



Ciência & Saúde Coletiva

ISSN: 1413-8123

cecilia@claves.fiocruz.br

Associação Brasileira de Pós-Graduação em

Saúde Coletiva

Brasil

Spagnuolo, Regina Stella; Toralles Pereira, Maria Lúcia
Práticas de saúde em Enfermagem e Comunicação: um estudo de revisão da literatura
Ciência & Saúde Coletiva, vol. 12, núm. 6, diciembre, 2007, pp. 1603-1610
Associação Brasileira de Pós-Graduação em Saúde Coletiva
Rio de Janeiro, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63013517021>

- ▶ Como citar este artigo
- ▶ Número completo
- ▶ Mais artigos
- ▶ Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe , Espanha e Portugal
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

Práticas de saúde em Enfermagem e Comunicação: um estudo de revisão da literatura

**Healthcare practices in Nursing and Communication:
a review of the literature**

Regina Stella Spagnuolo¹
Maria Lúcia Toralles Pereira²

Abstract *Changes in nurse healthcare practices, especially for projects such as Brazil's Family Health Program, prompted us to study the related communication processes. A review of the literature from January 1994 through to December 2004 examined 26 papers in Brazilian and international periodicals, four dissertations, three theses and four books in the BIREME data-bases (LILACS and SCIELO-Br). Using 'Communication', 'Family Health Program' and 'Nursing' as key words, 373 mentions were found for 'Communication' and 'Nursing', twelve mentions for 'Family Health Program' and 'Communication' (LILACS); eighteen mentions for 'Communication' and 'Nursing'; and no mentions for 'Family Health Program' and 'Communication' (SCIELO-Br). In order to analyze these findings, the publications located through this search were grouped under four trends in the links between Communication and Nursing practices: Communication within the Family Health Program teams; Communication in professional Nursing practice; Communication as a leadership tool for Nurses; and Communication in Nursing education. This study showed that although the most usual communication model for healthcare practices is still unilinear, there is already a clear trend towards more dialogue, which poses a challenge for nursing practices in the Family Health Program.*

Key words *Family Health Program, Nursing, Communication*

Resumo *As mudanças na prática de saúde do enfermeiro em programas emergentes como o Programa Saúde da Família nos levaram a estudar os processos comunicacionais que se colocam a esta prática. Mediante estudo de revisão bibliográfica de janeiro de 1994 até dezembro de 2004, investigamos 26 artigos de periódicos nacionais e internacionais, quatro dissertações, três teses e quatro livros nas bases de dados da BIREME (LILACS e SCIELO-Br) a partir dos unitermos "comunicação", "Programa Saúde da Família" e "enfermagem". Foram identificadas 373 citações com "comunicação" e "enfermagem", 12 citações usando "programa saúde da família" e "comunicação" (LILACS) e 18 citações com "comunicação" e "enfermagem" e zero citações com "programa saúde da família" e "comunicação" (SCIELO-Br). Para analisar as publicações, buscamos agrupá-las em quatro tendências acerca da relação comunicação e práticas na enfermagem: comunicação nas equipes do PSF, comunicação na prática profissional do enfermeiro, comunicação como instrumento de liderança do enfermeiro, comunicação no contexto do ensino da enfermagem. O estudo permitiu observar que, apesar do modelo hegemônico nas práticas de saúde ser o unilinear, já é nítido um movimento no sentido de uma prática comunicacional mais dialógica que aparece como um desafio na prática do enfermeiro no PSF. Palavras-chave Programa Saúde da Família, Enfermagem, Comunicação*

¹Faculdade de Medicina,
Universidade Estadual
Paulista Júlio de Mesquita
Filho. Distrito de Rubião
Júnior, s/n. 18618-000
Botucatu SP.

rstella10@yahoo.com.br

² Universidade Estadual
Paulista Júlio de Mesquita
Filho. (*in memoriam*)

Introdução

A comunicação vem se construindo como objeto de conhecimento de diversos campos do saber, mediante elaborações teóricas, investigações empíricas e tecnológicas¹.

Investigar as dimensões comunicacionais envolvidas na prática de enfermagem pode representar um caminho para compreender as possibilidades e desafios da prática de liderança do enfermeiro com a comunicação neste momento em que o Programa Saúde da Família (PSF) coloca um novo modelo de prática em saúde².

Comunicação: breves reflexões em torno do conceito

Encontramos na literatura várias definições acerca da comunicação e apresentamos aqui algumas no sentido de melhor auxiliar o entendimento das práticas de saúde.

Temos a comunicação como “função vital, por meio da qual indivíduos e organização se relacionam uns com os outros, bem como o meio ambiente e com as próprias partes do seu próprio grupo, influenciando-se mutuamente e transformando fatos em informação”³.

Nesse sentido, Freire⁴ nos diz que a comunicação está no centro do processo do pensamento: “Todo ato de pensar exige um sujeito que pensa, um objeto pensado, que mediatisa o primeiro sujeito do segundo, e a comunicação entre ambos, que se dá através de signos lingüísticos. O mundo humano é, desta forma, um mundo de comunicação”.

Observamos no cotidiano do fazer em saúde, que as competências nas práticas comunicacionais exigem que o “processo de capacitação possibilite que informações sejam transmitidas e idéias sejam traduzidas em ações”⁵. As práticas comunicacionais ganham materialidade a partir de modelos que expressam ideologias explicando os modos como as organizações e as pessoas se comunicam. Tomamos como análise neste trabalho, quatro modelos que se apresentam como paradigmas de comunicação: Modelo Unilinear, no qual a comunicação se dá em um único sentido, colocando na condição de sujeito quem emite a mensagem e na condição de objeto quem recebe a mensagem; Modelo Dialógico, questionando o caráter ético do modelo unilinear, propõe o diálogo como comunicação e coloca emissor e receptor na condição de sujeitos; Modelo Estrutural, questionando a eficácia do modelo

unilinear, traz a questão da ideologia presente nos meios, colocando emissor e receptor na condição de objeto; e Modelo Diagramático, colocando emissor e receptor ambos na condição de sujeito e objeto do processo comunicacional, traz a imagem da grande rede².

É dentro deste contexto que se insere o desafio do enfermeiro no PSF em relação às suas práticas, que são também práticas comunicacionais. Se percebermos que a comunicação está na base das práticas de liderança, caberia perguntar que processos comunicacionais devem ser valorizados pelo enfermeiro no exercício de sua prática no PSF? Buscando compreender esses processos, o presente estudo tem como objetivo fazer uma revisão crítica acerca dos processos comunicacionais que envolvem o enfermeiro na sua prática de liderança no Programa Saúde da Família (PSF). Para tanto, buscamos trazer para o espaço de discussão alguns aspectos que desafiam estas práticas de enfermagem, procurando compreender e analisar esses estudos a partir de modelos comunicacionais que possam contribuir para enfrentar os desafios que se colocam ao enfermeiro na sua prática no PSF.

Metodologia

Trata-se de um estudo de revisão bibliográfica retrospectiva em âmbito nacional e internacional envolvendo os processos comunicacionais do enfermeiro na sua prática de liderança. O período de referência foi de janeiro de 1994 até dezembro de 2004. Os unitermos - “Programa Saúde da Família”, “enfermagem” e “comunicação” - foram levantados em base de dados e bibliotecas da área da saúde. Utilizamos a BIREME (Biblioteca Virtual da Saúde) estando nela compreendidas a LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em ciências da Saúde) e SCIELO (Scientific Electronic Library online-Brasil).

Foram identificadas 373 citações na base de dados LILACS com os unitermos “comunicação” e “enfermagem” e doze citações usando “Programa Saúde da Família” e “comunicação”. Na base de dados SCIELO-Br, encontramos dezoito referências com o descritor “comunicação” e “enfermagem” e zero citações com o descritor “Programa Saúde da Família” e “comunicação”.

O material levantado e selecionado foram 26 artigos de periódicos nacionais e internacionais, três teses, quatro dissertações e quatro livros, de maneira que pudesse permitir identificar tendências de atuação do enfermeiro em sua prática de

liderança buscando compreendê-las a partir dos modelos de comunicação já descritos².

Resultados e discussão

Embora nem todos os artigos levantados e estudados possam ser considerados efetivamente acerca da liderança e dos processos de comunicação usados pelos enfermeiros em suas práticas, a revisão bibliográfica sobre o tema permitiu identificar uma lacuna referente à comunicação dos enfermeiros em sua prática de liderança no Programa Saúde da Família a partir dos descriptores “Programa Saúde da Família” e “comunicação”. Com o foco na comunicação e enfermagem foram encontrados artigos sobre diferentes aspectos da prática do profissional de enfermagem, que procuramos descrever com base na identificação de algumas categorias que se evidenciaram durante a análise.

Vale destacar que, apesar da crescente investigação na área da comunicação em enfermagem, os artigos quando analisados abordam aspectos diferentes entre si nos modos dos usos da comunicação, diminuindo desta forma a relação existente entre estes untermos.

Para discutir o tema, identificamos quatro tendências no campo da prática comunicacional: a comunicação nas equipes do Programa Saúde da Família, a comunicação na prática profissional do enfermeiro, a comunicação como instrumento de liderança do enfermeiro, a comunicação no contexto do ensino da enfermagem.

A comunicação nas equipes do Programa Saúde da Família

Nos últimos dez anos, encontramos escassa literatura acerca do Programa Saúde da Família, mais recentemente chamado de Estratégia de Saúde da Família (ESF). A temática acerca dos processos comunicacionais em relação às equipes do referido programa é pouco encontrada.

Atualmente, existe uma preocupação em estudar o processo comunicacional entre os Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e os usuários desse programa, destacando a importância do desenvolvimento da prática da comunicação como uma nova visão da realização do trabalho desses agentes⁶. O levantamento bibliográfico nas bases de dados citadas mostrou uma predominância de artigos com abordagem voltada para a técnica, em que a ação de cada área profissional é apreendida como um conjunto de atribuições,

tarefas ou atividades. Merecem destaque os processos comunicacionais do trabalho em equipe convergindo para articulação das ações, coordenação, integração dos saberes e a interação das pessoas no trabalho⁷.

A comunicação entre os profissionais de uma equipe é o denominador comum da proposta da formação e condução de uma equipe de trabalho, qualquer que seja ela⁷. Identificamos que os usuários do PSF ainda desconhecem a ESF e sua ideologia. Suas conclusões indicam a necessidade de se verificar a sistemática de comunicação adotada desde a implantação do programa, bem como no seu desenvolvimento e ampliar o debate sobre a instrumentalização da formação das equipes multidisciplinares em atuação⁸. Estes artigos nos remetem a reflexões sobre o uso do modelo unilinear, até recentemente hegemônico nas práticas de saúde². Faz parte de um paradigma no qual a comunicação se dá em um único sentido e influencia fortemente as relações verticais e autoritárias nas práticas de saúde.

Entretanto, nos artigos que tratam da prática cotidiana da equipe do PSF, encontramos investigações otimistas referentes à quebra do paradigma unilinear, mostrando profissionais de enfermagem que buscam algum membro da equipe para troca de informações visando o esclarecimento de dúvidas e até mesmo a interação pelo diálogo.

Em recente estudo sobre equipe multiprofissional em saúde, notamos uma configuração do trabalho coletivo fazendo uma interface entre a abordagem técnica do trabalho e a interação dos agentes da equipe onde a articulação das ações multiprofissionais e a cooperação é pouco problematizada, podendo a prática comunicativa manifestar-se de diferentes formas. Essa autora destaca um padrão restritivo de comunicação entre os profissionais como recurso de otimização da técnica, porém, permite a introdução de novas abordagens comunicacionais, ou seja, o trabalho coletivo se configurando por relações recíprocas nestas múltiplas intervenções técnicas⁷. A interação destes atores sociais se faz através da mediação simbólica da linguagem, levando-nos em direção a um modelo mais dialógico, onde ambos os interlocutores são sujeitos da interação².

A comunicação na prática profissional do enfermeiro

Dentro desta tendência, encontramos vasta literatura acerca dos processos comunicacionais em diversos contextos da prática profissional do enfermeiro.

Os autores desses artigos mostram uma grande preocupação no uso da comunicação em cenários hospitalares e suas diferentes áreas, tais como as Unidades de Terapia Intensiva, Maternidades, etc. Destacam uma preocupação com as comunicações escritas que envolvem os serviços de enfermagem, como por exemplo, as anotações de enfermagem em prontuários de pacientes.

Outros autores^{9, 10} enfatizam que o conhecimento e a utilização de alguns princípios dos processos comunicacionais proporcionam uma melhor atuação profissional e ressaltam a necessidade de usarmos de forma consciente alguns modos de comunicação verbal e não-verbal para que possamos estabelecer uma interação terapêutica para o cuidar na prática do enfermeiro.

A comunicação se apresenta ligada a processos gerenciais e encontramos esta interface no exercício da liderança: *A comunicação é um recurso para o sucesso da liderança exercida pelo enfermeiro, pois permite a esse profissional o desempenho de suas ações através de inter-relações com o cliente, a instituição, a equipe médica e o pessoal da enfermagem, buscando a melhoria da qualidade da assistência prestada*¹¹.

Estes estudos contribuem para reforçar o caráter relacional do cuidado de enfermagem e a posição do cliente sendo vista como sujeito deste cuidado expressando suas necessidades e reivindicações no processo dialógico entre este e a equipe, por meio da conversa, entendida como cuidado expressivo da enfermagem¹².

Encontramos também artigos preocupados com os problemas de conteúdo dos registros de enfermagem que acabam apresentando informações superficiais e incompletas resultantes da fragmentação do processo de comunicação da equipe multiprofissional, remetendo-nos novamente a uma crítica ao uso do modelo unilinear. Estas inquietações estão motivando capacitações no sentido de se caminhar para mudanças quanto à percepção da importância de novas estruturações das anotações de enfermagem que permitam uma estreita relação com uma prática mais humanizada e que representem o fruto de uma ação um tanto mais dialogada da prática do enfermeiro¹³.

Embora os enfermeiros idealizem, em suas práticas, ações efetivas, participativas e integralizadoras, há um consenso de que investimentos acerca de uma discussão mais profunda em torno de modelos comunicacionais ainda incipientes se fazem urgentes e necessários.

A comunicação como instrumento de liderança do enfermeiro

Em alguns trabalhos, encontramos diversos conceitos de comunicação e liderança segundo diferentes abordagens teóricas e o papel do líder na comunicação com sua equipe.

Uma das principais habilidades e/ou competências do enfermeiro é o gerenciamento da assistência de enfermagem e, para desempenhar este papel, vários autores ressaltam a importância da liderança aliada à prática da comunicação^{14, 15, 16, 17}.

De acordo com outro estudo, na enfermagem brasileira existe o reconhecimento da importância da liderança e do conhecimento dos processos comunicacionais e seu desenvolvimento na profissão. Entretanto, existe uma escassez de estudos orientados para essa temática em nosso meio¹⁸.

A literatura apresenta o enfermeiro desenvolvendo uma gerência mais direcionada para as necessidades do serviço, para o cumprimento de normas e regulamentos, na maioria do tempo apenas reproduzindo o que é preconizado pelas organizações onde atuam e/ou por outros profissionais, especialmente a equipe médica¹¹. Esta forma de gerenciar vem contribuindo largamente para o não atendimento das reais necessidades do paciente e gerando insatisfações na equipe de enfermagem.

Em outro estudo, encontramos o enfoque da dimensão do papel do enfermeiro líder como elemento essencial de comunicação nos sistemas organizacionais do cenário da enfermagem. Assim sendo, liderança em enfermagem é um processo no qual o enfermeiro passa a influenciar as ações de outros com vistas a alcançar seus objetivos¹⁶. Não existe liderança sem comunicação. A liderança existe porque no relacionamento humano do trabalho deve existir sempre um elemento capaz de conduzir um grupo e, para tanto, a comunicação é a chave³.

Um dos desafios atuais encontrados pela enfermagem é o de oferecer atendimento de melhor qualidade, mais humanizado, conciliando variáveis como custo e qualidade em proporções adequadas. Para enfrentar esse desafio, novos caminhos são desvelados em estudos que envolvam novos modelos comunicacionais que sejam facilitadores para aquisição de habilidades e competências gerenciais de um líder em enfermagem.

Assim, as experiências profissionais dos enfermeiros revelam que estabelecer um bom relacionamento com a equipe, envolver-se com as questões do trabalho, mostrar segurança na con-

dução e resolução de conflitos e manter uma comunicação eficaz são condições importantes para o sucesso em sua liderança¹⁹.

Para tanto, estudos têm demonstrado que há caminhos para uma relação mais dialógica, nos remetendo a novas reflexões acerca das práticas de saúde nas quais possam permitir a incorporação das chamadas tecnologias leves, como o ato de cuidar, o trabalho em equipe, acomodamento e estabelecimento de vínculos no PSF²⁰.

Apesar dos estudos indicarem que os enfermeiros em sua trajetória têm utilizado um estilo de liderança mais autoritário e centralizador, observamos movimentos de mudança dentro das organizações de saúde onde atuam devido a uma utilização mais frequente de novas abordagens comunicacionais, mais relacionais, melhorando dessa forma suas influências nas equipes de trabalho que se tornam mais participativas e descentralizadas²¹.

É possível constatar que os enfermeiros concordam que na temática liderança, a variável “comunicação” destaca-se como ponto forte e passa a esboçar a dimensão do papel do enfermeiro líder como fonte central de comunicação, isto é, na direção de um processo comunicativo mais participativo, mas ao encontro do “outro” como sujeito que interage em seu contexto, tornando-se a comunicação, dessa forma, instrumento principal de sua prática^{16, 19}.

A comunicação no contexto do ensino da enfermagem

Dos estudos analisados, nota-se uma crescente preocupação por parte das instituições de ensino e seu corpo docente e de pesquisadores em abordar a questão da comunicação no ensino da enfermagem.

Na interação professor-aluno, o professor tem um papel importante e seu desempenho está na relação da sua consciência e habilidade na comunicação verbal e não-verbal. Segundo esses autores, este fato interfere na interação com os alunos em seu cotidiano de sala de aula, sendo que o desenvolvimento das habilidades de comunicação nos alunos varia em formas no contexto e de acordo com suas percepções em relação à comunicação desenvolvida com o paciente^{22, 23, 24, 25}.

A respeito da percepção dos enfermeiros sobre seu modo comunicacional, especialmente o não-verbal, estudos apontam que os mesmos são falhos, pouco explorados e indicam a necessidade de investimentos contínuos na qualidade de ensino que oferecemos aos alunos de graduação

e pós-graduação em enfermagem, pois é sabido que o comportamento não-verbal, psicobiológico, determina o ser individual¹⁰.

Podemos assim afirmar que existem comportamentos comunicativos verbais e não-verbais que podem motivar o aluno a melhorar seu aprendizado.

O uso da comunicação como instrumento para melhorar a humanização e o cuidado em enfermagem foi cuidadosamente observado em estudos sobre como os alunos têm aplicado este instrumento em sua prática escolar, especialmente na freqüência do uso das técnicas de comunicação terapêutica e do comportamento oral neste ensino^{17, 26, 27, 28}. Recentemente, Roncal²⁹ apresentou uma pesquisa de natureza qualitativa na qual se preocupava com a competência comunicativa na formação dos estudantes de enfermagem na Universidade Nacional do Santa-Peru. Analisou as competências comunicativas no currículo formal do curso de graduação dos estudantes de enfermagem, percebendo uma falha nesse processo, e levantou possibilidades de integrar essas competências em uma proposta pedagógica a ser implementada na referida escola.

Outros estudos relacionam essa mesma preocupação com o comportamento comunicativo do docente de enfermagem e sua influência na aprendizagem do educando, motivando o aluno a novas aprendizagens, assim como concluem em seus estudos que o ensino de habilidades comunicativas deve ser feito ao longo de todo curso de graduação e não ser da responsabilidade apenas de uma disciplina ou período^{30, 31}.

Seguindo esta tendência, emerge das salas de aula das academias e escolas de enfermagem uma expressão diferenciada e mais preocupada com a temática “comunicação” que vêm sendo utilizada pelas mesmas de forma mais inovadora e participativa, incluindo-a cada vez mais em seus currículos escolares.

O professor quer hoje um aluno mais comprometido e reflexivo e há encaminhamentos para uma proposta em que ambos, professor e aluno, desenvolvam uma atitude positiva e de autoconhecimento como via de amadurecimento pessoal e profissional, onde a variável comunicação melhorará o relacionamento interpessoal e terapêutico não importando o lugar em que estarão atuando³².

Outros estudos³³ apresentam como contribuição uma forma de ensinar-aprender baseada no diálogo a partir do pensamento de Habermas sobre o agir comunicativo, enquanto que outros afirmam a existência de comportamentos comu-

nicativos verbais e não-verbais que motivam o aluno a aprender, bem como novas maneiras de “como” ensinar o conteúdo sobre comunicação nas escolas^{34, 24, 10}.

Nas escolas, nos cursos de ciências da saúde, bem como em outros campos do saber, a comunicação enquanto “disciplina acadêmica” está fortemente impregnada do modelo unilinear, considerado o paradigma da “moderna ciência” da comunicação².

É possível observar que, apesar da maior parte dos artigos selecionados serem de autoria de docente-pesquisadores, também houve registro de trabalhos com autoria de enfermeiros de campo, revelando uma inadequação no modo como os enfermeiros usam a comunicação nas suas equipes e na educação continuada, ao mesmo tempo em que se percebe uma tendência subjacente na busca de soluções inovadoras e avanços no conhecimento do processo de comunicação²⁷.

Considerações finais

Estamos vivenciando a busca por um novo modelo assistencial e este cenário ganha sentido no momento que envia esforços para dar respostas a estas novas demandas da saúde. É neste contexto que emerge o Programa Saúde da Família como estratégia de reorientação do modelo vigente em saúde com ideologia focada no trabalho em equipe multiprofissional.

Neste novo cenário de trabalho, encontramos o enfermeiro em sua prática de liderança acessando modelos comunicacionais diversos, os quais interferem na elaboração de seu processo de trabalho.

Em todas as considerações, entendeu-se a liderança e a comunicação como estratégias possibilidadoras ao enfermeiro para implementar as

mudanças tão almejadas neste novo momento, especialmente em programas de saúde, oportunizando ainda ao aluno de enfermagem a utilização destes instrumentos desde o ensino da graduação na intenção de humanizar este cuidar, corroborando com as reflexões citadas neste estudo.

Observamos que, apesar dos estudos encontrados e a crescente preocupação dos enfermeiros nesta temática, ainda existe uma lacuna em programas emergentes como o Programa Saúde da Família, envolvendo estudos da comunicação e sua relação com a liderança do enfermeiro neste contexto.

Constatamos ainda que avanços têm sido realizados acerca de novas abordagens comunicacionais e apontam um movimento que permeia todo processo educacional, desde as salas de aulas até as unidades de serviços de saúde, em torno da insatisfação no uso do modelo unilinear, o que tem levado os profissionais de enfermagem a buscar uma reorientação de suas práticas com a finalidade de enfrentar de forma mais integralizadora os problemas de saúde³⁵.

Ao tomar os usuários de saúde, trabalhadores de saúde ou mesmo alunos de graduação como objetos de saberes ou práticas, estaremos perpetuando um modelo saturado de comunicação, onde a mera transmissão de informação de forma linear e vertical já não atende às novas demandas da saúde, a despeito da emergência de um novo discurso no campo do “pensar” comunicação^{2, 35}.

Para enfrentar o desafio de agentes transformadores e de mudanças, reconhecemos a necessidade de abandonar estratégias comunicacionais informativas e unilineares e, ao mesmo tempo, de adotar uma prática mais dialogada, das “conversas”, sensível a essas demandas, compartilhando com o “outro” os novos sentidos dos novos caminhos dos novos sujeitos.

Colaboradores

As autoras participaram igualmente em todas as fases de elaboração do artigo, exceto a formatação e revisão final, realizada pela primeira autora.

Referências

1. Teixeira RR, Cyrino AP. As ciências sociais, a comunicação e a saúde. *Rev C S Col* 2003; 8(1):151-172.
2. Teixeira RR. Modelos comunicacionais e práticas de saúde. *Interface - Comunic, Saúde, Educ* 1997; 1(1):7-42.
3. Takahashi RT, Pereira LL. Liderança e comunicação. *Rev Esc Enfermagem USP* 1991; 25(2):123-35.
4. Freire P. *Extensão ou comunicação?* Rio de Janeiro: Paz e Terra; 1983.
5. Marquis BL, Huston CJ. *Administração e liderança em enfermagem*. 2ª ed. Porto Alegre: Artmed; 1999.
6. Tavares GAA. *Comunicação entre os Agentes Comunitários de Saúde e Usuários do Programa de Saúde da Família* [especialização]. Curitiba (PR): Universidade Federal do Paraná; 2002.
7. Peduzzi M. Equipe Multiprofissional de Saúde: conceito e tipologia. *Rev. Saúde Pública*, 2001; 35(1):103-109.
8. Debertolis MM. *Saúde da Família: um estudo sobre os usuários do Sistema Único de Saúde compreendem o Projeto Saúde da Família no município de Matelândia* [especialização]. Curitiba (PR): Universidade Federal do Paraná; 2003.
9. Magela AL. A comunicação profissional na enfermagem. *Cogitare enferm* 1998; 3(2): 92-99.
10. Silva MJP. Percebendo o ser humano além da doença – o não-verbal detectado pelo enfermeiro. *Nursing* 2001; 41(4):14-20.
11. Galvão CM, Trevizan MA, Sawada NO. A liderança do enfermeiro no século XXI: algumas considerações. *Rev. Esc. Enfermagem USP* 1998; 32(4):302-6.
12. Barcelos LMS, Alvin NAT. Conversa: um cuidado fundamental de enfermagem na perspectiva do cliente hospitalizado. *Rev. Bras. Enfermagem* 2003; 56(3):236-241.
13. Fortaleza FR. Estudio lingüístico-comunicativo de los planes de cuidado de enfermería como género: perspectivas didáticas. *ACIMED* 2003; 11(2): s.p.
14. Galvão CM. *Liderança situacional: uma contribuição ao trabalho do enfermeiro líder no contexto hospitalar* [tese]. Ribeirão Preto (SP): Escola de Enfermagem/USP; 1995.
15. Silva MJP. *Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde*. 2ª ed. São Paulo: Editora Gente; 1996.
16. Trevizan MA, Mendes IAC, Fávero N. Liderança e comunicação no cenário da gestão em enfermagem. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 1998; 6(5):77-82.
17. Mendes IAC, Trevizan MA, Nogueira MS. Enfoque humanístico à comunicação em enfermagem: o caso de uma paciente hospitalizada. *Rev. Bras. Enfermagem* 2000; 53(1):7-13.
18. Trevizan MA. *Liderança do enfermeiro: o ideal e o real no contexto hospitalar*. São Paulo: Sarvier; 1993.
19. Simões ALL, Fávero N.O desafio da liderança para o enfermeiro. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2003; 11(5).
20. Merhy EE. Em busca das ferramentas auxiliadoras das tecnologias em saúde. A informação e o dia-a-dia de um serviço, interrogando e gerindo trabalho em saúde. In: Merhy EE, Onocko R, organizadores. *Agir em saúde: um desafio para o público*. São Paulo: Hucitec; 1997.

21. Lourenço MR, Trevizam MA. Líderes da enfermagem brasileira – sua visão sobre a temática da liderança e sua percepção a respeito da relação liderança & enfermagem. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 2001; 9(3):14-9.
22. Sadala MLA, Stefanelli MC. Desenvolvendo a habilidade em comunicação. *Rev. Paul. Enfermagem* 1995; 14(2/3):66-76.
23. Jesus MCP, Cunha MHF. Utilização dos conhecimentos sobre comunicação por alunos de graduação em enfermagem. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 1998; 6(1).
24. Rocha EM. *Comportamento comunicativo do docente de enfermagem e sua influência na aprendizagem do educando* [dissertação]. São Paulo (SP): Escola de Enfermagem/USP; 1999.
25. Castro RKF, Silva MJP. Influências do comportamento comunicativo. *Cogitare enferm* 2001; 6(2): 7-16.
26. Mazza VA. *A comunicação não-verbal como forma de cuidado de enfermagem: ensino e prática* [dissertação]. Florianópolis (SC): Faculdade de Enfermagem/UFSC; 1998.
27. Bachion MM, Carvalho EC, Stuchi RAG. Retrospectiva da produção científica do SIBRACEN: 1988-1994. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 1998; 6(2):47-55.
28. Maftum MA, Stefanelli MC. O uso de técnicas de comunicação terapêutica na relação interpessoal com o doente mental. *Cogitare enferm* 2000; 5(2):69-74.
29. Roncal de Bueno ES. *A competência comunicativa na formação dos estudantes de enfermagem da Universidade Nacional do Santa-Peru* [tese]. Rio de Janeiro (RJ): Escola de Enfermagem Anna Nery; 2003.
30. Rocha EM, Silva MJP. Comportamento comunicativo do docente de enfermagem e sua influência na aprendizagem do educando. *Nursing* 2001; 4(32):30-4.
31. Carvalho EC, Bachion MM, Almeida LCP, Medeiros RN. O ensino da comunicação em enfermagem: um desafio. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 1997; 5(3):27-34.
32. Campoy MA. *O ensino de enfermagem em saúde mental e psiquiátrica: uma visão da fenomenologia social na perspectiva do professor-aluno* [tese]. São Paulo (SP): Universidade de São Paulo; 2003.
33. Cestari ME. Agir comunicativo, educação e conhecimento: uma aproximação ao pensamento de Habermas. *Rev. Bras. Enfermagem* 2002; 55(4):430-33.
34. Madeira LM, Matos SS, Magalhães ZR. Ensino de comunicação no curso de graduação em enfermagem da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais. *Rev. Esc. Enfermagem USP* 1994; 28(2):199-214.
35. Alves VS. Um modelo de educação em saúde para o Programa Saúde da Família: pela integralidade da atenção e reorientação do modelo assistencial. *Interface - Comunic., Saúde, Educ* 2005; 9(6):39-52.

Artigo apresentado em 02/06/2005

Aprovado em 25/07/2006

Versão final apresentada em 31/08/2006