terapêutica e modos de comunicação não terapêutica e analisar sua aplicação na sua prática profissional e social. A população foi composta por enfermeiros de serviço. As estratégias consideradas para este estudo foram aquelas agrupadas por Stefanelli (1985). Os resultados permitiram concluir que os enfermeiros não conhecem as estratégias de comunicação terapêutica e modos de comunicação não terapêutica, embora 42,1% tivessem afirmado ter aprendido este conteúdo em algum momento de sua formação acadêmica.

UNITERMOS: comunicação; comunicação terapêutica

ABSTRACT

The objective of this study was to identify the nurse's knowledge of the strategies of therapeutic and non-therapeutic communication and to evaluate their application on the professional and social practice. The strategies considered in this study were the ones proposed by Stefanelli (1985). The results have shown that nurses do not know the strategies although 42,1% said that at some time point during their academic life they were exposed to their content.

KEY WORDS: communication, therapeutic communication.

INTRODUÇÃO

Devido à sua indiscutível relevância para a existência do ser humano e suas relações, a comunicação tem sido objeto de estudo de inúmeros autores, tanto nos seus aspectos mais gerais, como em áreas específicas, dentre as quais mencionamos a enfermagem.

Em seu estudo, Carvalho (1989) descreve que a comunicação em enfermagem tem sido considerada como relacionamento, interação, comportamento verbal, veículo de informação a pacientes, instrumento terapêutico, instrumento básico da enfermagem, dentre outros, o que evidencia a existência de grande variedade de abordagens para a comunicação em enfermagem.

Autores como Hays e Larson (1970); Horta (1971); Stefanelli (1985, 1990); Sundeen et al. (1981), entre outros, consideram a comunicação como um instrumento básico, uma habilidade indispensável ao desempenho profissional e ressaltam que é a comunicação que possibilita o desenvolvimento do relacionamento terapêutico enfermeiro-paciente.

Carlson (1984) e Sinno (1987) afirmam que, mesmo sendo a comunicação uma das palavras mais freqüentemente usadas na enfermagem, poucas enfermeiras demonstram conhecer as formas e tipos de comunicação existentes. A importância de se conhecer bem esse assunto se deve, também, ao fato de que a comunicação sofre a influência da própria atitude, das crenças, dos valores, das experiências anteriores e das expectativas quanto à mensagem transmitida. Além disso, muito da interpretação atribuída à mensagem depende do tipo de relacionamento mantido entre as pessoas que se comunicam (Silva, 1989).

O conceito básico de comunicação terapêutica mais adotado tem sido o de Ruesch (1964), para quem a comunicação terapêutica é a habilidade de um profissional em ajudar a pessoa a enfrentar seus problemas, a relacionar-se com os demais, a ajustar-se ao que não pode ser mudado e a enfrentar os bloqueios a auto-realização.

1 Professora Assistente. Mestre do Departamento de Enfermagem Básica da UFMG
2 Professora Assistente. Mestre do Departamento de Enfermagem Aplicada da UFMG
3 Professora Assistente. Mestre do Departamento de Enfermagem Básica da UFMG

A fim de possibilitar o desenvolvimento da comunicação terapêutica, existem algumas técnicas ou estratégias as quais Stefanelli (1985; 1990) define como sendo guias, sugestões e orientações a serem seguidas em situação interpessoal com o paciente, de modo individualizado, com linguagem adequada ao nível de compreensão de cada um, de modo a ter a mesma significação para todos os participantes da interação.

Essas técnicas não devem ser memorizadas e utilizadas mecanicamente; são linhas gerais de ação. Ao usá-las a enfermeira tem de considerar que, em cada ação de enfermagem são necessários conhecimento e criatividade, tornando possível a particularização de caso.

Harrison et al. (1989) afirmam que a personalidade e outras características sociais influenciam a efetividade da comunicação. Portanto, esta efetividade não pode ser inteiramente dependente do processo educacional, visto que os estudantes podem aprender comportamentos desejáveis de comunicação sem, necessariamente, integrá-los na sua prática profissional e social.

Edwards e Brilhart (1981) afirmam que embora alguns profissionais de saúde freqüentemente se comuniquem, com efetividade, na sua prática, eles não conhecem os aspectos conceituais relativos à comunicação humana, sendo um processo mais intuitivo ou inconsciente.

Stefanelli (1985; 1990), elaborou uma lista de técnicas de comunicação terapêutica e de modos de comunicação não terapêutica, fundamentada em sua experiência e em estudos de diversos autores que se dedicaram a este tema, objetivando facilitar o estudo e a aplicação das mesmas por estudantes de enfermagem e enfermeiros. Esta listagem de Stefanelli fundamentou a elaboração do questionário e a análise dos dados.

No dizer de Stefanelli (1990), assim como existem técnicas, guias ou estratégias para tornar terapêutica a comunicação, há também, na comunicação diária, social e profissional, o que é chamado de comunicação não terapêutica. Este é um modo de comunicação que, quando utilizado, pode representar barreiras ou bloqueios à comunicação efetiva e, até mesmo, acentuar os problemas vivenciados pelas pessoas envolvidas na interação profissional ou social.

Apesar de todas as considerações feitas, por diversos autores, sobre a importância da aplicação das técnicas de comunicação terapêutica para tornar efetivas as interações enfermeiro-paciente, o que se tem constatado é que, na realidade, o ensino e o estudo destas técnicas não tem merecido a devida priorização por parte das escolas de enfermagem, dos enfermeiros e, porque não dizer, dos demais profissionais da área da saúde, que também deveriam conhecê-las e utilizá-las nas suas relações interpessoais.

2 OBJETIVOS

2.1 Identificar o conhecimento de enfermeiros sobre as estratégias de comunicação terapêutica e modos de comunicação não terapêutica.

2.2 Analisar a aplicação das estratégias de comunicação terapêutica e modos de comunicação não terapêutica por enfermeiros de serviço, na sua prática profissional e social.

3 METODOLOGIA

A proposta de analisar a aplicação da comunicação terapêutica na prática profissional e social de enfermeiros foi operacionalizada através de um estudo descritivo exploratório. Foi utilizado como modelo de análise a listagem das estratégias de comunicação terapêutica apresentada por Stefanelli (1985) e dos modos de comunicação não terapêutica como descrita por Hays e Larson (1970); Stefanelli (1990); Sundeen et al. (1981); Watzlavick et al. (1981).

3.1 População e campos de pesquisa

Os dados foram levantados junto a enfermeiros de serviço. Para a seleção dos respondentes, foram estabelecidas as seguintes estratégias, ou seja, foram considerados respondentes todos os alunos do Curso de Especialização em Administração da Assistência de Enfermagem em Serviços de Saúde do Departamento de Enfermagem Aplicada da Escola de Enfermagem da UFMG, bem como todos os enfermeiros de um hospital privado de médio porte do município de Belo Horizonte. Tal opção pode ser justificada, visto que, todos os alunos do curso são enfermeiros já inseridos no mercado de trabalho em diferentes áreas de atuação, bem como pela facilidade de acesso a esses alunos e aos enfermeiros do referido hospital.

Foram distribuídos 28 questionários, sendo 50% para enfermeiros do Hospital e 50% para alunos do curso de especialização. Houve retorno de 19 questionários, correspondendo a 68,0% daqueles distribuídos.

3.2 Instrumento de coleta de dados

O questionário foi constituído de 6 questões, sendo 5 fechadas e 1 aberta (Anexo). As três primeiras questões foram elaboradas com o objetivo de traçar o perfil dos respondentes no que se refere a sexo, tempo de formado e área de atuação e as demais para viabilizar o estudo proposto.

Com o objetivo de validar o instrumento, o questionário foi aplicado em três professores de metodologia científica e comunicação em enfermagem. Após o teste, foram feitas algumas modificações no instrumento inicial, visando reparar as limitações identificadas.

3.3 Análise dos dados

Os dados foram analisados quantitativa e qualitativamente. A análise quantitativa foi realizada através de distribuição de freqüência absoluta e relativa.

A análise das indicações das técnicas de comunicação terapêutica e modos de comunicação não terapêutica foi fundamentada na listagem elaborada por Stefanelli (1985) que em seu trabalho mais recente (1990) passou a denominar as técnicas de estratégias de comunicação terapêutica. Utilizou-se também, para efeito de análise, o mesmo agrupamento das estratégias realizadas pela autora: expressão, clarificação e validação.

As estratégias que compõem o grupo denominado "expressão" são aquelas que ajudam a descrição da experiência do paciente e a expressão de seus pensamentos e sentimentos relacionados a essa. Quanto ao grupo "clarificação" inclui as estratégias que ajudam o profissional a esclarecer o que for expresso pelo paciente. O foco da clarificação é obter um significado mais explícito da mensagem. Ao clarificar o conteúdo, a enfermeira possibilita que o paciente faça correções da informação, elucide seus pensamentos, sentimentos e idéias, e que analise a relação entre estes e as suas ações.

Do grupo denominado "validação" fazem parte as estratégias que permitem a constatação da existência de significação comum do que é expresso durante a interação. A validação é necessária porque possibilita avaliar se a compreensão da mensagem está correta.

As respostas à questão aberta foram agrupadas em categorias, de acordo com as situações em que ocorrem as interações, ou seja, "com o paciente", "com grupos de pacientes", "com a família do paciente" e "com as equipes de enfermagem e interprofissional".

4 RESULTADOS E COMENTÁRIOS

O perfil dos respondentes relativo a sexo, tempo de formado e área de atuação é a seguinte: 95% dos respondentes eram do sexo feminino e apenas 5% do sexo masculino. A maioria dos respondentes 11 (57,8%) tem menos de 5 anos de formado.

A área de atuação dos respondentes é bastante diversificada e compreende Clínica Médica, Cirúrgica, CTI, Pediatria e Berçário e Ginecologia.

Embora não se possa determinar o grau de complexidade da comunicação enfermeiro-paciente nas diversas áreas identificadas, a experiência das autoras tem mostrado que esta atividade é de fundamental importância, independente das características dos pacientes, tais como: grau de dependência, idade e motivo da internação ou da procura dos serviços de saúde.

Indagados sobre a aprendizagem das estratégias de comunicação terapêutica, 8 (42,1%) dos respondentes indicaram que as aprenderam em algum momento da sua formação acadêmica; 6 (31,6%) não aprenderam; 4 (21,0%) não sabem se aprenderam e 1 (5,3%) não respondeu à questão.

Dentre aqueles que afirmaram ter aprendido as técnicas de comunicação terapêutica, cinco, representando 62,5% aprenderam esse conteúdo na disciplina de graduação - Fundamentos de Enfermagem; 1 (12,5%) em Psiquiatria; 1 (12,5%) em Psicologia.

Os enfermeiros identificaram estratégias de comunicação terapêutica e modos de comunicação não terapêutica conforme é mostrado nas Tabelas 1, 2 e 3.

Na Tabela 1 estão relacionadas as estratégias de comunicação terapêutica do grupo de descrição da experiência.

Dentre as estratégias de comunicação terapêutica incluídas por Stefanelli (1985) no grupo de descrição da experiência, identificadas corretamente, "colocar em foco a idéia principal", "fazer perguntas", "ouvir reflexivamente", "fazer perguntas relativas aos dados comunicados", "verbalizar interesse", "dizer não" e "devolver a pergunta feita" foram as que obtiveram maior freqüência (Tabela 1).

Dentre as identificadas incorretamente, "usar frases incompletas" teve maior freqüência, não apresentando grande discrepância entre as demais. A indicação desta estratégia como um modo de comunicação não terapêutica pode ter sido em decorrência do não conhecimento por enfermeiros, bem como da interpretação pessoal do enunciado (Tabela 1).

O número de vezes que foi assinalada a opção "não sei" foi maior que o número de vezes em que as estratégias foram indicadas incorretamente. Este resultado sugere o desconhecimento ou esquecimento das estratégias de comunicação terapêutica pelos enfermeiros, provavelmente em função da pouca utilização sistemática das mesmas na prática profissional. Da mesma forma Sinno (1985) afirma que embora a palavra comunicação seja muito utilizada na área da enfermagem poucos enfermeiros conhecem seus aspectos conceituais.

Na Tabela 2 estão apresentadas as estratégias de comunicação terapêutica do grupo de clarificação.

No que se refere às estratégias de comunicação terapêutica incluídas no grupo de clarificação observa-se que "descrever os eventos em seqüência lógica" foi a identificada corretamente com maior frequência (Tabela 2); "estimular comparações" foi identificada como um modo de comunicação não terapêutica em 57,1% das indicações incorretas, o que sugere o desconhecimento dos respondentes com relação a esta estratégia.

Tabela 1

Distribuição das estratégias de comunicação terapêutica do grupo de descrição da experiência, identificados pelos enfermeiros. Belo Horizonte, 1992.

Respostas / Grupos de Descrição de Experiência	Identificaram Corretamente		Identificaram Incorretamente		Não Souberam Indicar		Indicaram 2 Opções		Não Responderam		TOTAL
	Fr		Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	
Permanecer em silêncio	7,0		3	5,4	2	2,8	z	z	2	6,5	19
Ouvir reflexivamente	7,6		z	z	2	2,8	z	z	4	12,8	19
Verbalizar aceitação	4,1		3	5,4	6	8,5	1	7,1	2	6,5	19
Devolver a pergunta feita	6,4		3	5,4	3	4,3	1	7,1	1	3,2	19
Verbalizar dúvidas	5,9		4	7,3	1	1,3	3	21,9	1	3,2	19
Fazer perguntas	7,6		3	5,4	1	1,3	1	7,1	1	3,2	19
Usar frases descritivas	3,5		3	5,4	6	8,5	z	z	4	12,9	19
Introduzir problema relacionado	4,1		3	5,4	6	8,5	1	7,1	2	6,5	19
Repetir as últimas palavras ditas	4,1		1	1,9	9	12,7	1	7,1	1	3,2	19
Colocar em foco a idéia principal	8,2		1	1,9	2	2,8	1	7,1	1	3,2	19
Repetir comentários feitos	2,3		5	9,1	7	9,9	1	7,1	2	6,5	19
Manter o outro no mesmo assunto	4,7		4	7,3	6	8,5	z	z	1	3,2	19
Fazer perguntas relativas aos dados comunicados	7,6		2	3,7	2	2,8	1	7,1	1	3,2	19
Verbalizar interesse	7,0		2	3,7	2	2,8	1	7,1	2	6,5	19
Permitir outro que escolha o assunto	6,4		1	1,9	5	7,0	z	z	2	6,5	19
Dizer não	7,0		3	5,4	3	4,3	z	z	1	3,2	19
Usar frases incompletas	0,6		11	20,0	4	5,6	1	7,1	2	6,5	19
Estimular a verbalização de sentimentos subjacentes	5,9		3	5,4	4	5,6	1	7,1	1	3,2	19
TOTAL	100		55	100	71	100	14	100	31	100	342

FONTE: Dados da pesquisa.

Tabela 2

Distribuição das estratégias de comunicação terapêutica do grupo de clarificação, identificadas pelos enfermeiros. Belo Horizonte, 1992.

Respostas / Grupos de Clarificação	Identificaram Corretamente		Identificaram Incorretamente		Não Souberam Indicar		Indicaram 2 Opções		Não Responderam		TOTAL
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	
Estímular comparações	4	13,8	12	57,1	2	11,8	1	33,3	z	z	19
Solicitar ao outro que esclareça termos incomuns	7	24,1	5	23,8	6	35,3	1	33,3	z	z	19
Descrever os eventos em seqüência lógica	10	34,5	1	4,8	6	35,3	1	33,4	1	16,7	19
Solicitar que precise o agente da ação	8	27,6	3	14,3	3	17,6	z	z	5	83,3	19
TOTAL	29	100	21	100	17	100	3	100	6	100	76

Fonte: Dados de pesquisa.

Na Tabela 3, estão relacionadas as estratégias de comunicação terapêutica incluídas no grupo de validação.

Dentre estas estratégias "repetir a mensagem do outro" foi identificada como modo de comunicação não terapêutica com mais frequência entre as indicações incorretas (Tabela 3).

Observa-se que não houve diferença significativa entre as três técnicas do grupo, no que se refere à sua identificação como estratégia de comunicação terapêutica.

Os enfermeiros identificaram os modos de comunicação não terapêutica, como mostra a Tabela 4.

Tabela 3

Distribuição das estratégias de comunicação terapêutica do grupo de validação, identificadas pelos enfermeiros. Belo Horizonte, 1992.

Respostas / Grupo de Validação	Identificaram Corretamente		Identificaram Incorretamente		Não souberam Indicar		Indicaram 2 Opções		TOTAL
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	
Repetir a mensagem do outro	10	35,8	7	41,2	2	22,2	z	z	19
Resumir o que foi dito na interação	9	32,1	6	35,3	4	44,4	z	z	19
Pedir ao outro para repetir o que foi dito	9	32,1	4	23,5	3	33,4	3	100	19
TOTAL	28	100	17	100	9	100	3	100	57

Fonte: Dados da pesquisa.

Tabela 4

Distribuição dos modos de comunicação não terapêutica identificados pelos enfermeiros. Belo Horizonte, 1992

Respostas / Modos de Comunicação Não Terapêutica	Identificaram Corretamente		Identificaram Incorretamente		Não souberam Indicar		Indicaram 2 Opções		Não Responderam		TOTAL
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	
Usar linguagem científica	14	13,2	3	16,6	1	1,7	1	33,3	z	z	19
Dar conselhos	7	6,6	4	22,2	6	10,8	z	z	2	7,4	19
Não saber ouvir	14	13,2	z	z	1	1,8	z	z	4	14,8	19
Usar comunicação unidirecional	2	1,9	4	22,2	10	18,2	z	z	3	11,1	19
Mudar de assunto inadequadamente	11	10,4	z	z	5	9,1	z	z	3	11,1	19
Induzir as respostas	10	9,4	2	11,1	5	9,1	z	z	2	7,5	19
Usar dupla mensagem	11	10,4	2	11,1	5	9,1	1	33,3	z	z	19
Julgar o comportamento do outro	10	9,4	1	5,6	4	7,3	z	z	4	14,8	19
Colocar o outro à prova	10	9,4	1	5,6	5	9,1	z	z	3	11,1	19
Procurar tranqüilizar o outro com argumentos não válidos	11	10,4	1	5,6	3	5,6	z	z	4	14,8	19
Desconfirmação	6	5,7	z	z	10	18,2	1	33,4	2	7,4	19
TOTAL	106	100	18	100	55	100	3	100	27	100	209

Fonte: Dados da pesquisa.

Os enfermeiros identificaram os modos de comunicação não terapêutica, como mostra a Tabela 4.

Dentre os dados da Tabela 4, destaca-se que no grupo de respostas "não souberam indicar", os modos de comunicação não terapêutica com percentuais mais elevados foram" "usar comunicação unidirecional" e "desconfirmação". É possível que isto tenha ocorrido pelo real desconhecimento dos enfermeiros acerca dos mesmos, e também porque estas frases, em si mesmas, são as que menos permitem uma interpretação pessoal por parte de quem as lê, havendo, conseqüentemente, menor possibilidade de indução das respostas.

Na Tabela 5 estão apresentadas as estratégias de comunicação terapêutica numa visão global.

Tabela 5

Distribuição das estratégias de comunicação terapêutica e modos de comunicação não terapêutica, identificados pelos enfermeiros. Belo Horizonte, 1992.

Comunicação Terapêutica	Descrição da Experiência		Terapêutica Clarificação		Validação		Total Terapêutica		Total Não Terapêutica	
Respostas	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
Identificados corretamente	171	50,0	29	38,2	28	49,1	228	48,0	106	50,8
Identificados incorretamente	55	16,0	21	27,6	17	29,8	93	19,6	18	8,6
Não souberam indicar	71	20,8	17	22,4	9	15,8	97	20,4	55	26,3
Indicaram 2 opções	14	4,1	3	3,9	3	5,3	19	4,0	3	1,4
Não responderam	31	9,1	6	7,9	z	z	38	8,0	27	12,9
TOTAL	342	100	76	100	57	100	475	100	209	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se que 48,0% das estratégias de comunicação terapêutica e 50,8% dos modos de comunicação não terapêutica foram identificados corretamente. Cabe ressaltar que o enunciado dos modos de comunicação não terapêutica, por si mesmo, já sugere aspectos negativos da interação, o que pode ter influenciado o elevado índice de reconhecimento e da não utilização dos mesmos pelos enfermeiros (Tabela 5). Isto pode ter ocorrido mesmo tendo-se tentado evitar a utilização de expressões que pudessem induzir o respondente na indicação dos modos de comunicação não terapêutica no instrumento de coleta de dados.

Dentre os cinco itens de respostas que compõem a Tabela 5, aquele das "identificadas corretamente" apresenta uma freqüência superior nos três grupos de estratégias de comunicação terapêutica, mantendo um índice quase coincidente nos grupos descrição de experiência (50,0%) e validação (49,1%), apesar do referencial teórico indicar maior complexidade das estratégias deste último grupo.

Os itens "identificados incorretamente", "não souberam indicar", e "indicaram 2 opções", se somados, perfazem um total de 40,9% para descrição da experiência; 53,9% para clarificação e 50,9% para validação, o que aponta, seguramente, o desconhecimento das estratégias de comunicação pelos enfermeiros.

Em relação à aplicação das estratégias de comunicação terapêutica na prática profissional e social do enfermeiro observou-se que são mais utilizados na relação enfermeiro-paciente (24,1%) e enfermeiro-pessoal de enfermagem (23,7%).

É interessante observar que, segundo os respondentes, os modos de comunicação não terapêutica são também utilizados nos diferentes tipos de relacionamento apresentados, com freqüência superior na relação enfermeiro-pessoal de enfermagem.

Os exemplos de situações reais de aplicação das estratégias de comunicação terapêutica mencionados pelos enfermeiros, foram agrupados em quatro categorias de interação, ou seja,

Quadro 1

Agrupamento dos exemplos de situações reais de aplicação das estratégias de comunicação terapêutica, citados pelos enfermeiros - Belo Horizonte, 1992.

Com o Paciente	F	Com Grupos de Pacientes	F	Com a Família do Paciente	F	Com a Equipe de Enfermagem e Interprofissional	F
Relacionamento interpessoal	1	Práticas Educativas	1	Estimular sua participação na recuperação do paciente	1	Treinamento	1
Admissão na unidade	2						
Orientação sobre exames	1					Reuniões	3
Fase Terminal	1						
				Esclarecimento da situação			
Psiquiátrico	1			do paciente	1	Situação problema	1
Conversar	1						
Consulta de enfermagem	1					Orientação de Funcionários	1
Que não quer falar	1			Situação de stress	4		
Corrida de leitos	1						
						Informação dos funcionários	
Histórico de enfermagem	1					sobre as condições do paciente	1
Fazer com que aceite							
o tratamento	1						
Preparo pré-operatório	3						
Prestar esclarecimentos pedidos sobre o seu quadro	2						
Situação de stress	4						
TOTAL	21		1		6		7

Fonte: Dados da pesquisa.

com o paciente, com grupos de pacientes, com a família, com a equipe de enfermagem e interprofissional (Quadro 1).

Foram obtidos 35 exemplos, sendo 21 destes relacionados a interações com o paciente, chamando atenção para "situações de stress" e de "preparo pré-operatório".

Ressalta-se a importância de terem sido mencionados exemplos de situações de interação envolvendo a família dos pacientes, sobretudo nas "situações de stress".

Nas interações com a equipe de enfermagem e interprofissional, os enfermeiros mencionaram utilizar as estratégias de comunicação terapêutica, principalmente em "reuniões", talvez por ser esta uma função mais próxima da realidade dos enfermeiros, enquanto líderes de equipe.

Ressalta-se que 42,0% dos enfermeiros não responderam a esta questão.

Segundo Sinno (1985), o enfermeiro como líder de equipe tem também um papel fundamental no processo de comunicação entre o pessoal de enfermagem e o paciente, visto que detém maior conhecimento científico, competência profissional, entre outros.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo permitem concluir que os enfermeiros não conhecem as estratégias de comunicação terapêutica e modos de comunicação não terapêutica, embora 42,1% tivessem afirmado ter aprendido este conteúdo em algum momento de sua formação acadêmica.

Considerando-se que a maioria dos respondentes tem menos de 5 anos de formados, esses resultados tornam-se relevantes tendo em vista que nos últimos dez anos é que se tem realizado um maior número de pesquisas em comunicação em Enfermagem no País, principalmente na Região Sudeste. Neste período percebe-se também algumas iniciativas que podem traduzir maior ênfase no ensino deste tema.

É interessante ressaltar que mesmo desconhecendo este conteúdo os enfermeiros mencionaram que aplicam as estratégias de comunicação terapêutica e os modos de comunicação não terapêutica na sua prática profissional e social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 CARLSON, R.E. *The nurse's guide to better communication.* Glenview, Scott & Foresman, 1984. 128p.

2 CARVALHO, E.C. de. *Enfermagem e comunicação:* a interface. Ribeirão Preto, 1989. 245p. Tese (Livre Docência) - Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo.

3 EDWARDS, B.J.; BRILHART, J.K. *Communication in nursing practice.* Saint Louis: Mosby, 1981. 245 p.

4 HARRISON, T.M; PISTOLESSI, T.V.; STEPHEN, T.D. Assessing

nurse' communication: a cross-sectional study. *Western Journal of Nursing Research*., v. 11, n.1, p. 75-91, Feb., 1989.
5 HAYS, J.S.; LARSON, K. *Interacting with patients*. New York: Macmillan, 1970.
6 HORTA, W. de A. et al. O ensino dos instrumentos básicos da enfermagem. *R. Esc. Enferm. USP*, v.5, n.1, p. 7-11, 1971.
7 RUESCH, J. *Comunicación terapéutica*. Buenos Aires: Paidós, 1964.
8 SILVA, M.J.P. *A percepção das enfermeiras sobre a comunicação não verbal dos pacientes*. São Paulo, 1989. 108 p. Dissertação (Mestrado) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo.
9 SINNO, M. *Comunicação em Enfermagem* - o paciente em uso de aparelhos de ventilação artificial. Salvador, 1985. 121 p. Dissertação (Mestrado) - Escola de Enfermagem da Universidade Federal da Bahia.
10 ——. Comunicação enfermeiro-cliente. *R. bras. Enferm.*, Brasília, v. 40, n.2/3, p. 123-125, abr./set. 1987.
11 STEFANELLI, M.C. *Comunicação em Enfermagem:* teoria, ensino e pesquisa. São Paulo, 1990. 139p. Tese (Livre Docência) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo.
12 ——. *Ensino de técnicas de comunicação terapêutica enfermeira-paciente*. São Paulo, 1985. 163 p. Tese (Doutorado) - Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo.
13 SUNDEEN, S.J. et al. *Nurse - client interaction*: implementing the nurse process. Saint Louis: Mosby, 1981.
14 WATZLAVICK, P. et al. *Pragmática da comunicação humana*. São Paulo: Cultrix, 1981.

Endereço do autor: Marisa Ribeiro Bastos Peixoto
Autor's address: Rua Ceará, 1036/301
30.150-311-Belo Horizonte - MG

ANEXO

QUESTIONÁRIO

Questionário nº: _____
Data: _____/_____/_____

1. Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

2. Tempo de formado:
( ) menos de 5 anos
( ) 6 a 10 anos
( ) 11 a 15 anos
( ) 16 a 20 anos
( ) mais de 20 anos

3. Área de atuação
( ) Clínica médica
( ) Cirurgia
( ) Obstetrícia e ginecologia
( ) Psiquiatria
( ) C.T.I.
( ) Nefrologia
( ) Ambulatório - Tipo: _____
( ) Outros. Especificar: _____

4. Você aprendeu as técnicas de comunicação terapêutica?
( ) Sim ( ) Não ( ) Não sei

Em caso afirmativo:
( ) na graduação. Disciplina: _____
( ) pós-graduação. Especificar: _____
( ) outros cursos. Especificar: _____
( ) estudo, leituras individuais.
( ) Congressos e outros eventos científicos.
( ) outros. Especificar: _____

5. A partir da listagem das estratégias de comunicação terapêutica e modos de comunicação não terapêutica, responder às questões abaixo, marcando com um "X". É importante que você responda aos ítens 1, 2 e 3 dessa questão.

TÉCNICAS	1			2		3					
						Se utilizo, em que situação:					
	Técnica de Comunicação Terapêutica	Técnica de Comunicação Não Terapêutica	Não Sei	Utilizo Essa Técnica	Não Utilizo Essa Técnica	Relação Enfermeiro/ paciente	Relação Enfermeiro/ Familia do Paciente	Relação Interprofissional	Relação Pessoal de Enfermagem	Relação Interpessoal	Outros Especificar
Permanecer em silêncio											
Ouvir reflexivamente											
Verbalizar aceitação do outro											
Usar linguagem científica											
Estimular comparações											
Repetir mensagem do outro											
Devolver a pergunta feita pelo outro											
Dar conselhos											
Solicitar ao outro que esclareça termos incomuns											
Verbalizar dúvidas quanto às informações dadas											
Fazer perguntas											
Usar frases descritivas											
Resumir o que foi dito na interação											
Não saber ouvir											
Introduzir problema relacionado											
Repetir as últimas palavras ditas pelo outro											
Usar comunicação unidirecional											
Colocar em foco a idéia principal											
Mudar de assunto inadequadamente											
Repetir comentários feitos pelo outro											
Manter o outro no mesmo assunto											
Fazer perguntas relativas às informações dadas											
Pedir ao outro que repita o que foi dito											
Induzir as respostas do outro											
Verbalizar interesse pelo outro											
Usar dupla mensagem											
Permitir ao outro que escolha o assunto											
Descrever eventos em sequência lógica											
Julgar o comportamento do outro											
Colocar o outro a prova											
Solicitar ao outro que esclareça a quem ele se refere											
Procurar tranquilizar o outro com argumentos não válidos											
Dizer não											
Usar frases incompletas											
Estimular verbalização dos sentimentos do outro, não explicitados											
Desconfirmação											

6. Citar 3 (três) situações reais em que você utiliza as técnicas de comunicação terapêutica.