

SIGNIFICADOS E VALOR DA COMUNICAÇÃO PARA O ENFERMEIRO DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: UMA FERRAMENTA INTERACIONAL

Josiane Fernandes Gomes Antunes (1); Cristiane Franca Lisboa Góes (2); Maria Pontes de Aguiar Campos (2) Maria Cláudia Tavares de Mattos (3)

Mestranda em enfermagem da Universidade Federal de Sergipe. josianegomes@msn.com (1); Docente do Programa de Pós-Graduação em enfermagem, da Universidade Federal de Sergipe. cristianeflg@hotmail.com (2) Docente do Programa de Pós-Graduação em enfermagem, da Universidade Federal de Sergipe. mapacampos@gmail.com (2); Docente do Programa de Pós-Graduação em enfermagem, da Universidade Federal de Sergipe. mctm@ufs.br (3)

Resumo: A comunicação é uma necessidade básica do ser humano e utilizada em todas as circunstâncias. Na Estratégia Saúde da Família (ESF), é muito empregada por se tratar de um trabalho pautado na lógica de vínculos, desvelando-se aliada a equipe de enfermagem por facilitar a integração e auxílio no cuidado. Este trabalho teve como objetivo descrever os significados em comunicação e a sua importância para os enfermeiros da ESF. Estudo descritivo com abordagem qualitativa, desenvolvido em Aracaju/SE, com oito enfermeiros da ESF, utilizando-se a técnica de grupo focal para coleta de dados e análise de conteúdo à luz da teoria da comunicação. A análise revelou que os enfermeiros acreditam que a comunicação é sinônimo de interação e entendimento, ações que podem ser construídas a partir de ideias e opiniões subjetivas e consideradas um caminho para a efetiva comunicação. Observou-se que a comunicação na ESF é importante por auxiliar na construção e fortalecimento do trabalho em equipe, além de ser muito utilizada em espaços coletivos através de reuniões com os membros da equipe de saúde, profissionais da Unidade de Saúde e pacientes. Conclui-se que os enfermeiros da ESF valorizam a comunicação, evidenciada através do conhecimento que dispõem sobre o tema. O principal significado de comunicação é interação, consonante com os achados da literatura. É necessário, para tanto, que os espaços de trabalho e as pessoas nele envolvidas estejam disponíveis para o uso adequado de códigos na comunicação e que possibilitem concordância entre fonte da informação e receptor no ambiente de trabalho.

Palavras-chave:

Comunicação, Enfermeiro, Estratégia Saúde da Família. Atenção Primária à Saúde

Introdução

A comunicação é uma necessidade básica do ser humano e utilizada em todos os momentos e circunstâncias. Nas organizações de trabalho é considerada mais complexa que a interpessoal ou grupal, já que há mais canais de comunicação, mais pessoas com as quais se comunicar, mais informações a serem transmitidas e novas tecnologias (MARQUIS, HOUSTON, 2015)

Comunicação e informação podem ser empregados com o mesmo sentido, porém possuem significados diferentes. O primeiro, a partir da origem da palavra, oriunda do latim *comunicare*, que quer dizer comunhão, estar com, partilha de alguma coisa. O segundo, embora também seja derivado da mesma raiz etimológica, é entendido na perspectiva de dar conhecimento às pessoas de alguma coisa, informar (OLIVEIRA, 2000).

A interação e o conhecimento entre os membros de equipe, são necessários para que todos possam respeitar as individualidades de cada um dentro do seu campo de saber. Assim a comunicação através de trocas e diálogos no ambiente de trabalho abre possibilidades para um trabalho resolutivo e comprometido com as necessidades de saúde da população (DUARTE, BOECK, 2015).

No trabalho da equipe de enfermagem, que é interdependente, a comunicação assume um importante papel, pois esses profissionais cuidam de maneira integrada. Assim, a comunicação é uma importante aliada para facilitar essa integração e conseqüentemente auxiliar no cuidado (BROCA e FERREIRA, 2012).

Na Estratégia Saúde da Família (ESF), devido a lógica de um trabalho pautado no estabelecimento de vínculos concretos no estabelecimento de planos de ação, espera-se que esta ligação apresente-se como uma via de mão dupla, em que todos os atores envolvidos contribuam para a ação comunicativa (MARINUS *et. al*, 2015)

Com a pretensão de contribuir com novas reflexões acerca desse objeto que está ligado ao contexto da Atenção Primária de Saúde, através do aprofundamento da questão do processo de comunicação do enfermeiro na Estratégia Saúde da Família, bem como melhorar a atuação do enfermeiro junto aos profissionais de saúde, o presente trabalho tem como objetivo descrever os significados de comunicação para os enfermeiros da ESF do município de Aracaju - Sergipe e identificar a importância que a comunicação assume em seu processo de trabalho.

Metodologia

Trata-se de um estudo de natureza descritiva com abordagem qualitativa realizada no período de setembro e outubro de 2017, em oito Unidades de Saúde da Família (USF's) do município de Aracaju - SE

Participaram da pesquisa oito enfermeiros da ESF, que prestam assistência em USF's neste município. Para seleção dos participantes, foi realizada inicialmente entrevista prévia com os profissionais das Unidades de Saúde. Os sujeitos de pesquisa que participaram da entrevista com a finalidade de seleção para o grupo focal, atenderam os seguintes critérios de inclusão: serem do sexo feminino e estarem no momento da coleta de dados em atuação profissional, ou seja, não estarem afastados do trabalho temporariamente devido à licenças e férias, e não estarem presentes devido a folgas e faltas. Para participação do grupo focal os critérios de inclusão foram: interesse pela temática e disponibilidade para participar dos encontros.

Para a coleta de dados utilizou-se a entrevista semiestruturada e a técnica de grupo focal através do uso de um programa de voz, via aparelho celular.

Os dados foram submetidos à análise de conteúdo, através da técnica de análise de conteúdo (BARDIN, 2011) Esta técnica permite obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo de mensagens, indicadores que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens. Seguindo a estruturação proposta pela técnica, as entrevistas foram analisadas em três etapas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados obtidos. Após essa etapa houve a codificação dos dados, através da formação das Unidades de Registro e a Categorização e subcategorização dos dados, que foram descritos a fim de se buscar a compreensão dos dados à luz da Teoria da Comunicação (BERLO, 2003)

As falas ilustrativas dos debates no grupo focal são identificadas como E1 (Enfermeiro 1), E2 (Enfermeiro 2) e assim sucessivamente.

O projeto foi enviado e aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Federal de Sergipe e aprovado sob o número da CAE 65729317.50000.5546 em 18/04/2017, tendo atendido todos os princípios éticos requeridos.

Resultados e discussão

Significados em comunicação

Os profissionais enfermeiros da ESF, foram questionados sobre o que seria para eles “comunicação”. Eles explicaram com o auxílio de uma dinâmica e expressaram por meio de desenhos o que entendem sobre comunicação e o que fazem para percorrer o caminho para uma boa comunicação.

Os resultados foram elencados em quatro subcategorias, a saber: a) Comunicação é interação; b) Comunicação é entendimento; c) Comunicação é subjetividade; e d) Comunicação é ideia.

a) Comunicação é interação

A percepção de comunicação como interação foi o significado mais citado, na visão dos enfermeiros. Eles acreditam que a verdadeira comunicação ocorre quando existe uma interação entre as partes comunicantes. A interação pode ocorrer através de um olhar, fala, ou ainda do silêncio, como pode ser visto nas falas a seguir:

“... É uma forma de passar, de interagir, né? De mostrar o que você está sentindo, pensando, desejando. Você olha para a pessoa e sabe mais ou menos o que ela está sentindo, o que ela está tentando expressar pela fisionomia dela...” (E6)

“A gente coloca numa reunião...porque é a questão deles (os agentes comunitários de saúde) estarem interagindo...” (E7)

É possível inferir que a visão dos enfermeiros sobre o que seja uma verdadeira comunicação, é coerente com os conceitos encontrados na literatura. Interação trata-se da influência recíproca entre dois ou mais elementos. É um fenômeno que permite a certo número de indivíduos constituir-se em grupos e que consiste no fato de que o comportamento de cada indivíduo se torna estímulo para outro (FERREIRA, 2018).

O termo “interação” denomina o processo de adoção recíproca de papéis, o desempenho mútuo de comportamentos empáticos. É

possível se comunicar sem interagir, porém para que a comunicação produza mensagens que tenham sentidos para emissor e receptor das mensagens, faz-se necessário que seja interativa. Quando se interage é possível se colocar no lugar do outro e perceber o mundo como o outro percebe. O objetivo da interação é a fusão da pessoa e do outro, a total capacidade de antecipar, de prever e comportar-se de acordo com as necessidades conjuntas da pessoa e do outro, sendo objetivo da comunicação humana (BERLO, 2003).

Para Silva (2015), o homem encontra-se em constante interação com seu meio e, para isso, ele se utiliza da comunicação. Interagir, segundo a autora envolve elementos psicológicos e sociais que ocorrem entre as pessoas e dentro de cada uma delas, em contextos interpessoais, grupais, organizacionais e de massa. Ela concorda com Berlo (2003), quando refere que os comunicadores em todos os níveis afetam a si mesmo e aos outros.

Matuda e colaboradores (2015), descreveram em seu trabalho uma categoria denominada “Interação profissional”. Em estudo realizado com profissionais de diversas categorias da Estratégia Saúde da Família, os entrevistados destacaram suas perspectivas a respeito de como os profissionais traduzem características de interação na produção do cuidado, para o trabalho compartilhado na ESF. A reunião de equipe foi relatado por eles como uma atividade da ESF que significa interação.

Firmino e colaboradores (2016), destacam que a comunicação entre a equipe é de fundamental importância para que haja a interação e um real trabalho entre a equipe, descentralizada, levando os profissionais a se sentirem responsáveis pelas metas e tarefas para o êxito da ESF.

b) Comunicação é entendimento

O ponto de partida para atingir o objetivo da comunicação, segundo as pesquisadas é a compreensão, pois, a partir dela se pode entender os outros e se fazer entender. O entendimento acontece por meio da fala, gestos ou símbolos, veja na fala a seguir:

“Para mim, para haver comunicação é necessário haver um entendimento do que se captou. Pode ser através da voz, do olhar, símbolos...” (E4)

No entanto, mesmo em face do desejo de entendimento, haverá momentos em que a comunicação não se estabelecerá, tanto devido a

problemas inerentes à fonte, quanto à desajustes por parte do receptor. Essa inviabilidade de comunicação, conforme descreve E3, não deve ser considerada permanente, pois, o entendimento virá em algum momento entre ambos:

“Em alguns momentos a gente vai ter alguns percalços e a comunicação não vai ser entendida, não pode ter o entendimento das duas partes, seja porque eu não soube me expressar bem, ou porque o outro não conseguiu entender a forma que eu me expressei, isso não quer dizer que em nenhum momento da nossa caminhada a gente não possa chegar a um consenso e entendimento.” (E3)

As finalidades básicas da comunicação são entender o mundo, relacionar-se com os outros e transformar a si mesmo e à realidade (SILVA, 2015). A própria fala mostra que o entendimento ocorre a partir do momento em que ocorre uma mudança de si mesmo e do outro e que o processo de transformação gera a chegada de um consenso.

A falta de entendimento em um processo de comunicação pode ser explicada pelo uso de códigos utilizados das fontes inteligíveis do receptor. A fonte de comunicação precisa escolher códigos que o receptor entenda e seja fácil de decodificar, bem como escolher conteúdos que sejam pertinentes ao seu interesse e suas necessidades, a fim de fazer com que o receptor realize a atividade. O tratamento dado a mensagem também deve ser levado em consideração: por quais meios a fonte escolheu os códigos e o conteúdo, quais foram as razões? Ou seja, o entendimento no processo de comunicação ocorre quando a fonte valoriza o código, o conteúdo e o tratamento utilizado na mensagem a ser destinada ao receptor (BERLO, 2003)

Quanto ao receptor, se ele não conhecer o código, não entenderá a mensagem. Se nada sabe sobre o conteúdo da mensagem não poderá entendê-la. Um dos pontos mais importantes da teoria da comunicação de Berlo (2003), é o receptor, pois em uma comunicação efetiva, *o receptor é o elo mais importante do processo de comunicação*. Se o receptor não entender a mensagem de nada adiantou enviá-la.

c) Comunicação é subjetividade

O significado de comunicação foi colocado como algo “subjetivo”. Os enfermeiros disseram que por se tratar de uma ação singular a cada indivíduo, para que haja entendimento é necessária uma construção baseada em diversas opiniões. E como o trabalho envolve situações diferentes, o processo de comunicação é diversificado e varia conforme a relação, seja ela com os colegas ou com a comunidade. Entendimento observado nas falas a seguir:

“Comunicação é algo subjetivo, é inerente a cada um. Precisa-se de vários argumentos para que se chegue a um denominador comum.” (E1)

“E eu acho que a comunicação interpessoal, eu acredito que deva ser essa parte de subjetividade mesmo, da situação. Do trabalho. Do trabalho, com a parte subjetiva demais...São as relações com os profissionais, com os colegas e com a própria comunidade. Então cada situação vai nortear a gente para que lado se vai...” (E2)

Não existe comunicação totalmente objetiva. Ela se faz entre as pessoas e cada pessoa é um mundo à parte com seu subjetivismo, suas experiências, sua cultura, seus valores, seus interesses e suas expectativas. A percepção pessoal condiciona a mensagem segundo a própria lente (SILVA, 2015).

O indivíduo “empreendedor de si” deve lançar mão das técnicas de comunicação para ser mais eficaz e produtivo, não apenas dentro do ambiente empresarial, mas, no âmbito geral das relações interpessoais. Comunicar exige o estabelecimento de um quadro comum de sentidos, uma interface que permite o encontro de subjetividades, de experiências, pontos de vista. Assim, o contexto de interação não é um “aparte”, mas um “entorno” construído simultaneamente às práticas interativas dos indivíduos em comunidade (DARDOT, 2016; MARTINO e MARQUES, 2015).

d) Comunicação é ideia

A comunicação foi colocada por uma enfermeira como uma forma de expressão de um pensamento, uma opinião, um conceito. A ideia é formulada e exprimida através da comunicação:

“Comunicação parte de uma ideia que a gente coloca em sequência, para explicar essa ideia.” (E1)

A comunicação vista sob essa ótica, sugere a relação entre comunicação e linguagem. Trata-se de construir a comunicação além de um fenômeno fundamentalmente intersubjetivo. Sem a linguagem, o homem não pode tornar comum sua visão de mundo, não pode transmitir o seu conhecimento e a respeito disso Martinet (1970), refere que além da linguagem comunicar e servir para o homem se expressar, ela é o suporte do pensamento humano. Russel (1971) diz que: “Todos os pensamentos bem elaborados requerem palavras”.

A importância da comunicação na Estratégia Saúde da Família

Os enfermeiros também falaram sobre a importância que a comunicação assume na organização do processo de trabalho, no contexto da ESF. Como o enfermeiro lida com a complexidade e os desafios da comunicação com diferentes grupos de pessoas no espaço organizacional, sua principal utilização ocorre nas reuniões da Unidade de Saúde da Família, sejam elas referentes à reuniões com a equipe multidisciplinar, seja em reuniões gerais da Unidade com todos os profissionais que nela atuam, ou ainda em reuniões de grupo com os pacientes:

“Eu acho que em nosso meio de trabalho se exige realmente a questão da comunicação... A gente se depara muito com reuniões de equipes, reunião de grupo...” (E7)

“É ... reunião de equipe acontece... mas, seria reunião da unidade...” (E1)

Para a construção do trabalho em equipe, é necessária interação, comunicação e capacidade para colocar-se no lugar do outro, entendendo os diferentes saberes, em cada especificidade. Deve-se considerar que os todos são portadores de diferentes histórias de vida, perfis culturais e profissionais, ideológicos ou políticos e que as funções da comunicação agem no sentido de transformar essas diferenças em uma variável positiva para o trabalho em equipe, sem desconsiderar o perfil específico e a individualidade de seus membros (DUARTE e BOECK, 2015; OLIVEIRA, 2000).

Assim, as diversas dificuldades e singularidades no processo de comunicação da equipe multidisciplinar da estratégia saúde da família, tendem a serem assumidos pelo enfermeiro, enquanto gestor de equipe na ESF. No entanto, as peculiaridades do contexto comunicativo também perpassam pela responsabilidade que cada membro assume nesse processo, a fim de que ela seja bem utilizada no ambiente de trabalho. Quando os enfermeiros foram questionados sobre quais seriam os sujeitos responsáveis por uma comunicação eficaz no ambiente de trabalho, eles responderam:

“Os membros da equipe em primeiro lugar, porque é uma celulazinha pequena e que depois vai para a Unidade, né? Para as outras equipes...Mas, a princípio, aquele pequenininho, a equipe. Começar pela equipe, que depois vai para as outras equipes, que vai para o gerente...” (E1)

“Se cada um conhece seu papel, eu acho que funciona...” (E2)

Rowlands e Callen (2012), destacaram que a comunicação fortalece o trabalho em equipe. Isso ocorre quando os membros da equipe entendem o seu papel e o papel do outro, aumentando a conscientização acerca da sua importância no local de trabalho. As falas a seguir ilustram a afirmativa:

“E se ele também não entendesse que a culpa não era dele, que ela não tinha nada haver. Ela podia né...desistir... Poderia se retrair não ter iniciativa... Quando eu disse: não rapaz, faz parte da doença, a paciente está com medo, ela precisa de ajuda! Aí ele gastou a manhã toda com ela. Porque eu tinha dito a ele assim: você vá! Se ela não marcou o exame, pega a papelada que eu vou marcar... Aí ele disse: “olha não se preocupe não, que ela vai...”. Aí eu disse (para si mesma): como a comunicação é importante! A forma como ele interpretou a situação. Tudo tem a ver com as várias formas de comunicação!” (E2)

O diálogo entre enfermeira e Agente Comunitário de Saúde (ACS), tornou mais clara a importância do papel para o ACS, enquanto membro de equipe, que parecia não dar importância ao estado de saúde de uma paciente. O resultado foi a atuação eficiente deste

profissional, que por sua vez, repercutiu positivamente na assistência à paciente que ele orientou.

Neste sentido, outra enfermeira descreve mais um diálogo positivo com os agentes comunitários de saúde:

“...quando eu cheguei na área, os agentes de saúde não estavam realizando as visitas né? ... No segundo dia eu me reuni com eles, me apresentei. Aí eu contei a importância do agente de saúde... Disse: - Vocês não tem desculpas! Aqui o pessoal é bem acolhedor e a maioria são idosos e eles necessitam de atenção... Pensem, você chegar em certa idade, você estar precisando de uma Unidade de Saúde, não ter um cartão.... Se vocês estão insatisfeitos com a profissão de vocês, vocês podem utilizar esse tempo hábil e gastar estudando para um concurso ou coisas que vocês se sintam melhor...né? Começaram:- Ah, é porque a prefeitura não dá material, não tem caneta... Aí nisso, fui conversando, conversando... Aí hoje quando eu fui fazer uma visita, que foi a uma paciente que tem cem anos, ela agradeceu, porque a agente de saúde me levou lá. – Olhe, meus parabéns, estou aqui utilizando esse posto e vi um enfermeiro caminhando com o agente de saúde nas ruas... É a primeira vez nesses anos que estou aqui utilizando esse posto, que veio uma enfermeira me fazer uma visita!” (E5)

O resultado da conversa foi a produção de um atendimento de qualidade aos pacientes da área, demonstrado pelo elogio de um paciente da área à enfermeira da equipe, pela sua atuação junto aos agentes comunitários de saúde. Rowlands e Callen (2012) identificaram em seu estudo que quando ocorre uma comunicação entre profissionais de saúde e enfermeiros, os resultados são satisfatórios contribuindo para a melhoria da assistência em enfermagem.

O cuidado com os ACS reflete a atenção do enfermeiro com os membros da equipe. Através da comunicação o profissional de saúde busca identificar as necessidades, desejos, informar sobre procedimentos, técnicas, realizar educação em saúde, trocar e compartilhar experiências, de modo que essas ações promovam a conscientização e influencie em mudanças de comportamento (PONTES et.al., 2014).

CONCLUSÃO

A comunicação é ferramenta importante em todos níveis de atenção em saúde, pois todas as equipes necessitam dos modos de se comunicar para efetivar o cuidado prestado. A Enfermagem, inclusive, utiliza-se dos fundamentos do

ato de se comunicar, no ensino-aprendizagem para profissionais e pacientes, constituindo-se de importante ferramenta para a integração e o cuidado na ESF. O presente estudo demonstrou o uso da comunicação junto aos usuários da Atenção Primária em Saúde e aos seus membros de equipe, como por exemplo o ACS. E desta forma, pode contribuir com a melhoria de indicadores da assistência prestada neste nível de atenção.

É necessário que os espaços de trabalho e as pessoas nele envolvidas estejam disponíveis para o uso adequado de códigos na comunicação e que possibilite concordância entre fonte da informação e receptor no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4 ed. Lisboa: Edições 70, 2011.

BERLO, D.K. **O processo de Comunicação: introdução à teoria e à prática**. 10. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

BROCA, P. V.; FERREIRA, M.A.F. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem** (Brasília), v.65, n.1, p. 97-103, 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v65n1/14.pdf>> Acesso em: 05 de abril de 2016.

DARDOT, P.L.C. **A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal**. São Paulo: Boitempo: 2016.

DUARTE, M.L.C.; BOECK, J.N.; O trabalho em equipe na enfermagem e os limites e possibilidades na Estratégia Saúde da Família. **Trabalho. Educação. Saúde** (Rio de Janeiro), v.13, n.3, p. 709 -720, Set / Dec. 2015.

FERREIRA, A.B.H. de. **Dicionário Aurélio** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2018
Disponível em < <https://dicionariodoaurelio.com/interacao> > Acesso em: 11 de abril de 2018

FIRMINO, A.A.; MORAES, M.C.; NASCIMENTO, P.E.A.; PAIVA, S.M.P de; SILVEIRA, C.A. Atuação de enfermeiros na Estratégia Saúde da Família em um município de Minas Gerais. **Revista Saúde** (Santa Maria). v. 42, n.1, p. 49-58, jan./jun. 2016.

MARINUS, M.W.L.de C.; ANDRADE, R.S de; MORENO, L.R.; LIMA, L.S de; Comunicação entre trabalhadores de saúde e usuários no cuidado à criança menor de dois anos no contexto de uma unidade de saúde da família. **Interface comunicação Saúde Educação** (Botucatu), v.19, n.53, p. 311-324, 2015. Disponível em : <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180139468008>> Acesso em: 30 de janeiro de 2018

MARQUIS, B.L.; HUSTON, C.J. **Administração e liderança em enfermagem: teoria e prática**. 8.ed. Porto Alegre: Artmed, 2015.

MARTINET, A. **Elementos de Lingüística Geral**. Ed. Livraria Sá da Costa.2.ed.1970

MARTINO, L. M. S.; MARQUES, A. C. S. **Teorias da Comunicação: processos, desafios e limites**. São Paulo: Plêiade, 2015. Disponível em: <<https://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2016/05/livro1-online.pdf>> Acesso em: 12 de abril de 2018

MATUDA.C.G.; PINTO, N.R. SILVA da; MARTINS, C.L.; FRAZÃO, P. Colaboração interprofissional na Estratégia Saúde da Família: implicações para a produção do cuidado e a gestão do trabalho. **Ciência e Saúde Coletiva** (Rio de Janeiro), v.20, n.8, p.2511-2521, 2015.

OLIVEIRA, V.C. Comunicação, informação e ação social. **In: Brasil. Ministério da Saúde. Organização do cuidado a partir de problemas: uma alternativa metodológica para a atuação da equipe de saúde da família**. Brasília. OPAS, p. 65-74, 2000

PONTES, E. P., COUTO, D. L.; LARA, H.M.S.; SANTANA, J.C.B. Comunicação não verbal na unidade de terapia intensiva pediátrica: percepção da equipe multidisciplinar. **Revista Mineira de enfermagem** (Belo Horizonte) v.18, n.1, p.152-163, 2014.

ROWLANDS, S.; CALLEN, J. A qualitative analysis of communication between members of a hospital –based multidisciplinary lung câncer team. **European Journal of Cancer Care** (Engl). v.22. n.1, p.20-31, 2012 Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/ecc.12004>> Acesso em: 09 de abril de 2018

RUSSEL, B. Apud: LEONTIEV, A. **Linguagem e Razão Humana**, 1971, p. 148

SILVA, M.J.P. **Comunicação tem remédio**: a comunicação nas relações interpessoais em saúde.10.ed. São Paulo: Loyola, 2015.