

Teoría y Método

Comunicación interpersonal y su implicación en la enfermería

Interpersonal communication and its implication in nursing

Comunicação interpessoal e sua implicação na enfermagem

Bárbara Caroliny Pereira¹, Lara Aparecida de Freitas¹, Aline Mara Gonçalves¹, Raul de Paiva Santos¹, Sueli de Carvalho Vilela²

¹Enfermeira, Aluna do Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-graduação em Enfermagem, Escola de Enfermagem, Universidade Federal de Alfenas, Graduada em Enfermagem pela Universidade Federal de Alfenas. Alfenas, MG, Brasil. Correo electrónico: barbaracarolinypereira@gmail.com

²Enfermeira, Aluna do Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-graduação em Enfermagem, Escola de Enfermagem, Universidade Federal de Alfenas, Graduada em Enfermagem pela Universidade José do Rosário Vellano. Alfenas, MG, Brasil. Correo electrónico: larafreitas7@hotmail.com

³Enfermeira, Aluna do Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-graduação em Enfermagem, Escola de Enfermagem, Universidade Federal de Alfenas, Graduada em Enfermagem pela Universidade Federal de Alfenas. Alfenas, MG, Brasil. Correo electrónico: linggoncalves@hotmail.com

⁴Enfermeiro, Aluno do Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-graduação em Enfermagem, Escola de Enfermagem, Universidade Federal de Alfenas, Graduado em Enfermagem pela Universidade do Vale do Sapucaí. Alfenas, MG, Brasil. Correo electrónico: raulpaivasantos@hotmail.com

⁵Doutora em Enfermagem. Professora Titular do Programa de Pós-graduação em Enfermagem, Escola de Enfermagem, Universidade Federal de Alfenas. Alfenas, MG, Brasil. Correo electrónico: suelicvilela@gmail.com

Cómo citar este artículo en edición digital: Pereira, B.C., Freitas, L.A., Gonçalves, A.M., Santos, R.P. & Vilela, S.C. (2019). Comunicación interpersonal y su implicación en la enfermería. Cultura de los Cuidados (Edición digital), 23(53). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2019.53.22>

Correos electrónicos por orden de autor: barbaracarolinypereira@gmail.com, larafreitas7@hotmail.com, linggoncalves@hotmail.com, raulpaivasantos@hotmail.com, suelicvilela@gmail.com

Correspondência: Bárbara Caroliny Pereira. Rua Airton Rodrigues Leite, 200, Centro, CEP: 37750-000, Machado (MG) Brasil

Correo eletrônico de contacto: barbaracarolinypereira@gmail.com

Recibido: 29/10/2018; Aceptado: 12/01/2019



ABSTRACT

Introduction: Communication is a creative action, used to promote interaction, to understand social and psychological factors

among individuals. It permeates human evolution.

Objective: To search for studies that applied the interpersonal communication in

the health area and to discuss how it is applied in the area of nursing.

Method: This is a theoretical-reflexive study due to its characteristic of being problematizing, anti-dogmatic without, however, dispensing with logical-methodological rigor with coherence of argumentation and critical spirit. Barnlund's Theory of Transactional Communication was used as a reference.

Result: Aiming to enable greater understanding and discussion, we chose to discuss interpersonal communication in three thematic categories: Barnlund Transactional Communication Theory, Characterizing Communication and Interpersonal Communication in Nursing.

Conclusion: In nursing, the difficulty of interaction and communication between the professionals and the patients is also evidenced, a fact that proves that this difficulty compromises the integral attention to the individual, also compromising the quality of life of the same.

Keywords: Interpersonal Communication, communication, nursing, cheers.

RESUMO

Introdução: A comunicação é uma ação criativa, utilizada para promover interação, compreender fatores sociais e psicológicos entre indivíduos. Ela permeia a evolução humana.

Objetivo: Buscar por estudos que aplicaram a comunicação interpessoal na área da saúde e discutir como ela se aplica na área da enfermagem.

Método: Trata-se de um estudo teórico-reflexivo pela sua característica de ser problematizador, antidogmático sem, no entanto, dispensar o rigor lógico-metodológico com coerência de argumentação e o espírito crítico. Utilizou-

se como referencial a Teoria de Comunicação Transaccional de Barnlund.

Resultado: Visando possibilitar maior compreensão e discussão, optou-se por discutir a comunicação interpessoal em três categorias temáticas: Teoria de Comunicação Transaccional de Barnlund, Caracterizando a comunicação e Comunicação interpessoal na Enfermagem.

Conclusão: Na enfermagem é evidenciado ainda a dificuldade de interação e comunicação entre os profissionais e os pacientes, fato que comprova que essa dificuldade compromete a atenção integral ao indivíduo, comprometendo também a qualidade de vida do mesmo.

Palavras chave: Comunicação interpessoal, comunicação, enfermagem, saúde.

RESUMEN

Introducción: La comunicación es una acción creativa, utilizada para promover la interacción, comprender los factores sociales y psicológicos entre los individuos. Ella permea la evolución humana.

Objetivo: Buscar por estudios que aplicaron la comunicación interpersonal en el área de la salud y discutir cómo se aplica en el área de la enfermería.

Método: Se trata de un estudio teórico-reflexivo por su característica de ser problematizador, antidogmático pero aplicando el rigor lógico-metodológico con coherencia de argumentación y el espíritu crítico. Se utilizó como referencia la Teoría de Comunicación Transaccional de Barnlund.

Resultado: Con vistas a posibilitar mayor comprensión y discusión, se optó por discutir la comunicación interpersonal en tres categorías temáticas: Teoría de Comunicación Transaccional de Barnlund,

caracterizando la comunicación y comunicación interpersonal en la enfermería.

Conclusión: En la enfermería se evidencia aún la dificultad de interacción y comunicación entre los profesionales y los pacientes, hecho que comprueba que esa dificultad compromete la atención integral al individuo, comprometiendo también la calidad de vida del mismo.

Palabras clave: Comunicación Interpersonal, comunicación, enfermera, salud.

INTRODUÇÃO

A evolução humana é permeada pela comunicação e se faz de extrema importância para o seu desenvolvimento e crescimento. A comunicação não só para o ambiente de trabalho, mas para todo o processo da vida se faz necessária. É uma habilidade que torna possível a exteriorização do que se passa interiormente. Homens e mulheres são seres de relações, que dependem constantemente de um meio de comunicação (Silva, 2013). A comunicação é uma ação criativa, utilizada para promover interação, compreender fatores sociais e psicológicos entre indivíduos e com a própria pessoa envolvida no âmbito interpessoal, grupal e de massa (Silva, 2013; Camargo *et al.*, 2013).

Dentre suas utilidades, ela possibilita para o ser humano divulgar informações, persuadir e resultar na mudança de comportamento, para ensinar e discutir vários assuntos, compartilhando assim diversas experiências (Dietrich, Ramos & May, 2015). Entre os meios de comunicação e suas possíveis utilidades, deve-se levar em consideração a eficácia da mesma. Porém, para que se consiga uma eficácia na comunicação, a mensagem deve ter um

único significado para seus intervenientes, o que caracteriza o processo de codificação da mensagem, a linguagem, deve ser conhecida por todos os intervenientes do ato comunicacional (Alves, 2012). Desta maneira, a comunicação faz parte da vida e do convívio pessoal, além das relações profissionais do ser humano, sendo que a maneira de se comunicar é o que diferencia o compartilhamento da informação. Assim, o que torna imprescindível no processo de comunicação é a maneira de como nos relacionamos (Dietrich, Ramos & May, 2015).

A comunicação interpessoal é desenvolvida principalmente a partir de situações sociais, informais, de encontros pessoais, onde as pessoas sofrem uma interação, resultando em uma troca de pistas verbais e não verbais. Relacionamento é um padrão de interação entre duas pessoas, baseado em suas percepções recíprocas (Barnlund, 1978). E essa comunicação interpessoal é o que faz estabelecer correntes de pensamentos entre as pessoas. Consiste no resultado de interação entre três elementos principais, sendo eles: fonte, mensagem e o alvo. A fonte é o emissor a qual dá início a uma mensagem a ser transmitida e o alvo é o receptor, é o que recebe a mensagem e dá um feedback ao emissor (Silva, 2013; Camargo *et al.*, 2013).

Existem vários modelos de comunicação, bem como suas teorias, dentre elas: Modelo de Base Linear, Comunicação em Massa, Modelo de Base Cultural e Modelo de Base Cibernética. Contudo, o presente artigo se baseou na Comunicação no Modelo de Base Cibernética e em sua Teoria de Comunicação Interpessoal. A teoria de comunicação de base cibernética, como também conhecida como modelo circular de comunicação, corrobora como a definição supracitado, em que o emissor passa a

mensagem ao receptor, mas este não fica passivo responde com um feedback ao emissor, por isso o termo circular, e a comunicação interpessoal se baseia nesse conceito (Littlejohn, 1978). A teoria cibernética está interessada nos níveis propositais do comportamento em sistemas. Todo comportamento que seja intencional, necessita de um feedback, mas a natureza do mesmo pode ser muito complexa (Littlejohn, 1978).

A palavra feedback, não pode ser traduzida de forma direta para a língua portuguesa, mas o termo pode apresentar um significado de "retroalimentação", capacidade de dar e receber respostas. Isso quando o emissor emite uma mensagem ao receptor e ele devolve respondendo (Kanan & Miglioli, 2014). O feedback pode ser classificado como positivo ou negativo, conforme o sistema lhe responde. O feedback negativo corresponde como uma mensagem de erro, havendo um desvio em um nível de critério, sendo então, necessário o sistema reajustar-se para neutralizar o desvio. No entanto, quando o sistema amplia ou mantém o desvio, é chamado feedback positivo (Littlejohn, 1978). Diante disso, formulou-se a seguinte pergunta norteadora "Como está sendo aplicada a comunicação interpessoal na enfermagem?". Assim, o presente artigo teve por objetivo buscar por estudos que aplicaram a comunicação interpessoal na área da saúde e discutir como ela se aplica na área da enfermagem.

METODO

Trata-se de um estudo teórico-reflexivo pela sua característica de ser problematizador, antidogmático sem, no entanto, dispensar o rigor lógico-metodológico com coerência de

argumentação e o espírito crítico. A construção teórica, tendo em vista a interpretação e análise dos elementos teóricos obtidos por meio do levantamento bibliográfico aproxima-se com a abordagem qualitativa (Pennafort *et al.*, 2012). Utilizou-se como referencial a Teoria de Comunicação Transaccional de Barnlund (1970). Foi elaborado a partir de uma Revisão Narrativa (Elias *et al.*, 2012) buscou-se artigos científicos atuais que referenciaram e aplicaram a comunicação interpessoal na área da saúde, em especial da enfermagem. Essa busca foi realizada no mês de Março de 2017.

Foi realizado um levantamento bibliográfico, por meio de uma pesquisa exploratória e sistemática de documentos em formato eletrônico presentes na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), nas seguintes bases de dados: Scientific Electronic Library Online (SciELO), Literatura Latino-americana e do Caribe em ciências da Saúde (Lilacs) e Literatura Internacional em Ciências da Saúde (Medline). Também foram utilizadas outros recursos como livros e dissertações. Para tanto, os descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e os Medical Subject Headings (MeSH) utilizados foram: "Comunicação Interpessoal", "Comunicação", "Enfermagem" e "Saúde" utilizando operadores booleanos AND e OR; os critérios de elegibilidade incluíram: disponibilidade gratuita na íntegra, estar publicado nos últimos cinco anos e nas línguas portuguesa, inglesa e espanhola. Os demais foram excluídos pois não atendiam aos critérios de inclusão e a temática abordada.

RESULTADOS

Visando possibilitar maior compreensão e discussão, optou-se por discutir a

comunicação interpessoal em três categorias temáticas: Teoria de Comunicação Transaccional de Barnlund, Caracterizando a comunicação e Comunicação interpessoal na Enfermagem.

DISCUSSÃO

Teoria de Comunicação Transaccional de Barnlund

A palavra “comunicação” tem seu conceito a partir dos atos nos quais o significado se desenvolve, a medida que as respostas neuro-motoras são adquiridas ou modificadas, esse significado é gerado dentro dos seres humanos. Isso surge, como meio de fortalecer o ego, de agir eficazmente, ou como modo de defesa, com a necessidade de reduzir a incerteza (Murray, 1970).

O objetivo desse tipo de comunicação é trazer a significação para necessidades emergentes e exigências do ambiente físico e social do momento, dentro dos limites estabelecidos, e padrões de atitudes que foram bem-sucedidos no passado. Não se trata de uma reação a algo, ou algum tipo de interação, mas de uma transação que o homem utiliza para inventar e atribuir significados ao realizar seus propósitos, ou seja, são atribuídas significações as mensagens (Barnlund, 1978; Murray, 1970).

Neste contexto, o significado é algo inventado, designado e não algo recebido prontamente. A capacidade de interpretação da mensagem depende da aptidão individual e da maneira em que ele se situa em relação ao ambiente (Murray, 1970).

Ressalta-se a importância de uma correlação no envio e recebimento das mensagens. Esta troca deve ser cooperativa, sendo o receptor e o emissor agentes primordiais no processo de comunicação, envolvendo relação, o contexto e a

percepção. Portanto, o significado não deve ser enviado junto à mensagem, mas construído e compartilhado entre eles (Barnlund, 1978; Murray, 1970).

A comunicação nesse sentido pode ocorrer em uma variedade de ambientes, e os significados podem ser gerados enquanto o homem está sozinho, seja em uma trilha da montanha, ou em sua privacidade especulando uma dúvida interna. Esses também podem ser inventados em situações sociais, com outras pessoas que disputam seus propósitos. Com isso, verifica-se que a identificação da comunicação, não está ligada ao contexto em si, não é a produção de mensagens e sim a produção de sentido a que atribui incerteza (Murray, 1970).

Essa incerteza tem como pressuposto o fato de que as pessoas que apresentam uma interação face a face, conseguem estabelecer e manter uma relação definida por percepções mútuas, se concentrando na área da natureza das relações humanas. Portanto, a vivência de uma pessoa é influenciada por sua relação com outras (Laing, Phillipson & Lee, 1969).

Caracterizando a comunicação

Etimologicamente, a palavra “comunicar”, provém do latim *comunicare*, na qual tem por significado, “partilhar”, “tornar comum”. Processo que necessita de duas ou mais pessoas, para que ocorra troca de mensagens e ambas interpretam-se entre si. A comunicação apresenta duas dimensões verbal e não verbal (Andrade, Costa & Lopes, 2013). A Comunicação verbal ou também conhecida como psicolinguística, acontece por meio de palavras, na qual utiliza a linguagem escrita e falada. É um recurso utilizado como forma de expressar pensamentos, clarificar ideias e compartilhar vivências (Silva, 2013; Littlejohn, 1978). A língua é caracterizada

por sons com um fluxo estruturado da fala, estes são organizados em frases, de acordo com a sintaxe ou gramática. Isso pode ser diferente dependendo do ambiente que o homem se encontra, sendo a língua muito influenciada pela cultura, hábitos e costumes diversos (Silva, 2013; Littlejohn, 1978). Já a comunicação não verbal ou psicobiológica é a expressão corporal, onde não se necessita de palavras, mas o corpo fala por si só, é a linguagem do corpo, seja através de gestos, expressões faciais, postura ou outras pistas comunicacionais que podem ser provocadas através da interação (Camargo *et al.*, 2013).

A aplicação correta da comunicação verbal e não verbal, é de extrema importância para estabelecer uma comunicação eficaz entre a equipe, família e paciente. Muitos profissionais apresentam dificuldades em empregar a comunicação interpessoal como recurso terapêutico, principalmente quanto à assistência é prestada não só ao paciente, mas ao familiar, que também tem papel fundamental em tal processo. Autores também apontam lacunas quanto ao atendimento psicossocial e habilidades de comunicação (Silva, 2013). Tanto a comunicação verbal como a não verbal, podem agir simultaneamente durante uma interação, são dimensões que se completam ao transmitir a mensagem, e podem ser interpretadas de diferentes formas pelo receptor, fornecendo o feedback respectivo, o receptor passa a ser o emissor e também pode transmitir utilizando as duas dimensões de comunicação.

A partir desses conceitos, é importante ressaltar as falhas na comunicação, que ocorrem principalmente pela falha na emissão da mensagem, assim como a falta de interação dos indivíduos, que impossibilita que essa mensagem possa chegar de maneira eficaz ao receptor e que

haja compreensão do mesmo. O processo de comunicação ocorre primordialmente durante essa interação, fato importantíssimo no processo, como já mencionado anteriormente.

Comunicação interpessoal na Enfermagem

A comunicação vem recebendo destaque em diversas categorias de profissionais da saúde nos dias atuais, sendo como um novo paradigma e uma meta na prática de cuidar e educação em saúde (Silva, 2013). Sendo ela um objeto de suma importância quando se refere a paciente, familiar e enfermeiros.

De acordo com a Classificação Internacional para a Prática de Enfermagem (CIPE), a comunicação é definida como “comportamento interativo, que a partir da utilização dos comportamentos verbais e não verbais, atribui um significado de dar e receber informações, sendo elas face a face ou com meios tecnológicos” (Garcia, 2015). Portanto pode-se inferir, que para que ocorra essa comunicação, o emissor precisa passar a mensagem e o receptor assimilá-la e transmitir o feedback, só assim ocorra essa troca de informações. O estudo da comunicação interpessoal é constituído por encontros face-a-face que sustentam uma interação, que está centrada na recíproca de pistas verbais e não verbais, é pois uma investigação de situações sociais relativamente informais (Littlejohn, 1978). A comunicação interpessoal envolve principalmente uma interdependência comunicativa, sendo então o comportamento de uma pessoa consequência direta do comportamento da outra (Littlejohn, 1978).

Esse tipo de comunicação pode permitir ao enfermeiro uma construção terapêutica e de empatia com a equipe em que atua e com os pacientes. É uma forma de proporcionar aproximação entre ambos, construir uma

relação que possibilite obter mais informações sobre os mesmos, assim poder compreendê-los e com isso tornar-se um enfermeiro crítico-reflexivo e humanista. A enfermeira no âmbito de papel, também assume função de professora quanto ao aspecto comunicação. Ela que necessita transmitir uma notícia, sendo ela boa ou ruim, eventos súbitos ou caso de óbitos, fornecer esclarecimentos aos familiares, cuidadores e principalmente aos pacientes, sobre toda a assistência que lhe será prestada ou outras explicações complementares (Caswell *et al.*, 2015). A capacidade de comunicação correta, quando implantada com fins terapêuticos, faz com que a satisfação dos clientes possua significância, melhorando o tratamento e a adesão ao mesmo, além do controle da dor, maior entendimento da sua doença, diminuição das reclamações sobre negligência médica e a redução da ansiedade (Kissane *et al.*, 2012).

Diante do exposto vê-se a necessidade dos enfermeiros de manter uma boa comunicação interpessoal. Eles que prestam uma assistência direta ao paciente e estão o tempo todo ligados à eles e seus familiares. São os profissionais que mais precisam ter, além do conhecimento científico, um conhecimento íntegro sobre a comunicação interpessoal e sua relevância no processo saúde-doença. Neste contexto se insere as tecnologias leves, que constitui em comunicação, acolhimento, vínculo e escuta (Almeida & Fófano, 2016). A enfermagem é uma das profissões que torna imprescindível o ato da comunicação para seu desenvolvimento de trabalho, essa comunicação faz parte das atividades assistenciais dos profissionais de saúde. E o enfermeiro deve ser apto para se comunicar junto a sua equipe de saúde e pacientes, e ter o conhecimento para exercer uma influência

direta sobre os indivíduos (Kissane *et al.*, 2012; Almeida & Fófano, 2016).

Muitas vezes a comunicação ocorre de forma inadequada entre profissionais e familiares, isso tem sido acometido por atitudes simples, mas que fazem toda a diferença. O fato de não cumprimentar familiares, evitar contato direto com os olhos, esquivar-se de uma comunicação proativa, e por não envolver os familiares dos pacientes, com toda real necessidade do mesmo. Além de causar um desconforto para família, também pode influenciar no tratamento do paciente, devido as barreiras na comunicação (Caswell *et al.*, 2015).

Essa falta de comunicação que muitas vezes está evidenciada na enfermagem, pode influenciar tanto o paciente, como o familiar. O paciente já se encontra em um ambiente hospitalar, diferente da rotina de uma casa, vendo o mesmo teto e paredes diariamente, fora de um ambiente social. Para a enfermagem é primordial manter uma comunicação interpessoal com ele e seus familiares, de forma que minimize essa contrariedade.

A prática médica e de enfermagem é regulamentada por organizações que enfatizam a importância de uma comunicação produtiva com familiares e pacientes. Porém, em muitos hospitais faltam estratégias para que envolvam os familiares em tomadas de decisões. Oferecem pouco tempo de interação entre os profissionais da saúde com pacientes e familiares, além da falta de privacidade nas discussões (Caswell *et al.*, 2015).

As maiores reclamações na saúde recaem sobre a comunicação. Existe uma grande dificuldade entre o compreender e o conhecer da doença por parte dos pacientes em relação aos atendimentos médicos, o que desfavorece o tratamento, caracterizando um duplo sentimento entre o conhecimento

e o sentir-se conhecido pelos próprios profissionais (Epstein, 2014). Os familiares apontam como grande falha na comunicação e ausência de interação paciente-profissional, a ausência de explicações de procedimentos, ausência de informações sobre a patologia, falta de tempo do profissional e ainda, falta de paciência com o mesmo.

A comunicação dentro dos centros de saúde e hospitais, tem apresentado dificuldades, não só em relação ao enfermeiro, paciente e familiar, mas esta tem começado desde a recepção, longo tempo na sala de espera e falta de organização do atendimento (Kohlsdorf & Costa, 2013). A construção de uma comunicação eficaz precisa começar desde o primeiro atendimento, até o contato direto com a equipe de enfermagem, para prevenir um desgaste prévio, aumentar a interação entre eles e não subestimar a importância da mesma quanto à prestação da assistência.

O enfermeiro é responsável pelo processo de cuidar, esse que depende de conhecimento científico e ainda mais de habilidades sobre como fazer da comunicação interpessoal parte essencial e construtiva em todo seu desenvolvimento no trabalho e assistência prestada aos familiares e pacientes, remetendo ao a importância de se usar as tecnologias leves.

Estudos já abordam a importância e necessidade de programas para capacitação da equipe de saúde em comunicação com pacientes em doença avançada (Wittenberg, Goldsmith & Platt, 2014). Uma capacitação dos enfermeiros sobre a comunicação interpessoal seria de grande relevância para melhorar seu relacionamento com a equipe, paciente e familiar. Toda a assistência prestada depende de um ato de comunicação, a construção do saber ser enfermeiro que utiliza da comunicação

interpessoal como ferramenta no processo de cuidado ainda precisa ser trabalhada.

CONCLUSÃO

O presente estudo demonstrou o quanto a comunicação é importante para atender as necessidades não apenas físicas e mentais do paciente, mas também sua importância no processo de interação entre os indivíduos envolvidos. A comunicação interpessoal é dependente do emissor-receptor, sendo a mensagem provida principalmente de um feedback, podendo ele ser positivo ou negativo, onde seu retorno é o que realmente demonstra a eficácia da comunicação.

Na enfermagem é evidenciado ainda a dificuldade de interação e comunicação entre os profissionais e os pacientes, fato que comprova que essa dificuldade compromete a atenção integral ao indivíduo, comprometendo a qualidade de vida do mesmo. O enfermeiro deve então ser lembrado da importância constante de sua formação, da comunicação e suas responsabilidades, assim como suas falhas e consequências.

Por isso, mais estudos são essenciais para capacitá-los não só em relação aos pacientes, mas com familiares, que também são fundamentais para o tratamento e até mesmo entre os próprios membros da equipe. Sabe-se que uma equipe que mantém uma boa comunicação interpessoal, pode-se prestar uma assistência holística ao paciente e de forma bem-sucedida.

Conflito de interesse

Os autores declaram não ter conflito de interesse.

REFERÊNCIAS

- Almeida, Q. & Fófano, G. A. (2016). Tecnologias leves aplicadas ao cuidado de enfermagem na unidade de terapia intensiva: uma revisão de literatura. *HU Revista*, 42(3), 191-196.
- Andrade, C. G., Costa, S. F. D. & Lopes, M. E. L. (2013). Cuidados paliativos: a comunicação como estratégia de cuidado para o paciente em fase terminal. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18(9), 25-30.
- Alves, A. P. L. (2012). *A Comunicação com a Pessoa em Situação Crítica Submetida a Ventilação Mecânica Invasiva – Perspetiva do Enfermeiro* (Dissertação em Mestrado em Enfermagem Médico-Cirúrgica). Viana do Castelo, Portugal: Instituto Politécnico de Viana do Castelo.
- Barnlund, D. (1978). Fundamentos teóricos da comunicação humana. Em Littlejohn, S. W. *Teorias de comunicação interpessoal*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Camargo, B. V., Justo, A. M., Alves, C. D. B. & Schlösser, A. (2013). Efeitos de contexto e comunicação nas representações sociais sobre o corpo. *Psicologia e Saber Social*, 2(1), 33-50.
- Caswell, G., Pollock, K., Harwood, R. & Porock, D. (2015). Communication between family carers and health professionals about end-of-life care for older people in the acute hospital setting: a qualitative study. *BMC Palliative Care*, 14(35), 15-25.
- Dietrich, M., Ramos, M. C. & May, P. (2015). Influência das tecnologias de informação e comunicação nas Instituições de ensino superior e organizações, *XV Colóquio Internacional de Gestão Universitária*. Mar del Plata-Argentina: Gestão Universitária.
- Elias, C. S. R., Silva, L. A., Martins, M. T. S. L., Ramos, N. A. P., Souza, M. G. G. & Hipólito, R. L. (2012). Quando chega o fim? Uma revisão narrativa sobre terminalidade do período escolar para alunos deficientes mentais. *Revista Eletrônica Saúde Mental, Álcool e Drogas*, 8(1), 48-53.
- Epstein, A. S. (2014). Current State of the Art and Science of Patient-Clinician Communication in Progressive Disease: Patients’ Need to Know and Need to Feel Known. *Journal of Clinical Oncology*, 32(31), 3474-3478.
- Garcia, T. R. (2015). *Classificação Internacional para a Prática de Enfermagem CIPE®: aplicação à realidade brasileira*. Porto Alegre: Artmed.
- Kanan, L. A. & Migliolli, D. C. (2014). Comunicação organizacional: estudo desse fenômeno numa indústria madeireira de Santa Catarina. *Psicologia Argumento*, 32(79), 27-38.
- Kissane, D. W., Bylund, C. L., Banerjee, S. C., Bialer, P. A., Levin, T. T., Maloney, E. K. et al. (2012). Communication skills training for oncology professionals. *Journal of Clinical Oncology*, 30(11), 1242-1247.
- Kohlsdorf, M. & Costa, J. A. L. (2013) Comunicação em pediatria: revisão sistemática de literatura. *Estudos de Psicologia*, 30(4), 539-552.
- Laing, R. D., Phillipson, H. & Lee, A. R. (1969). *Percepção interpessoal: uma teoria e um método de pesquisa*. Rio de Janeiro: Eldorado.
- Littlejohn, S. W. (1978). *Fundamentos da comunicação humana*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Murray, E. (1970). *Language behavior: a book of readings in communication*. Janua linguarum: Series maior.
- Pennafort, V. P. S., Freitas, C. H. A., Bessa Jorge, M. S., Queiroz, M. V. O. & Aguiar, C. A. A. (2012). Práticas integrativas e o empoderamento da enfermagem. *Revista Mineira de Enfermagem*, 16(2), 289-295.
- Silva, M. J. P. (2013). *Comunicação tem remédio: comunicação nas relações interpessoais em saúde*. 9. ed. São Paulo: Loyola.
- Wittenberg, E. L., Goldsmith, J. & Platt, C. S. (2014). Palliative Care Communication. *Seminars in Oncology Nursing*, 30(4), 280-286.