

6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

## 6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

## 6. Reflecting on communication and interpersonal relations of the nursing team in pediatrics

Luiza Martinez Perez<sup>1</sup>

Cristine Kasmirski<sup>2</sup>

Dayane de Aguiar Cicolella<sup>3</sup>

Geferson Antônio Fioravanti Junior<sup>4</sup>

Tanisa Lanzarini<sup>5</sup>

### RESUMO

**Objetivo:** Refletir sobre o processo de comunicação da equipe de enfermagem na pediatria, sua influência nas relações interpessoais e na da assistência ao paciente e à sua família.

**Método:** Trata-se de um ensaio reflexivo desenvolvido a partir da leitura crítica de estudos científicos atuais relacionados aos temas: comunicação e relações interpessoais das equipes de enfermagem na assistência pediátrica. **Resultados e discussão:** observou-se que as equipes de enfermagem possuem falhas no processo comunicativo e situações de conflitos causadas principalmente pela desmotivação gerada no ambiente de trabalho e o descaso

---

<sup>1</sup>Enfermeira do SCIH no hospital Nossa Senhora das Graças. Canoas, RS. Pós-graduanda em Terapia Intensiva no Hospital Moinhos de Ventos. E-mail: [luiza\\_martinez\\_perez@hotmail.com](mailto:luiza_martinez_perez@hotmail.com)

<sup>2</sup>Enfermeira. Docente do curso de enfermagem do Centro Universitário Metodista IPA. Mestre em Endocrinologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. E-mail: [cristinekas@yahoo.com.br](mailto:cristinekas@yahoo.com.br)

<sup>3</sup>Enfermeira. Docente do curso de enfermagem da Cesuca Faculdade e Centro Universitário Metodista IPA. Mestre em Enfermagem pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. E-mail: [dayane.cicolella@gmail.com](mailto:dayane.cicolella@gmail.com)

<sup>4</sup>Enfermeiro. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Campus de Porto Alegre. Mestre em Medicina e Ciências da Saúde pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. E-mail: [gfiioravanti@unisinors.br](mailto:gfiioravanti@unisinors.br)

<sup>5</sup>Enfermeira. Docente do curso de enfermagem e curso de especialização em engenharia clínica da Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre e Centro Universitário Metodista IPA. Mestre em Biologia Celular e Molecular aplicada à Saúde pela Universidade Luterana do Brasil. E-mail: [tanisalanzarini@gmail.com](mailto:tanisalanzarini@gmail.com)

## 6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

para com o próximo. **Considerações finais:** O conhecimento dos profissionais da equipe de enfermagem na pediatria sobre comunicação de qualidade é de suma importância, assim como, o bom relacionamento interpessoal para prevenir as iatrogenias e favorecer um ambiente de trabalho harmonioso, garantindo um atendimento integral e de qualidade à criança e à sua família.

**DESCRITORES:** Comunicação; Enfermagem pediátrica; Relação interpessoal.

### ABSTRACT

**Objective:** To reflect on the communication process of the nursing team in pediatrics and its influence on the interpersonal relationships of the nursing team in pediatrics that reflect on the assistance to the patient and his family. **Method:** This is a reflexive essay developed from the critical reading of current scientific studies related to the themes: communication and interpersonal relationships of the nursing teams in pediatric care. **Results and discussion:** it was observed that nursing teams have flaws in the communicative process and situations of conflicts caused mainly by the lack of motivation generated in the work environment and the neglect of others. **Considerations:** The knowledge of professionals of the pediatric nursing team about the importance of quality communication, as well as good interpersonal relationships, is essential and of paramount importance in order to prevent iatrogenies, favoring a harmonious work environment, guaranteeing integral care and the child and his / her family.

**DESCRIPTORS:** Communication; Pediatric nursing; Personal relationships.

### INTRODUÇÃO

O profissional da área da saúde tem como base do seu trabalho as relações humanas, portanto, o processo comunicativo encontra-se intimamente ligado às suas ações profissionais.

Comunicação é o ato de transmitir informações de uma pessoa para outra. Dentre os tipos de comunicação, as principais são: comunicação verbal e a não verbal. A comunicação verbal é aquela em que as palavras são expressas pela fala ou pela escrita. Já a comunicação

## 6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

não verbal é aquela em que não há fala nem escrita, mas sim gestos, expressões faciais, corporais e até mesmo o silêncio. São elementos da comunicação: emissor, mensagem, receptor, canal e resposta. O emissor é quem transmite a informação para outra pessoa; a mensagem é a informação que será compartilhada; o receptor é a pessoa que receberá a mensagem enviada pelo emissor; o canal é a maneira como essa mensagem será transmitida; a resposta, por fim, é a reação do receptor ao receber a mensagem do emissor <sup>1</sup>.

Na rotina de trabalho da enfermagem, a comunicação é de suma importância para influenciar a equipe, coordenar atividades grupais e, conseqüentemente, efetivar o processo de liderança. O tipo de comunicação ideal para que haja um bom relacionamento na equipe é aquela em que, as pessoas se respeitam e se importam com o que o outro tem a dizer e comprometem-se em absorver e interpretar completamente a mensagem enviada <sup>2</sup>.

No entanto, existem situações em que a equipe de enfermagem pode apresentar dificuldades em desenvolver uma comunicação efetiva e de qualidade. A fragmentação do trabalho, o trabalho em turnos, a resistência às mudanças e a falta de envolvimento da equipe de trabalho são apontados como dificuldades da comunicação gerencial na enfermagem <sup>3</sup>.

As relações interpessoais estão interligadas ao processo comunicativo na equipe de enfermagem, influenciando no desenvolvimento dos profissionais. O relacionamento interpessoal é fator importante para um bom desempenho na assistência, pois o entrosamento da equipe reflete diretamente no ambiente de trabalho, influenciando a qualidade do serviço prestado <sup>2</sup>.

A presença de diversos conflitos pode interferir no relacionamento interpessoal da equipe de enfermagem e grande parte das situações de conflito ocorrem devido à falta de responsabilidade e compromisso no trabalho; falta de cooperação entre os funcionários; divergências de opiniões e condutas para exercer o trabalho; falta de motivação e desvalorização; falta de informação e diálogo entre os profissionais; e presença de fofocas no ambiente de trabalho <sup>4</sup>.

É competência do enfermeiro, como líder de equipe, gerenciar os conflitos existentes, a fim de propiciar um ambiente agradável e adequado para o bom desempenho da sua equipe. O tipo ideal de liderança é a democrática, pois nela o líder está mais próximo da sua equipe, compreendendo suas necessidades, comunicando-se claramente e com respeito, ouvindo e valorizando expressões, incluindo-a na tomada de decisões <sup>2</sup>.

## 6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

A assistência à criança exige da equipe de enfermagem algumas adaptações em relação à comunicação e ao estabelecimento de relações. Em unidades pediátricas, constatou-se que o enfermeiro pode utilizar a linguagem falada durante a assistência como um facilitador na comunicação com a criança, a partir da valorização do seu estado de saúde, empregando um discurso verdadeiro, compartilhando a importância do tratamento clínico e respeitando sua individualidade. O estabelecimento de uma relação de confiança com o acompanhante é um aspecto que também facilita a comunicação e o fortalecimento do vínculo de interação entre o enfermeiro e a criança <sup>5</sup>.

O toque, o contato físico, o olhar e os gestos são considerados formas de comunicação não verbal pelos enfermeiros e estão presentes nas interações com a criança com o intuito de transmitir afeto, segurança e tranquilidade, proporcionando um cuidado humanizado. Outro aspecto importante para a comunicação com a criança é o uso do lúdico para facilitar aproximação e permitir a interação através de brinquedos, jogos e músicas <sup>5</sup>.

Frente às questões abordadas, o presente estudo tem como objetivo a reflexão acerca do processo comunicativo da equipe de enfermagem na pediatria, abordando as relações interpessoais e analisando a influência desses fatores na assistência ao paciente e à sua família.

### METODOLOGIA

Trata-se de um ensaio reflexivo desenvolvido a partir da leitura crítica de estudos científicos atuais relacionados aos temas: comunicação e relações interpessoais das equipes de enfermagem na assistência pediátrica.

Os ensaios de opinião consistem em textos argumentativos, com base em pesquisa referencial, marcados pelo caráter crítico, através da exposição das ideias e pontos de vista do autor sobre determinada temática <sup>6</sup>.

A obtenção dos estudos para leituras deu-se por meio da pesquisa de artigos científicos na base de dados Scielo, publicados entre os anos 2005 a 2015, disponíveis na íntegra e na língua portuguesa. Após o cruzamento dos descritores *comunicação*; *enfermagem pediátrica* e *relação interpessoal* foram selecionados 14 artigos para sustentação das reflexões.

## 6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

O desenvolvimento de argumentos e opiniões deu-se a partir da análise dos artigos pesquisados, associados as vivências acadêmicas e profissionais dos autores.

A leitura crítica dos estudos científicos permitiu o entendimento de conceitos, reflexões sobre argumentos e formulação de três categorias temáticas para discussão:

### A comunicação na equipe de enfermagem

O ser humano comunica-se a todo o momento. Desde pequenos, tentamos indicar ao próximo o que estamos sentindo. Quando crescidos, queremos, por vezes, esconder nossos sentimentos, no entanto, a comunicação não se dá apenas através das palavras e o corpo possui a habilidade de transmitir as emoções através de gestos e expressões faciais. Até mesmo o silêncio é uma forma de comunicação.

Em uma equipe de enfermagem, isso não é diferente. Os profissionais utilizam tanto a comunicação verbal quanto a não verbal para transmitir informações e expressar seus pensamentos. Por trabalharem em equipe, os profissionais de enfermagem devem desenvolver uma forma de comunicação que seja efetiva e de qualidade, na qual todos compreendam uns aos outros. Faz-se necessário estar atento para a comunicação verbal e a não verbal utilizadas no processo comunicativo, considerando o outro e suas diferenças. Nesse sentido, uma comunicação competente é capaz de produzir novos conhecimentos, promovendo o autoconhecimento e o crescimento pessoal <sup>7</sup>.

A comunicação verbal geralmente vem acompanhada da não verbal, tanto intencionalmente, para enfatizar uma mensagem, quanto espontaneamente, como uma reação à mensagem ou à expressão do receptor, sendo necessário que o profissional faça uma relação entre as duas para compreender a mensagem em sua totalidade. A comunicação não verbal enriquece a interação entre as pessoas, pois implica em emoções e sentimentos que permitem ao receptor compreender não somente o que significam as palavras, mas também o que o emissor da mensagem sente. A linguagem verbal é qualificada pelo tom de voz, pelo jeito como as palavras são ditas, por olhares e expressões faciais, pelos gestos que acompanham a fala, pela postura corporal, pela distância física entre o emissor e o receptor e até mesmo pela vestimenta e pelas características físicas. O silêncio também deve ser

## 6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

levado em consideração, pois, de acordo com a situação, pode transmitir diversas mensagens<sup>8</sup>.

A equipe de enfermagem deve estar atenta para a forma como se comunica. A comunicação é uma importante ferramenta para que o cuidado seja efetivo, de qualidade e com o menor risco de iatrogenias. É papel do enfermeiro observar a forma de comunicação da sua equipe. Também, é importante que o enfermeiro analise como ele próprio se comunica, pois, a sua forma de agir influencia no comportamento da equipe, servindo, muitas vezes, até como um exemplo a ser seguido<sup>9,10</sup>.

Não são poucas às vezes em que a comunicação não verbal altera o significado da verbal, ou seja, a mensagem verbal contradiz o que é expresso pela comunicação não verbal entre as pessoas<sup>11</sup>. Presenciou-se ao longo das vivências acadêmicas situações onde a comunicação verbal foi contradita pela não verbal. Em diversos momentos foi percebido que os profissionais das equipes concordavam verbalmente com alguma informação que lhes estava sendo transmitida, contudo, através de expressões faciais, muitas vezes demonstravam desagrado, discordância ou desvalorização em relação à mensagem.

O enfermeiro, como líder, deve solucionar as discordâncias através do diálogo. Muitas vezes torna-se difícil estabelecer uma comunicação adequada, pois grande parte dos estímulos são transmitidas por sinais. Independentemente da forma com que a comunicação é estabelecida, o profissional da enfermagem deve apropriar-se do conhecimento sobre o processo da comunicação interpessoal e de seus fundamentos básicos. A comunicação humana é como um iceberg, onde a parte de cima representa a verbal e, um comunicador eficaz, deve reconhecer que, por baixo das palavras pronunciadas, há diversos símbolos e sinais<sup>1</sup>.

No dia a dia da equipe de enfermagem, constantemente informações são transmitidas de um profissional para outro, do paciente para o profissional e vice-versa. Sendo assim, torna-se indispensável o estabelecimento de uma comunicação de qualidade. O tipo de comunicação ideal para que haja um bom relacionamento é aquela em que as pessoas se respeitam e se importam com o que outro tem a dizer e comprometem-se em absorver e interpretar a mensagem enviada<sup>2</sup>.

No entanto, nem sempre isto é observado nas equipes de enfermagem. Durante as vivências acadêmicas foram observadas situações em que, enquanto um profissional passava uma informação para o outro, este continuava a realizar suas tarefas sem parar o que estava

## 6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

fazendo e, sem olhar para o emissor da mensagem. Conseqüentemente, era comum o profissional não lembrar exatamente do que o havia sido transmitido.

Percebe-se algumas falhas no processo de comunicação estabelecido acima, onde o emissor não procura chamar a atenção do receptor para a mensagem que vai lhe transmitir. O receptor, por sua vez, não presta atenção na mensagem que o emissor está lhe transmitindo. O receptor poderia ter cometido um erro durante a execução da tarefa que estava realizando no momento em que o emissor lhe transmitia a mensagem ou até mesmo ter uma atitude equivocada em relação à mensagem que ele não compreendeu. Por fim, o emissor não se certifica se o receptor compreende corretamente a mensagem transmitida, nem mesmo o último tem essa atitude.

Existem técnicas para facilitar a comunicação e auxiliar na expressão, clarificação e validação da mensagem: ficar em silêncio e prestar atenção no que o outro tem a dizer, bem como, indicar que se está prestando atenção verbalizando aceitação conforme o outro interage, e verbalizar interesse, incitando que o outro continue seu discurso. Para clarificação da mensagem, é importante estimular comparações, devolver as perguntas feitas, estimulando o outro a desenvolver um raciocínio sobre o assunto e solicitar o esclarecimento de termos incomuns e de dúvidas. Por fim, para validação da mensagem, é necessário repetir a mensagem e solicitar que a pessoa repita o que foi dito, evitando assim mal-entendidos durante o processo comunicativo <sup>1</sup>.

Essas são atitudes simples e que podem melhorar muito a comunicação. Na maioria das vezes, as informações transmitidas estão relacionadas às prescrições, procedimentos e estado de saúde do paciente, portanto, é necessário que a equipe estabeleça uma comunicação clara e objetiva, para que sejam evitados erros no cuidado prestado. A comunicação efetiva é bidirecional, ou seja, é preciso que haja resposta e validação das mensagens transmitidas. Essa validação é de extrema importância para evitar mal-entendidos e eventos iatrogênicos. Uma comunicação de qualidade leva à realização de um trabalho harmonioso e a uma assistência de qualidade das necessidades do cliente <sup>1,11</sup>.

### As relações interpessoais na equipe de enfermagem

A forma como as relações interpessoais são estabelecidas é de suma importância para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho harmonioso e de uma assistência de qualidade. O relacionamento interpessoal é um fator de extrema importância para um bom

## 6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

desempenho do profissional na assistência ao cliente, pois o entrosamento da equipe reflete diretamente no ambiente de trabalho, influenciando na qualidade do serviço prestado <sup>2</sup>.

Ao longo da vida acadêmica e profissional, ocorrem diversas situações de conflitos interpessoais dentro das equipes. Tais conflitos podem ser decorrentes de vários fatores, dentre eles a dificuldade de comunicação, a desmotivação gerada no ambiente de trabalho e o descaso para com o próximo. É competência do enfermeiro gerenciar os conflitos existentes, a fim de propiciar um ambiente agradável e adequado para o bom desempenho da sua equipe. O tipo ideal de liderança é a democrática, pois nela o líder está mais próximo da sua equipe, compreendendo suas necessidades, comunicando-se claramente e com respeito, ouvindo e valorizando suas expressões, incluindo-a na tomada de decisões, e sendo mais participativo <sup>2</sup>.

As relações interpessoais nem sempre são estabelecidas harmoniosamente. Uma pesquisa com técnicos e auxiliares de enfermagem apontou que a grande parte das situações de conflito ocorre devido à falta de responsabilidade e compromisso no trabalho; falta de cooperação entre os funcionários; divergências de opiniões e condutas; falta de motivação e desvalorização; falta de informação e diálogo; e presença de fofoca no ambiente de trabalho <sup>2</sup>.

A resistência às mudanças pode representar uma falha processo de comunicação. São apontados como dificuldades a fragmentação dos processos de trabalho; o trabalho em turnos; a resistência às mudanças e a falta de envolvimento da equipe de trabalho. Não saber ouvir o outro e o uso de linguagem inacessível também são fatores que dificultam a comunicação <sup>3,1</sup>.

Nas vivências acadêmicas verificou-se situações de conflito entre profissionais, chegando à ausência de comunicação entre si e uso de um terceiro profissional para fazer a mediação. Além disso, a forma como os profissionais gerenciavam os conflitos, na maioria das vezes, fazia uso de tom de voz alto, agressivo e autoritário. Estas práticas empobrecem o processo comunicativo, além de favorecer um ambiente de trabalho com desavenças, desvalorização de uma categoria profissional e, até mesmo, a falta de respeito pelo próximo.

O conflito costuma ser definido como uma discordância interna ou externa em consequência de diferentes ideias, valores ou sentimentos entre as partes, duas ou mais pessoas. Podem proporcionar crescimento ou destruição, dependendo de como são administrados. O que é problemático não é o conflito em si, mas sim a sua não resolução.



## 6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

Quando as pessoas aprendem a lidar com as suas diferenças, o conflito, ao invés de ser destrutivo, passa a ser construtivo e mediador de relações mais efetivas<sup>12,13</sup>.

Frente à visão sociológica atual, os conflitos organizacionais, ao invés de serem evitados ou estimulados, devem ser administrados, sendo papel do enfermeiro, proporcionar um ambiente de trabalho onde os conflitos possam ser usados como um meio de inovação e produtividade<sup>13</sup>. Portanto, é necessário que o enfermeiro identifique rapidamente o início de um possível conflito para que possa administrá-lo, antes que traga prejuízos ou grandes desentendimentos em sua equipe.

### A comunicação e as relações no cuidado ao paciente pediátrico e família

O cuidado com o paciente pediátrico exige da equipe de enfermagem um olhar mais cauteloso quanto à forma como esse cuidado será dispensado. É preciso compreender que a criança possui particularidades que devem ser valorizadas, como por exemplo, a necessidade da presença constante de um familiar, justificada pelo fato de o ambiente hospitalar ser, na maioria das vezes, visto por ela como um local estranho e assustador.

A forma de comunicação com a criança e o seu acompanhante, é a peça mais importante no momento de aproximação. É preciso considerar que a criança está fora do seu ambiente rotineiro, privada de suas atividades diárias e sem o convívio das pessoas com as quais está acostumada. Todos esses fatores deixam a criança mais fragilizada e amedrontada, vendo o seu acompanhante como um protetor.

O acompanhante da criança (em sua maioria o pai ou a mãe) pode ser um grande aliado da equipe de enfermagem no momento de planejar e executar um plano de cuidados, atuando como um facilitador, além de fornecer informações essenciais sobre a criança. Para o estabelecimento de uma interação mais efetiva com a família da criança, a equipe de saúde pode usar o diálogo para favorecer a comunicação. Também, é importante que as informações fornecidas pela equipe de enfermagem sejam transmitidas de forma clara e precisa, utilizando uma linguagem acessível à família, assim como avaliar o nível de compreensão destas informações.

A disponibilidade de escuta da equipe, esclarecendo dúvidas, é indispensável para um bom relacionamento com a família, visto que minimiza ansiedades. Para que a assistência seja efetiva e de qualidade, é muito importante que a fala da família seja valorizada, visto que os pais são excelentes observadores e possuem conhecimento acerca da condição de

## 6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

saúde da criança. A opinião deles, quando bem interpretada e valorizada pelo profissional, proporciona uma visão mais ampla das necessidades de saúde da criança, tornando-se essencial na tomada de decisão <sup>14, 15</sup>.

O enfermeiro pode utilizar a linguagem falada como um facilitador na comunicação com a criança a partir da valorização do seu estado de saúde, utilizando um discurso verdadeiro, compartilhando a importância do tratamento e respeitando sua individualidade. No entanto, o estabelecimento de tom de voz agressivo e autoritário, a desvalorização das informações fornecidas pelo acompanhante, a imposição do conhecimento científico e indisposição para fornecer informações sobre a saúde da criança são identificados como dificultadores da boa relação <sup>5</sup>.

Há momentos em que os profissionais ignoram o direito da família de receber orientações e cuidados, agindo com desconsideração. Isso faz com que a equipe, em vez de estabelecer uma relação de confiança com a família, acabe inviabilizando a chance de tê-la como aliada. É fundamental que na relação entre enfermagem e família haja troca de saberes e experiências, de forma que as duas partes sejam enriquecidas pelo saber do outro, fazendo com que o relacionamento e o processo de cuidar torne-se mais efetivo, afetivo, singular e ampliado <sup>15</sup>.

O estabelecimento de uma relação de confiança com a acompanhante é um aspecto que também facilita a comunicação e o fortalecimento do vínculo de interação entre o enfermeiro e a criança. Outro aspecto importante utilizado pelos enfermeiros para se comunicar com a criança é o uso do lúdico para facilitar a aproximação e permitir a interação, através de brinquedos, jogos e músicas<sup>15</sup>.

### CONSIDRAÇÕES FINAIS

A partir das vivências acadêmicas e referencial da literatura, pode-se refletir como se estabelecem o processo de comunicação e as relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria e o quanto esse processo influencia na assistência à criança e à família.

Ficou evidente que as equipes de enfermagem possuem diversas fragilidades em relação ao processo comunicativo e também no estabelecimento de relações interpessoais

## 6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

harmoniosas. No entanto, a partir da sensibilização da equipe quanto aos benefícios de uma comunicação de qualidade e cultivo de boas relações interpessoais, é possível uma transformação positiva destes cenários.

Portanto, torna-se essencial que os profissionais da equipe de enfermagem possuam conhecimento sobre a importância de estabelecer uma comunicação eficiente e de qualidade, além de um bom relacionamento interpessoal para favorecer um ambiente de trabalho harmonioso.

### REFERÊNCIAS

1. Silva MJP. Comunicação tem remédio: A comunicação nas Relações Interpessoais em Saúde. São Paulo: Editora Gente, 1996. 132 p.
2. Blanco BM, Valente GSC, Lima CA, Oliveira ACL, Correa MB. A importância da liderança do enfermeiro no gerenciamento das relações interpessoais entre a equipe de saúde. J. res.: fundam. care. online. 2013 Set; (5)3: 211-17.
3. Santos JLG, Prochnow AG, Silva DC, Casettari SSR, Guerra ST, Erdmann AL. Comunicação gerencial na enfermagem hospitalar: dificuldades e estratégias para superá-las - estudo descritivo. 2012.
4. Spagnol CA, Santiago GR, Campos BMO, Badaró MTM, Vieira JS, Silveira APO. Situações de conflitos vivenciados no contexto hospitalar: a visão dos técnicos e auxiliares de enfermagem. Rev. Esc. Enferm. USP, 2010; (44)3: 803-1.
5. Martinez EA, Tocantins FR, Souza SR. As especificidades da comunicação na assistência de enfermagem à criança. Rev Gaúcha Enferm. 2013; (34)1: 37-44.
6. SEVERINO A J. Metodologia do trabalho científico. 21. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cortez, 2000.
7. Braga EM, Silva MJP. Comunicação competente - visão de enfermeiros especialistas em comunicação. Acta. Paul. Enferm. São Paulo 2007; (31)4: 410-14.
8. Araújo MMT, Silva MJP, Puggina ACG. A comunicação não verbal enquanto fator iatrogênico. Rev. Esc. Enferm. São Paulo 2007; (41)3: 419-25.
9. Broca PV, Ferreira MA. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. Rev. Bras. Enferm. Brasília 2012 Fev; (65)1: 97-103.

## 6. Refletindo sobre comunicação e relações interpessoais da equipe de enfermagem na pediatria

10. Silva LMG, Brasil VV, Guimarães HCQCP, Savonitti BHRA, Silva MJP. Comunicação não verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. Rev.latino-am.enfermagem, Ribeirão Preto 2000 Ago; (8)4: 52- 58.

11. Santos MC, Bernardes A. Comunicação da equipe de enfermagem e a relação com a gerência nas instituições de saúde. Rev. Gaúcha Enferm. Porto Alegre 2010 Jun; (31)2: 359-66

12. Marquis BL, Huston CJ. Administração e liderança em enfermagem: teoria e prática. Porto Alegre: Artmed, 2010. 671 p.

13. Cardoso ASF, Agnol CMD. Processo grupal: reflexões de uma equipe de enfermagem. Rev. Esc. Enferm. Porto Alegre 2011; (45)6: 1412-28.

14. Milbrath VM, Siqueira HCH, Motta MGC, Amestoy SC. Comunicação entre a equipe de saúde e a família da criança com asfixia perinatal grave. Texto Contexto Enferm. Florianópolis 2011 Dez; (20)4: 726-34.

15. Rodrigues PF, Amador DD, Silva KL, Reichert APS, Collet N. Interação entre equipe de enfermagem e família na percepção dos familiares de crianças com doenças crônicas. Esc Anna Nery. 2013 Dez; (17)4: 781-87.