

COMUNICAÇÃO EM ENFERMAGEM: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA*COMMUNICATION IN NURSING: A LITERATURE REVIEW**COMUNICACIÓN EN ENFERMERÍA: UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA*CARLA MONIQUE LOPES MOURÃO¹ALINE MARA SOUZA ALBUQUERQUE²ANNA PAULA SOUSA DA SILVA³MARIZA SILVA DE OLIVEIRA⁴ANA FÁTIMA CARVALHO FERNANDES⁵

Pesquisa descritiva, com objetivo de averiguar o conhecimento produzido sobre comunicação na enfermagem no período de 1996 a 2006, na base de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS). Dentre os 98 trabalhos coletados, comprovou-se que 1997 foi o ano com maior número de publicação sobre a temática em questão, com 16 estudos, sendo a Revista Latino-Americana a fonte que mais ofereceu resultados, com 27 trabalhos, seguida de dissertações, com 17 trabalhos. Em relação à abordagem do tema, verificou-se 31 trabalhos com “comunicação enfermeiro-paciente” e 16 trabalhos com “comunicação em enfermagem na sala de aula”. Conclui-se que a produção de maior conhecimento sobre comunicação pode contribuir para as ações de enfermagem.

DESCRITORES: Comunicação; Enfermagem; Comunicação em Saúde; Relações enfermeiro-paciente.

This is a descriptive research which aims to analyze knowledge produced on communication in the nursing area from 1996 to 2006, in the Latin-American and Caribbean Literature in Health Sciences (LILACS) database. Among the 98 works collected it was verified that 1997 had the largest publication on the subject, with 16 studies. The source that provided more results was the Latin American Journal with 27 works, followed by dissertations, with 17 works. Regarding the topic of study, it was verified 31 works with “nurse-patient communication” and 16 works with “communication in nursing in the classroom”. We thus concluded that a bigger production of knowledge on communication can effectively contribute to the nursing actions.

DESCRIPTORS: Communication; Nursing; Communication in Health; Nursing-patient relations.

Investigación descriptiva, con el objetivo de investigar los conocimientos producidos en la comunicación en enfermería en el período 1996 a 2006, en la base de datos de Literatura Latinoamericana y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud (LILACS). Entre los 98 trabajos colectados, se comprobó que en 1997 hubo mayores números de artículos publicados con el tema, con 16 estudios, la Revista Latino-americana fue la fuente con más resultados de trabajo sobre el tema, con 27, seguido de disertaciones con 17. En cuanto al tema de estudio que abarca la comunicación, se verificó los temas relacionados: “la comunicación enfermera-paciente”, con 31 trabajo y “comunicación en enfermería en el aula”, con 16 documentos. Se concluye que la producción de mayor conocimiento sobre comunicación puede contribuir de manera eficaz para las acciones de enfermería.

DESCRIPTORES: Comunicación; Enfermería; Comunicación en Salud; Relaciones enfermero-paciente.

¹ Enfermeira. Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Ceará (UFC/Brasil). Bolsista FUNCAP/Brasil. E-mail: monique.enf@hotmail.com

² Enfermeira. Graduada pela UFC/Brasil. E-mail: aline_enf@hotmail.com

^{3,4} Enfermeiras. Doutorandas do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFC/Brasil. Bolsistas FUNCAP/Brasil. E-mails: annapaula_ufc@yahoo.com.br; marizaenfa@yahoo.com.br

⁵ Enfermeira. Doutora. Professora do Departamento de Enfermagem da UFC/Brasil. Rua Lauro Maia, 950 – Apto 402 – Fátima. CEP:60055-210 – Fortaleza-CE/Brasil. E-mail: afcana@ufc.br

INTRODUÇÃO

A comunicação é importante para o crescimento humano, faz parte de experiências anteriores e também daquelas adquiridas no dia a dia. Homens e mulheres são seres de relações e esta compreensão incentiva a busca de maiores entendimentos sobre conceitos, princípios e habilidades a serem adquiridas no processo comunicativo⁽¹⁾. Neste processo, ocorre a emissão, recepção e compreensão das mensagens, que podem ser verbais (linguagem escrita e falada) e não-verbais (gestos e símbolos gráficos). A comunicação envolve relações interpessoais e, frequentemente, podem ocorrer problemas, dificuldades e restrições, de maneira que a mensagem enviada não é decodificada corretamente⁽²⁾. O ser humano utiliza-se da comunicação para fornecer informações, para persuadir, de forma a gerar mudanças de comportamento, dentro de uma troca de experiências e para ensinar e discutir os mais variados assuntos.

A comunicação verbal é realizada através de palavras expressas tanto através da linguagem escrita como da falada, devendo ser clara, a fim de que o outro compreenda a mensagem transmitida. Para que esta clareza seja atingida, o enfermeiro deve utilizar técnicas de comunicação, como: verbalizar interesse ao que está sendo proferido pelo paciente, permanecer em silêncio quando ele se expressa, não interromper os enunciados frasais produzidos pelo paciente, ouvir reflexivamente, bem como clarificar e validar as mensagens que recebe. A comunicação não-verbal ocorre quando há interação com outro sem a utilização de palavras, esta interação possui significados para o emissor e para o receptor. É realizada através de expressões faciais, de gestos, da disposição dos objetos em um ambiente, das posturas corporais. A comunicação não-verbal tem por finalidades básicas: complementar o verbal, substituí-lo, contradizê-lo ou demonstrar sentimentos⁽³⁾.

Neste sentido, entende-se a importância de o profissional atentar para os sinais não-verbais, e tentar entendê-los, já que estes complementam o que é expresso verbalmente, oferecendo subsídios para que o enfermeiro compreenda melhor o outro. Estudos demonstraram que os enfermeiros ainda não valorizam a

comunicação não-verbal do paciente, desfavorecendo assim o cuidado, uma vez que essa comunicação facilita o entendimento do que o paciente verbaliza e demonstra o que o profissional de saúde sente por ele⁽⁴⁾. O processo de comunicação é responsável pela formação educacional que ocorre em diferentes espaços e tempos escolares: em aulas, seminários e nos dispositivos de formação que incentivam os formadores a trabalhar juntos, em acompanhamento de atuações profissionais, moderação de grupo de análise de práticas ou reflexão comum sobre os problemas da profissão⁽⁵⁾.

É importante que o professor não se detenha somente a codificar sua mensagem, como comumente se faz, mas torná-la decodificável para o aluno, a preocupação do professor com a reação dos alunos é importante, pois o comunicador precisa ter a capacidade de perceber a reação do outro e ser uma pessoa sensível nas relações humanas⁽¹⁾.

O ato de comunicação é fundamental para o desenvolvimento do trabalho dos enfermeiros junto à equipe e a pacientes atendidos nas instituições e para a transmissão de uma informação universal, além de exercer influência direta sobre os indivíduos. A comunicação é uma habilidade humana que torna possível a manifestação e exteriorização do que se passa interiormente. O primeiro fator que o enfermeiro julga importante para conseguir praticar a teoria da humanização é a comunicação, realizando-a adequadamente, o enfermeiro conseguirá agir de maneira humanizada⁽⁶⁾. A comunicação que mais interessa aos pacientes é aquela que está relacionada aos cuidados de saúde, realizada com carinho e atenção, ou seja, a um atendimento humanizado e interpessoal⁽⁷⁾.

Na enfermagem contemporânea, a comunicação é um processo de compreensão, compartilhamento de mensagens enviadas e recebidas, sendo que as próprias mensagens e o modo em que se dá seu intercâmbio exercem influência no comportamento das pessoas nela envolvidas, a curto, médio ou longo prazo. Estas afirmações evidenciam o potencial do processo comunicativo e de trocas na interação enfermeiro-usuário⁽⁸⁾. Nos processos comunicativos, torna-se necessário o conhecimento do contexto histórico-social e cultural das

peçoas envolvidas, cujo uso da linguagem adequada por parte do profissional, bem como a compreensão das dificuldades dos pacientes estejam presentes⁽⁹⁻¹⁰⁾. Uma das exigências para uma assistência de qualidade e segura é que o sistema possua um canal de comunicação eficaz, permitindo às equipes transmitir e receber informações de forma clara e correta⁽¹¹⁾.

Há, porém, falta de habilidades e conhecimentos por parte de número expressivo de profissionais de enfermagem no que se refere à interação com o paciente sem possibilidades de cura⁽¹²⁾.

Desse modo, dentre as áreas que requerem maior demanda de conhecimentos no cuidado do paciente sem prognóstico de cura, alguns enfermeiros apontam a comunicação como ponto nevrálgico⁽¹³⁾. Estudos brasileiros indicam que embora os enfermeiros que trabalham com pacientes em geral considerem a comunicação com o paciente um recurso terapêutico importante e efetivo, encontra dificuldades em estabelecer um processo comunicativo eficaz, percebendo-se mal preparados neste aspecto⁽¹⁴⁻¹⁵⁾.

Na presente revisão da literatura, objetivou-se averiguar o conhecimento produzido sobre comunicação na enfermagem no período de 1996 a 2006.

METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão bibliográfica⁽¹⁶⁾, cujos dados foram coletados através do levantamento das produções científicas sobre comunicação em enfermagem, produzidas entre os anos de 1996 e 2006. A base utilizada para a coleta de dados foi a Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), e os descritores utilizados foram: comunicação e enfermagem. Para a organização das informações, contidas inicialmente nas 132 publicações científicas encontradas, foi utilizada a leitura flutuante dos resumos dos trabalhos, identificando-se o objeto, os objetivos do estudo e os resultados. Os dados foram registrados em forma de fichas de leitura, resultando em 98 artigos. Para análise dos dados, utilizou-se a análise de conteúdo que se caracteriza por um conjunto de técnicas de análise de comunicação que visa obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição

do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção das mensagens⁽¹⁷⁾.

A Análise de Conteúdo na sua história mais recente, isto é, enquanto técnica de tratamento de dados considerada cientificamente é caudatária das metodologias quantitativas, buscando sua lógica na interpretação cifrada do material de caráter qualitativo. Enfim, é uma técnica de pesquisa para descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das comunicações e tendo por fim interpretá-las⁽¹⁷⁾. Os conteúdos temáticos encontrados nos resumos dos trabalhos foram categorizados em: “comunicação enfermeiro-paciente” e “comunicação em enfermagem na sala de aula”.

RESULTADOS

A base de dados LILACS é produzida de forma cooperativa pelas instituições que integram o Sistema Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde. O LILACS registra a literatura técnica-científica em saúde produzida por autores latino-americanos e do Caribe e publicada a partir de 1982. Os principais objetivos desta base de dados são o controle bibliográfico e a disseminação da literatura técnica-científica latino-americana e do Caribe na área da saúde, ausente das bases de dados internacionais. O tema comunicação em enfermagem possibilitou um estudo com 98 trabalhos, tanto de língua portuguesa quanto de língua espanhola. Os trabalhos foram apresentados em forma de tabelas.

A Tabela 1 mostra que em 1997 houve uma maior produção de trabalhos sobre o tema comunicação em enfermagem com dezesseis (16) estudos. Elucida também que a Revista Latino-Americana de Enfermagem foi a fonte que mais apresentou estudos sobre a temática em questão, com 27 trabalhos durante os anos de 1996 a 2006, seguida por dissertações de mestrado, com dezessete (17). Outras revistas brasileiras se destacaram, como: a Revista Brasileira de Enfermagem, com onze (11), Cogitare Enfermagem da UFPR, com oito (8) e a Nursing SP com cinco (5).

Tabela 1 – Distribuição dos estudos disponíveis no LILACS (1996-2006) relacionados à temática: comunicação em enfermagem, segundo a fonte e o ano de publicação. Fortaleza-CE, 2008.

Estudos	Anos											Total
	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	
Teses	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	3
Dissertações	2	2	1	-	5	1	-	4	-	-	2	17
Revista Latino-am Enfermagem	5	8	3	-	3	1	3	-	1	2	1	27
Revista Brasileira Enfermagem	-	1	1	-	2	1	2	2	-	2	-	11
Revista Gaúcha de Enfermagem	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	4
Enfermería Actual	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Revista Paulista de Enfermagem	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Revista de Enfermagem da UERJ	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Revista da Escola de Enfermagem da USP	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Org. Panamericana de la Salud	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Cogitare enfermagem	-	-	3	-	1	2	-	-	1	1	-	8
Nursing SP	-	-	1	-	-	1	3	-	-	-	-	5
Acta paulista de enfermagem	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Texto e Contexto	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	2
Mundo Saúde	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	2
Saúde Debate	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Actual Enfermería	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Interface Comunicação, Saúde, Educação	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Notas Enfermería	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2
Ciência Medicina e Saúde	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	2
Online Braz Journal Nursing	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Total	10	16	12	3	13	8	11	8	4	7	6	98

Tabela 2 – Distribuição dos estudos disponíveis no LILACS (1996-2006) relacionados à temática: comunicação em enfermagem segundo os tipos de abordagem e ano de publicação. Fortaleza-CE, 2008.

Tipo de abordagem	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Total
Qualitativa A	5	4	3	3	4	4	4	2	1	2	1	33
Qualitativa B	2	8	7	-	5	3	4	2	1	3	4	39
Qualitativa C	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2
Qualitativa D	2	3	2	-	3	-	2	2	1	1	-	16
Qualitativa E	1	1	-	-	1	-	-	2	-	-	-	5
Quantitativa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Quali-Quantitativa	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	2
Total/ano	10	16	12	3	13	8	11	8	4	7	6	98

A-Teórico-reflexivo; B-Descritivo-exploratório; C-Fenomenológico; D-Teoria fundamentada em dados; E-Estudo de caso

As pesquisas qualitativas foram em número superiores aos outros tipos de pesquisa, com 95 trabalhos, já a pesquisa quantitativa apresentou apenas um trabalho e a pesquisa do tipo qualitativo-quantitativa dois estudos durante os anos pesquisados.

Dos 98 trabalhos estudados, 39 apresentam abordagem qualitativa com método descritivo-exploratório e 33 trabalhos, com método teórico-reflexivo.

Tabela 3 – Distribuição dos estudos disponíveis no LILACS (1996-2006) relacionados à temática: comunicação em enfermagem segundo os métodos de coleta de dados. Fortaleza-CE, 2008.

Técnicas de coletas de dados	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Total
Entrevista	1	6	1	2	4	1	4	4	2	3	1	29
História de Vida	2	1	-	1	2	-	-	2	-	-	1	8
Questionários	-	-	3	-	2	1	-	-	-	1	1	8
Escalas	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Observação	4	5	5	-	3	2	4	2	-	2	1	28
Documento	1	1	1	1	-	1	1	-	1	-	-	7
Não descreve	3	3	2	-	1	3	1	-	1	1	2	17

Dentre as técnicas de coleta de dados, a mais utilizada foi a entrevista, presentes em 29 estudos. Outra técnica de coleta de dados também bastante utilizada foi a observação, em 28 pesquisas.

Tabela 4 – Distribuição dos estudos disponíveis no LILACS (1996-2006) relacionados à temática: comunicação em enfermagem segundo o tema do estudo. Fortaleza-CE, 2008.

Temática	Nº. de resumos
Investigação/pesquisa em enfermagem	2
Problemas de comunicação	3
Comunicação enfermeiro-paciente	31
Comunicação e consultas de enfermagem	6
Comunicação e saúde mental	4
Comunicação em enfermagem em sala de aula	16
Relações profissionais	8
Registros de enfermagem	6
Cuidados pré-operatórios	4
Comunicação não-verbal	7
Enfermagem e saúde comunitária	3
Comunicação profissional e família	5
Outros	3
Total	98

DISCUSSÃO

A temática comunicação em enfermagem permitiu um estudo com 98 trabalhos. As pesquisas qualitativas foram em números superiores aos outros tipos de pesquisa, presentes em 95 trabalhos. As pesquisas que utilizam o método qualitativo trabalham com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões. Não tem qualquer utilidade na mensuração de fenômenos em grandes grupos, sendo basicamente úteis para quem busca entender o contexto onde algum fenômeno ocorre. Em vez da medição, o objetivo é a obtenção de um entendimento aprofundado e, se necessário, subjetivo do objeto de estudo, sem preocupar-se com medidas numéricas e análises estatísticas⁽¹⁸⁾.

Dos trabalhos qualitativos, 39 apresentaram como tipo de estudo o descritivo-exploratório. As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis⁽¹⁶⁾.

Como técnica de coleta de dados, a mais encontrada foi a entrevista, que é o procedimento de avaliação mais utilizado pela ótima relação custo-benefício na identificação de problemas emocionais e comportamentais. Além

disso, a entrevista com o informante permite a exploração do contexto em diferentes períodos do desenvolvimento e das diferentes manifestações do comportamento-problema⁽¹⁹⁾.

A comunicação enfermeiro-paciente

A temática mais abordada foi a comunicação enfermeiro-paciente. Com isso, nota-se a preocupação dessa fundamental ferramenta para o exercício da profissão, sendo estudada em 31 trabalhos, nos anos de 1996 a 2006. Conhecendo a importância da comunicação terapêutica e suas influências no restabelecimento da saúde dos pacientes, deve-se avaliar se esta ocorre, de modo que se considere relevante a realização de uma reflexão sobre as interfaces desse cuidado ao cliente hospitalizado, de forma a contribuir para a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem, sob o prisma do processo de comunicação. Assim, os resultados da pesquisa devem ser utilizados para promover maior reflexão dos enfermeiros em relação ao relacionamento interpessoal e, conseqüentemente, à comunicação terapêutica.

A comunicação pode ser compreendida como um processo que pode ser utilizado como instrumento de ajuda terapêutica⁽²⁰⁾. Para tanto, o enfermeiro deve ter conhecimentos fundamentais sobre as bases teóricas da comunicação e adquirir habilidades de relacionamento interpessoal para agir positivamente na assistência ao paciente. Para que esta possa fluir de maneira eficaz, a enfermeira deve escutar, falar quando necessário, oferecer abertura para realização de perguntas, ser honesto, mostrar respeito, dispensar tempo suficiente para a conversa e mostrar interesse, entre outras habilidades.

A enfermeira, a partir da comunicação desenvolvida com o paciente, identifica suas necessidades, informa sobre procedimentos ou situações que ele deseja saber, desenvolve o relacionamento do paciente com outros pacientes, com a equipe multiprofissional ou com familiares, promove educação em saúde, troca de experiências e mudança de comportamentos, entre outros⁽²¹⁾. Essas são algumas das funções da comunicação, em que a enfermeira pode estar envolvida, podendo o paciente ser também sujeito ativo dessas ações.

A comunicação em enfermagem na sala de aula

Destaca-se nos trabalhos estudados sobre o tema a comunicação em enfermagem em sala de aula, com 16 trabalhos. Escolheu-se esse título como categoria temática por considerar que os alunos de enfermagem devem aprender a se comunicar em sala de aula para no futuro ser um profissional competente⁽²⁰⁾. A comunicação é mais acessível e efetiva quando o professor conhece os alunos e, portanto, os repertórios comunicativos, objetivos, experiências e signos, estando e demonstrando interesse em modificar e ampliar esses repertórios. Da boa comunicação dependem não só a aprendizagem, mas também o respeito mútuo, a cooperação e a criatividade⁽²²⁾.

O aluno deve aprender o significado da comunicação para levá-lo à prática, deve mostrar interesse pelo outro e contribuir para que a mensagem seja transmitida com mais clareza e compreensão entre os envolvidos no processo comunicativo, já que a comunicação é competente quando compreendida como um processo interpessoal. Um processo interpessoal que permeia todas as ações do aluno e do futuro enfermeiro, além de propiciar ou não o bem-estar do paciente, é uma capacidade que pode ser adquirida.

Assim, urge-se que as instituições formadoras invistam na capacitação de seus alunos em habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal. Para quem trabalha com seres humanos na atenção básica e secundária, em situações de doença e reabilitação, torna-se necessário aprender não apenas a realizar técnicas assistenciais ou a operar aparelhos que realizam intervenções diagnósticas ou terapêuticas⁽²³⁾. É preciso saber quando e o que falar, como possibilitar posturas de compreensão, aceitação e afeto, como calar e escutar, como estar próximo e mais acessível às necessidades destas pessoas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebeu-se, neste estudo, que o relacionamento interpessoal e a comunicação não foram efetivos como deveriam, porém não se pode afirmar que não existam, em razão de sua importância para o processo de enfermagem. Assim, precisa-se trabalhar e desenvolver estratégias de

relacionamento interpessoal e com isso efetivar a comunicação entre enfermeiro e paciente, pois o processo de comunicação terapêutica deve ser priorizado como atividade de enfermagem relevante e essencial.

A priorização da comunicação requer do profissional uma mudança de foco e atitude: do fazer para o escutar, perceber, compreender, identificar necessidades para, então, planejar ações. Nesta perspectiva, o escutar não é apenas ouvir, mas permanecer em silêncio, utilizar gestos de afeto e sorriso que expressem aceitação e estimulem a expressão de sentimentos. Perceber constitui não apenas olhar, mas atentar e identificar as diferentes dimensões do outro, por meio de suas experiências, comportamentos, emoções e espiritualidade. Contudo, percebe-se, ainda, na prática do enfermeiro a ausência da valorização do relacionamento pessoal e da adequação ao uso da comunicação no contexto do cuidado.

O trabalho docente não pode limitar-se ao roteiro de sala de aula, é preciso um olhar ético, político, cultural, técnico e psicológico. Ensinar é também interagir, aproximar e fazer dialogar dois universos diferentes. O aluno deseja aprender, progredir e obter benefícios. O educador informa, orienta, estimula a pensar. Ambos interagem com o objetivo de adquirir e construir conhecimento. Toda interação que consiga promover crescimento mútuo é uma verdadeira conquista. Exige esforços, interesse, consciência, motivação, vontade e persistência de ambos os lados. Logo, espera-se que esta pesquisa possa despertar o interesse para futuras investigações que envolvam a comunicação.

REFERÊNCIAS

1. Braga EM, Silva MJP. Comunicação competente – visão de enfermeiros especialistas em comunicação. *Acta Paul Enferm.* 2007; 20(4):410-14.
2. Stefanelli MC. Comunicação com o paciente: teoria e ensino. São Paulo: Robe; 1993.
3. Silva MJP. Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Gente; 2006.
4. Souza RCG, Pinto AM, Silva MJP. A percepção dos alunos de 2º e 3º anos de graduação em enfermagem so-

- bre a comunicação não-verbal dos pacientes. In: Carvalho EC, organizador. Comunicação em enfermagem. Ribeirão Preto: Fundação Instituto de Enfermagem de Ribeirão Preto; 2007. p. 43-8.
5. Oliveira MMC, Cardoso, MVLML. Cuidado de enfermagem na unidade neonatal: refletindo sobre o ensino-aprendizagem. *Rev Rene*. 2007; 8(3):52-60.
 6. Barbosa IA, Silva MJP. Cuidado humanizado de enfermagem: o agir com respeito em um hospital universitário. *Rev Bras Enferm*. 2007; 60(5):546-51.
 7. Troncoso MP, Suazo SV. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. *Acta Paul Enferm*. 2007; 20(4):499-503.
 8. Jesus MCP, Cunha, MHF. Utilização dos conhecimentos sobre comunicação por alunos de graduação em enfermagem. *Rev Latino-am Enferm*. 2008; 6(1):15-25.
 9. Dias MAS, Vieira NFC. A comunicação como instrumento de promoção de saúde na clínica dialítica. *Rev Bras Enferm*. 2008; 61(1):71-7.
 10. Roehrs H, Maftum MA, Stefanelli MC. A comunicação terapêutica sustentando a relação interpessoal entre adolescente e professor do ensino fundamental. *Online Braz J Nurs*. [periódico na Internet]. 2007 [citado 2008 out 22]; 6(3): [cerca de 13p]. Disponível em: <http://www.uff.br/objnursing/index.php/nursing/article/view/j.1676-4285.2007.1053/230>
 11. Silva EBC, Cassiani SHB, Miasso AI, Opitz SP. Problemas na comunicação: uma possível causa de erros de medicação. *Acta Paul Enferm*. 2007; 20(3):272-6.
 12. Araújo MMT, Silva MJP. A comunicação com o paciente em cuidados paliativos: valorizando a alegria e o otimismo. *Rev Esc Enferm USP*. 2007; 41(4):668-74
 13. Mccaughan E, Parahoo K. Medical and surgical nurses perceptions of their level of competence and educational needs in caring for patients with cancer. *J Clin Nurs* [periódico na Internet]. 2000 [citado 2008 nov 11]; 9(3): [cerca de 8p]. Disponível em: [http://pt.wkhealth.com/pt/re/jcnu/abstract.00019038-200005000-00015.htm;jsessionid=KxnGrCyyfBnr9Z4](http://pt.wkhealth.com/pt/re/jcnu/abstract.00019038-200005000-00015.htm;jsessionid=KxnGrCyyfBnr9Z4Xflzp6jmLFh3LLT1p120vh96lhWTh76pxNvh!1032775582!181195628!8091!-1)
 14. Araújo MMT, Silva MJP. Communication with dying patients: perception of ICU nurses in Brazil. *J Clin Nurs*. [periódico na Internet]. 2006 [citado 2008 nov 16]; 13(2): [cerca de 6p]. Disponível em: <http://www3.interscience.wiley.com/journal/118794484/abstract>
 15. Araújo MMT, Silva MJP, Francisco MCPB. The nurse and the dying: essential elements in the care of terminally ill patients. *Int Nurs Rev*. [periódico na Internet]. 2007 [citado 2008 nov 16]; 51(3): [cerca de 11p]. Disponível em: <http://pt.wkhealth.com/pt/re/inrr/abstract.00004396-200409000-00012.htm;jsessionid=JmrGGJxnbLykQxcdhyBvxyk30hsQC9Rh3PhYC6sKWsWZpJXnlvSw!1945311642!181195628!8091!-1>.
 16. Marconi MA, Lakatos EM. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas; 2006.
 17. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 2002.
 18. Haddad N. Metodologia e estudos em ciências da saúde: como planejar, analisar e apresentar um trabalho científico. São Paulo: Roca; 2006.
 19. Stefanelli MC. Comunicação em enfermagem: teoria, ensino e pesquisa [tese de Livre-Docência]. Ribeirão Preto (SP): Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo; 1990.
 20. Kemmer LF, Silva MJP. Nurses visibility according to the perceptions of the communication professionals. *Rev Latino-am Enferm*. 2007; 15(2):191-8.
 21. Pontes AC, Leitão IMTA, Ramos IC. Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado. *Rev Bras Enferm*. 2008; 61(3):312-8.
 22. Bodernave JD, Pereira AM. Estratégias de ensino-aprendizagem. Petrópolis: Vozes; 1995.
 23. Castro RKE, Silva MJP. Influências do comportamento comunicativo não-verbal do docente em sala de aula – visão dos docentes de enfermagem. *Rev Esc Enferm USP*. 2001; 35(4):381-9.

RECEBIDO: 02/12/2008

ACEITO: 01/09/2009