

Refletindo sobre a importância da comunicação como ferramenta na prestação de serviços

Reflecting on the importance of communication as a tool in the provision of services

Leandro Cândido¹

Mariana Marcussi²

Milton dos Reis³

Gislene Marcelino⁴

Cláudia Cristina Cyrillo Pereira⁵

Mirella Martins Justi⁶

RESUMO

A comunicação é um importante meio para a construção de vínculo entre os profissionais e clientes. Esse processo deve acontecer constantemente a fim de organizar, agilizar atividades, proporcionando informação, motivação e satisfação. O objetivo do estudo foi refletir sobre a importância da comunicação como uma ferramenta na prestação de serviços. Trata-se de uma revisão bibliográfica, qualitativa, descritiva, utilizando dados dos indexadores LILACS e SCIELO. Vê-se que a comunicação é uma ação ou integração e partilha entre os indivíduos, com intuito de transmitir ou receber ideias, conhecimentos, diferenciando-os através de suas reações emocionais. Conclui-se que uma boa comunicação transforma-se em uma ferramenta indispensável na prestação de serviços, incluindo os serviços de saúde para uma melhor recuperação e reabilitação do cliente.

Palavras-chave: Comunicação, Prestação de serviço, Relação cliente-profissional.

ABSTRACT

Communication is an important means for building link between professionals and clients. This process must happen constantly in order to organize, streamline activities, providing information, motivation and satisfaction. The objective of this study was to reflect on the importance of communication as a tool in the provision of services. This is a literature review, qualitative, descriptive using data of indexers LILACS and SCIELO. See if that communication is an action or integration and sharing between individuals, in order to transmit or receive ideas, knowledge, differentiating them through their emotional reactions. It is concluded that good communication becomes an indispensable tool in the provision of services, including health services for a better recovery and rehabilitation.

Keywords: Communication, Service Delivery, Professional-client relationship.

Introdução

Originado do latim, o termo *comunicare* significa colocar em comum. Proveniente desta definição, a comunicação é a troca compreensiva de significação

¹ Enfermeiro graduado pelo Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba-UniSALESIANO

² Enfermeira graduada pelo Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba-UniSALESIANO

³ Enfermeiro graduado pelo Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba-UniSALESIANO

⁴ Cirurgiã-dentista, graduada pela Faculdade de Odontologia de Araçatuba – UNESP Especialista em Educação em Saúde Pública pela UNAERP-Ribeirão Preto. Mestre em Odontologia Preventiva e Social pela Faculdade de Odontologia de Araçatuba – UNESP. Doutora em Ciências da Educação pela UNIGRAN, Especialista em Preceptoria do SUS pelo Hospital Sírio Libanês, Docente dos Cursos de Psicologia, Enfermagem, Fisioterapia, Farmácia, Biomedicina e Nutrição do UniSalesiano de Araçatuba

⁵ Enfermeira, Mestre em Enfermagem Psiquiátrica pela Escola de Enfermagem da USP de Ribeirão Preto, Coordenadora do Curso de Enfermagem no Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba

⁶ Psicóloga, Coordenadora do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium de Araçatuba

através de símbolos, tendo ou devendo ter, reciprocidade em ambas as interpretações da mensagem verbal ou não verbal. Tais sinais não verbais podem ser utilizados para complementar, substituir ou contradizer a forma verbal e/ou também mostrar sentimentos.

A comunicação é um processo de transmissão de informação de pessoa para pessoa por meio da fala, da escrita, da imagem e do som com intuito de gerar conhecimento. Dentro das áreas da saúde, valoriza-se e percebe-se a importância que a comunicação tem nas relações entre profissionais e clientes, possibilitando o entendimento e a satisfação a todos e uma harmonia para a instituição.

Atualmente, a comunicação tem sido utilizada como um processo de compreensão, compartilhamento de mensagens enviadas e recebidas, promovendo intercâmbio e influenciando o comportamento das pessoas envolvidas a curto, médio ou longo prazo.

As profissões, incluindo as da saúde, como Psicologia, Enfermagem, Fisioterapia, dentre outras, têm, em sua essência, o cuidar, fazendo-se necessário que a prestação do cuidado seja eficiente, de forma humana. É preciso ouvir o que o cliente está expressando, acalmando-o, acolhendo-o, valorizando-o em todas as dimensões.

Estes profissionais precisam ter consciência da importância da comunicação verbal e não verbal na interação com o cliente e familiar, estando sempre atentos, principalmente aos seus clientes que, por várias vezes, usam a forma não verbal, como expressões corporais na transmissão das mensagens.

A comunicação não se dá como uma simples troca de mensagens entre os indivíduos, mas como uma ação que deve ser arquitetada e individualizada, não realizada somente a um impulso e de forma intuitiva, e sim de uma forma natural. As necessidades dos clientes devem ser identificadas a partir da comunicação desenvolvida, da explicação sobre o procedimento a ser realizado ou quaisquer situações que ele deseja saber.

No entanto, a comunicação requer dos profissionais, principalmente os da saúde, planejamento no desenvolvimento das ações junto ao cliente, no qual o mesmo deixa de ser visto como apenas a doença, o ser doente, e passa ser visto como um todo, de forma integral.

Desta forma, o uso da comunicação como um instrumento básico é necessário para os profissionais de saúde, sendo um meio utilizado para atender as suas necessidades. Esse processo deve acontecer constantemente a fim de organizar, agilizar atividades, proporcionando informação, motivação e satisfação na interação cliente e profissional. O poder da comunicação na assistência pode garantir uma clareza e suavidade nessas relações desde que aconteça de forma sistematizada e eficiente, tornando-se essencial para a gestão das ações e serviços.

Para a sustentação do processo de cuidar, a comunicação é uma ferramenta básica; revela-se como um essencial elo de cuidado por aproximar os sujeitos, proporcionando momentos de troca, interesse e preocupação com o outro.

Portanto, a comunicação visa ampliar e interagir sobre o real princípio da saúde, apresentando uma visão holística e complementar sobre o indivíduo atendido, com um olhar para fatores cultural, social, ético e político. Em todos os processos onde o cliente é o foco central nas ações desenvolvidas, a comunicação tem-se mostrado uma ferramenta primordial na interação e integração, gerando bons e grandes frutos nas políticas e estratégias para o excelente trabalho desses profissionais e a todos que lhe são atendidos e assistidos.

Justifica-se, portanto, que a comunicação com o outro sempre existiu e foi diretamente envolvida com a educação do ser humano. Desde sempre é preciso comunicar-se para sobreviver; desta forma são desenvolvidas as relações e as capacidades de atender às necessidades humanas e assim promover uma interação de qualidade com os semelhantes.

Objetivo

O referido trabalho tem como objetivo refletir sobre a importância da comunicação verbal e não verbal como uma ferramenta na prestação de serviços.

Métodos

Trata-se de uma revisão analítica e reflexiva de literatura, utilizando a abordagem qualitativa e descritiva. Uma revisão bibliográfica trata da observação dos dados contidos nas fontes pesquisadas, onde se imprime sobre teoria, a compreensão crítica dos significados deles (GIL, 2002).

A pesquisa qualitativa procura o entendimento de certo fenômeno, dentro de um assunto em que ele se manifesta: político, econômico, cultural e institucional. As pesquisas descritivas juntamente com as exploratórias têm como principal fato, caracterizar uma população estabelecida ou um fenômeno determinado entre suas variáveis (GIL, 2002).

Para a realização deste estudo, utilizaram-se as palavras-chave: comunicação, prestação de serviços, relação cliente-profissional, tendo como base de dados, os sites SciELO, Google Acadêmico e LILACS.

Foram encontrados 40 artigos científicos, dos quais 16 foram selecionados por estarem relacionados com o objetivo deste estudo e que tivessem relevância com o tema, correspondentes aos anos de 1993 a 2015. A busca bibliográfica foi realizada no período de janeiro a outubro de 2018.

Discussão

Vê-se a comunicação como uma ação ou integração e partilha entre os indivíduos, com intuito de transmitir ou receber ideias, conhecimentos, diferenciando-os através de suas reações emocionais (BERTACHINI, 2012).

Contudo, ela é composta e objetivada pelo conceito de estabelecer relações na troca de informações/opiniões e o entendimento, vista como um ato humano que gera a transmissão e a recepção de mensagens (SILVA; BARROS, 2015).

Neste sentido, trata-se de relacionamentos interpessoais entre os profissionais e cliente, uma vez que esta interação precisa fluir de forma a auxiliar os processos dialogais verbais e não verbais (STEFANELLI, 1993).

A comunicação na prestação de serviços, incluindo os da área da saúde, é definida como sendo uma habilidade que o profissional apresenta para abordagens, utilizando-a como ferramenta fundamental, podendo e garantindo o auxílio no enfrentamento de situações de estresse que seus clientes estão vivenciando. Ajuda assim a interagir ou discernir, superar os bloqueios, favorecendo no tratamento e desenvolvimento dos clientes de maneira positiva, tornando-os ativos no seu processo do cuidar (STEFANELLI, 1993).

Em contraposição, estes profissionais podem encontrar dificuldades para uma comunicação efetiva, tendo como desafios e elementos enfrentados: o não contato olho a olho, a escuta ineficaz, número inadequado destes, o que acarreta

uma sobrecarga extra de serviço, provocando, assim, fadiga, desmotivação, descontentamento; conseqüentemente, refletindo sobre a má comunicação entre a equipe e clientes (BEZERRA et al. 2014).

No entanto, um bom processo de comunicação é uma habilidade a ser treinada e adquirida por todos. Na relação entre profissional e cliente não seria diferente, sendo de grande competência ao profissional, pois visa compreender a interação e integração do mesmo (FASSARELLA et al. 2013).

A comunicação faz com que as pessoas consigam se expressar, dizendo quem elas são, relacionando-se e também satisfazendo suas necessidades. Por isto que esta relação profissional- cliente tem tanta relevância no processo da prestação de serviços (PONTES; LEITÃO; RAMOS, 2008).

Para uma boa comunicação, são fundamentais elementos, como: empatia, compreensão, interesse, clareza e a objetividade da transmissão de mensagens, fazendo com que minimizem os obstáculos que, porventura, surgem (BERTACHINI, 2012).

As famílias devem ser levadas em consideração, pois possuem a chave para uma prestação de serviços mais efetiva, principalmente no que diz respeito à saúde. Quando a confiança é estabelecida, as informações proporcionadas às pessoas levam-na a encorajar-se para tornar-se parte ativa, maximizando sua capacidade de funcionamento. Assim, os profissionais criam ações para atingir a saúde ideal, abrindo as portas à satisfação dos seus clientes e leva a eficiência da sua assistência prestada (PONTES; LEITÃO; RAMOS, 2008).

Tipos de comunicação

No instante em que se emprega a comunicação, é relevante que os profissionais utilizem recursos de forma que simplifique o diálogo, proporcionando, assim, maior segurança e conforto resultando em um vínculo entre cliente e profissional (SILVA; BARROS, 2015).

É importante compreender que a comunicação está alinhada às necessidades de cada cliente, sendo um processo que proporciona uma relação de confiança e satisfação (FASSARELLA et al. 2013).

Apesar disto, existem métodos que tangem e facilitam a troca de mensagens, podendo ser: verbal e não verbal. A comunicação verbal trata-se de palavras, sendo

elas na forma escrita ou ditas verbalmente. Existem técnicas de comunicação por dialogação verbal usadas para facilitar uma conexão entre profissional e cliente, sendo a interação face a face, verbalizar como eu compreendo, mostrar interesse no que está sendo dito, como se sente, conte-me mais sob o ocorrido, repetir as últimas palavras ditas, fazer perguntas (STEFANELLI, 1993).

Estes cuidados na hora da comunicação trarão o contato com o profissional de forma eficaz com o cliente; este desenvolverá um cuidado melhor no momento de orientar, instruir e expressar-se (JESUS; SIMÕES; VOEGELI, 2013).

A comunicação não-verbal, também classificada como linguagem, é todo e qualquer som emitido ou produzido que não pertence ao sistema oral escrito da língua, do tipo, ruídos vocais, suspiros, sendo de grande importância e relevância para estabelecer as relações interpessoais, auxiliando para fortalecer atitudes de humanização na prestação de serviços de saúde. Entretanto encontra-se a linguagem proxêmica, que se compreende quando o profissional e cliente interagem em qualquer relação interpessoal fora do contato corpóreo, havendo a distância física entre os locutores (SILVA; BARROS, 2015).

A linguagem tacésica é definida pelo toque e suas características envolvidas. Já a comunicação cinésica é a mensagem transmitida através de movimentos do corpo ou parte dele como, balanço de cabeça, expressões faciais e tiques, sendo do tipo de comunicação não verbal (SILVA; BARROS, 2015).

É um tipo de comunicação não verbal, que deve estar presente na prestação de ações e serviços com finalidade de demonstrar proximidade, segurança e empatia; contudo requer dos profissionais da saúde habilidade na compreensão desses sinais, pois está relacionadas à mobilidade de seu corpo (RAMOS; BORTAGARAI, 2012).

Toda comunicação não-verbal tem por finalidade substituir, contradizer ou complementar a comunicação verbal e demonstrar sentimentos. As expressões não verbais complementam a comunicação verbal ou qualquer sinal não verbal que a reforce, reitera ou completa o que foi dito anteriormente de forma verbal (BROCA; FERREIRA, 2014).

A comunicação na prestação de serviços de saúde

Uma boa comunicação é uma ferramenta indispensável para o processo de recuperação e reabilitação da vida do cliente. O diálogo entre cliente e profissionais da saúde ajuda no relacionamento e confiança, alcançando resultados positivos que influenciam no bem-estar, pois o cliente bem assistido consegue lidar melhor com a hospitalização (FASSARELLA et al. 2013).

O uso da comunicação como um instrumento básico é necessário para os profissionais, sendo um meio utilizado para atender as necessidades dos seus clientes. Psicólogos, enfermeiros, fisioterapeutas e equipe não se restringem apenas a executar técnicas ou procedimentos, necessitam também, propor uma ação de cuidados humanizados, entre outros aspectos que ajudam no desenvolvimento de habilidades na assistência à saúde (SILVA; BARROS, 2015).

A interpretação que o cliente tem dos profissionais de saúde, do que ele está falando, tem impacto nas relações de custo-benefício do seu tratamento (SILVA; BARROS, 2015). Desta forma, a comunicação voltada para os clientes que se encontram doentes tornam-nos mais independentes da assistência direta destes profissionais, da sua família, favorecendo a sua recuperação (FASSARELLA et al. 2013).

Em seus aspectos mais diversos, a comunicação é um instrumento da prática da saúde, assim como a destreza, habilidade manual, o conhecimento científico, observação, permitindo aos enfermeiros a interação com os clientes, relacionando-se e implementando a assistência à saúde, delimitando suas metas de intervenção e cumprindo os objetivos propostos (ROCHA OLIVEIRA; FARIA SIMÕES, 2013).

A postura dos profissionais e sua equipe na assistência à saúde é capaz de criar uma imagem positiva aos olhos do cliente, favorecendo, assim, o contato pessoal de uma forma espontânea e natural (SANTOS; TANAKA; CARMAGNANI, 2015).

Neste sentido, é necessária uma comunicação adequada entre todos da equipe, a qual irá refletir nas relações interpessoais para com o companheiro de trabalho e o cliente (BROCA; FERREIRA, 2015).

É de grande importância que o processo de comunicação (verbal ou não verbal) seja entendido e dinamizado para que os profissionais garantam e criem vínculo com o cliente de maneira harmoniosa, recíproca e que esse processo

dinâmico traga mudanças comportamentais, sociais e éticas aos indivíduos (BARLEM et al. 2008).

Em qualquer ambiente de trabalho, a comunicação far-se-á presente, bem como a interação entre profissional-cliente. O desenvolvimento de habilidades em comunicação conduz a uma prestação de serviços de forma abrangente, promovendo um aperfeiçoamento do saber, fazer profissional, havendo uma colaboração para com a qualidade dos serviços oferecidos (ROCHA OLIVEIRA; FARIA SIMÕES, 2013).

A comunicação é compreendida como um processo utilizado como instrumento de ajuda, sendo necessário conhecer e adquirir certas habilidades interpessoais de relacionamento, agindo positivamente na assistência ao cliente. Essas ações são algumas das funções que envolvem os profissionais, podendo incluir o cliente como sujeito ativo dessas ações (MOURÃO et al. 2009).

A partir da comunicação desenvolvida na assistência à saúde, psicólogo e enfermeiro, dentre outros, identificam suas necessidades e informam sobre procedimentos ou qualquer situação que o cliente deseja saber, facilitando assim a comunicação para com o cliente e familiar, tornando-os mais ativos nas ações prestadas (MOURÃO et al. 2009).

A objetividade na comunicação torna os profissionais capazes de observar o que realmente está acontecendo com seus clientes, não podendo se deixar influenciar por sentimentos subjetivos, nem por uma posição imparcial. Assim, este fenômeno revela-se através de um processo comunicativo e interativo, exigindo, também, envolvimento e o comprometimento daquele que presta e recebe assistência (ROCHA OLIVEIRA; FARIA SIMÕES, 2013).

Os profissionais, incluindo os da saúde, devem aprender, desde a sua formação, o real significado da comunicação; assim eles conseguem levá-la à prática mais facilmente, contribuindo para que a mensagem seja transmitida com mais clareza e compreensão (MOURÃO et al. 2009).

Sendo assim, uma comunicação adequada e eficaz na abordagem ao cliente resulta em uma assistência segura, permitindo uma relação interpessoal com informações claras, objetivas e de excelência (SILVA; BARROS, 2015).

Dentre todo o processo de comunicação na prestação de serviços, há uma necessidade crucial de olhar o cliente com outra visão, o sujeito e o cidadão que o

mesmo carrega em si, seus temores, desejos, sofrimentos e expectativas. Somente pela comunicação efetiva, bem assistida, é que a Psicologia, a Enfermagem e outras áreas da saúde poderão traçar planos e ações individuais e concretas para uma excelente prática assistencial (BARLEM et al. 2008).

Considerações Finais

Quando se define a comunicação como ato de informar, está se restringindo à sua abrangência. Contudo, quando se amplia o conceito como troca de informações, empatia, cordialidade, honestidade, ética, respeito, dinamicidade ao diálogo, a comunicação torna-se mais ampla, ou seja, suas qualidades de atendimento e competências estão sendo desenvolvidas com totalidade, e seu objetivo está sendo alcançado.

Para que uma comunicação verbal ou mesmo a comunicação não verbal seja adequada, é necessário que os profissionais sejam treinados, habilitados e sensíveis, pois possibilita a melhora e ganhos na assistência e cuidado praticado.

Discutir sobre a comunicação e a prestação de serviços tem-se tornado de grande valia para uma assistência humanizada, pois viabiliza e fortalece relacionamentos interpessoais, colaborando para um cuidado integral.

A discussão do tema contribui para um melhor aprendizado e empoderamento das profissões de saúde, trazendo inúmeros benefícios para a prática profissional e, conseqüentemente, melhoria na assistência ao cliente e familiar.

Este trabalho tem como relevância social a reflexão da comunicação como princípio de vínculo com cliente, objetivando sempre a melhoria no aprendizado do atendimento, no crescimento e na ascensão profissional cotidiana, para promover a reflexão a respeito da importância e significância do processo com uma visão holística, dinâmica, sempre sensível ao lidar com o ser humano, como um ser único, complexo, autônomo e corresponsável pelas ações que lhe são dirigidas.

Referências Bibliográficas

BARLEM Edison L. D.; ROSENHEIN, Daniele P. N., LUNARDILL Valéria L.; LUNARDI FILHO, Wilson D.. Comunicação como instrumento de humanização do cuidado de enfermagem: experiências em unidade de terapia intensiva. **Rev. Eletr. Enf.** [Internet]. 2008;10(4):1041-9. Disponível em:

<http://www.fen.ufg.br/revista/v10/n4/v10n4a16.htm>. Acesso em 13 de março de 2018.

BERTACHINI, Luciana. A comunicação terapêutica como fator de humanização da atenção primária. **Rev. O Mundo da Saúde**, São Paulo – 2012;36(3):507-520. [periódico da internet]. Disponível em: https://www.saocamilo-sp.br/pdf/mundo_saude/95/14.pdf. Acesso em 20 de setembro de 2018.

BEZERRA, Italla M. P.; MACHADO, Maria de Fátima A. S.; DUARTE, Anailza S.; COSTA, Elciane A. P.; ANTÃO, Jennifer F. L. Comunicação no processo educativo desenvolvido pelos enfermeiros: as tecnologias de saúde em análise. **Rev. Saúde & Transformação Social/Health & Social Change** 5 (3), 42-48. Out.2014. [periódico da internet]. Disponível em: <http://stat.ijkem.incubadora.ufsc.br/index.php/saudeetransformacao/article/view/2448>. Acesso em 15 de setembro de 2018.

BROCA Priscilla V., FERREIRA Márcia. A. equipe de enfermagem e a comunicação não verbal. **Rev. Revista Mineira de Enfermagem**. 2014 jul/set; 18(3) 697-702. Disponível em : <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=BDENF&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=27011&indexSearch=ID>. Acesso em 12 de abril de 2018.

FASSARELLA, Cintia S.; BUENO, Andressa A. B.; GUARILHA, Juliana B.; ANDRADE, Michelle A.. Comunicação no contexto hospitalar como estratégia para a segurança do paciente. **Rev. Rede de Cuidados em Saúde** ISSN 1982-6451. Jun 2013 [periódico da internet]. Disponível em: <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/rcc/article/view/1901/905>. Acesso em 16 de agosto de 2018.

GIL, Antonio C.. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed – São Paulo 2002 [periódico da internet]. Disponível em: <http://www.mandani.adv.br/aula/Frederico/GIL.pdf>. Acesso em 23 de julho de 2018.

JESUS, Luis M. T.; SIMÕES, João F. F. L.; VOEGELI, David. Comunicação verbal com pacientes inconscientes. Comunicação verbal com pacientes inconscientes. **Rev. Acta Paul Enferm**. 2013; 26(5):506-13. Disponível em: <http://www.redalyc.org/html/3070/307029420016/>. Acesso em 12 de agosto de 2018.

MOURÃO Carla M. L., ALBUQUERQUE Aline M. S., SILVA Ana P. S., OLIVEIRA M S., FERNANDES Ana F. C.. Comunicação em enfermagem: uma revisão bibliográfica. **Rev. Rene**. Fortaleza, 3 139-145, jul-set 2009. [periódico da internet]. Disponível em: <http://www.redalyc.otg/html/3240/324027967017/>. Acesso em 15 de março de 2018.

PONTES, Alexandra C.; LEITÃO, Ilse M. T. A.; RAMOS, Islane C.. Comunicação terapêutica em enfermagem: Instrumento essencial do cuidado. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 6(3), 312-318. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v61n3/a06v61n3.pdf>. Acesso em 23 de maio de 2018.

POTT, Franciele S.; STAHLHOEFER, Taniclaer; FELIX, Jorge V. C.; MEIER, Marineli J.. Medidas de conforto e comunicação nas ações de cuidado de enfermagem ao paciente crítico. **Rev. Bras Enferm**, Brasília 2013 mar-abr, 66(2): 174-9. [periódico da internet]. Disponível em: <http://www.redalyc.org/html/2670/267028666004/>. Acesso em 16 de abril de 2018.

RAMOS, Ana P.; BORTAGARAI, Franciane M.. A comunicação não verbal na área da saúde. **Rev. CEFAC** [online]. 2012, vol.14, n.1, pp.164-170. Epub July 08, 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rcefac/2011nahead/186_10.pdf. Acesso em 09 de julho de 2018.

OLIVEIRA, T. R.; SIMÕES, Sonia M.. F.A comunicação enfermeira-cliente no cuidado em unidade de pronto atendimento 24h (upa 24h): uma interpretação em Travelbee. **Enferm Global**. 2013; (30): 91-105. Disponível em: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/30525/2/A%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20enfermeira-cliente%20no%20cuidado%20em%20unidade....pdf>. Acesso em 30 de maio de 2018.

SANTOS, Amanda B. S.; TANAKA, Luiza H.; CARMAGNANI, Maria I. S.. Significados da comunicação não verbal para as entrevistadoras na seleção de profissionais de enfermagem. **Rev. Min. Enferm**. Vol. 19 (4): 877-885 Out/Dez.2015. Disponível em: http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-27622015000400007&lng=pt. <http://dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20150068>. Acesso em 23 de março de 2018.

SANTOS, Maria C.; BERNARDES, Andrea. Comunicação da equipe de enfermagem e a relação com a gerencia nas instituições de saúde. **Rev. Gaucha de Enfermagem** (online), 359-366, [periódico da internet] 2010. Disponível em: <http://producao.usp.br/handle/BDPI/3486>. Acesso em 13 de setembro de 2018.

SILVA, Rodrigo C.; BARROS, Cleiciane V. L. Comunicação terapêutica relacionada ao cuidado humanizado e a segurança do paciente em unidade hospitalar. **Rev. Saúde & Ciência em Ação – Revista Acadêmica do Instituto de Ciências da Saúde**. Jul-dez. 2015. [periódico da internet]. Disponível em: <http://revistas.unifan.edu.br/index.php/RevistaICS/article/view/110>. Acesso em 21 de agosto de 2018.

STEFANELLI, Maguida C. **Comunicação com paciente: teoria e ensino**. 2ª Ed. São Paulo: Robe Editorial; 1993. Disponível em: <https://www.estantevirtual.com.br/livros/maguida-c-stefanelli/comunicacao-com-paciente-teoria-e-ensino/3808258079>. Acesso em 26 de outubro de 2018.