

Comunicação no cuidado em saúde: Concepções e vivências de discentes e docentes de Enfermagem

Communication in Health Care: Conceptions and Experiences of Nursing Students and Professors

Maria Wanderleya Coriolano-Marinus ¹ <https://orcid.org/0000-0001-7531-2605>

Caio Heinrich Correia de Sá ² <https://orcid.org/0000-0001-7973-1057>

Rayanne Lima ³ <https://orcid.org/0000-0001-9824-9952>

Adelia Karla Falcão Soares ⁴ <https://orcid.org/0000-0003-2030-4207>

^{1, 2, 3, 4} Universidade Federal de Pernambuco, Brasil.

Resumo:

A habilidade de comunicação envolve o intercâmbio entre mensagens verbais e não verbais entre indivíduos. No campo da enfermagem, constitui uma habilidade no processo de cuidado aos usuários e ferramenta de trabalho entre diferentes profissionais para o cuidado centrado no usuário/família, sendo relevante durante o processo de formação na graduação. Ao longo do processo formativo do estudante de enfermagem, deve-se considerar diferentes contextos e fatores que podem repercutir na prática profissional. Objetivos: analisar as concepções dos professores e estudantes do curso de graduação de enfermagem acerca da comunicação em saúde. Métodos: estudo descrito, exploratório com abordagem qualitativa. Foi desenvolvido a partir das técnicas de narrativas (com estudantes de graduação em enfermagem) e entrevistas semiestruturadas com docentes de enfermagem, a partir de questões norteadoras sobre o conceito de comunicação, suas vivências sobre comunicação durante a formação e a comunicação entre enfermeiros e usuários. Os dados foram analisados a partir da geração de códigos descritivos e analíticos, para a categorização. Resultados: Foram coletados dados narrativos de 131 estudantes e 10 entrevistas de docentes. Os dados foram agrupados em três categorias: 1) Conceitos da comunicação, suas formas de expressão; 2) Comunicação no cuidado de enfermagem, sua relação e aplicação no trabalho do enfermeiro; 3) Aplicações da comunicação no contexto da educação dos graduandos de enfermagem. Conclusões. Estudantes e docentes de enfermagem reconhecem a importância da comunicação, porém mencionam a carência de ferramentas e práticas que tornem os usuários mais participantes das decisões envolvidas no cuidado. Tais aspectos precisam ser abordados ao longo do processo de formação, por meio da mediação docente.

Palavras-chave: Comunicação em saúde; Estudantes de Enfermagem; Docentes; Educação em Saúde; Pesquisa Qualitativa.

Abstract:

Introduction The communication skill involves the exchange between verbal and non-verbal messages between individuals. In the field of nursing, it is a skill in the process of caring for users and a work tool among different professionals for care centered on the user / family, being relevant during the process of graduation training. Throughout the training process of the nursing student, different contexts and factors that may have an impact on professional practice must be considered. **Goals:** to analyze the conceptions of professors and students of the undergraduate nursing course about health communication. **Methods:** a described, exploratory study with a qualitative approach. It was developed from the techniques of narratives (with undergraduate nursing students) and semi-structured interviews with nursing professors, from guiding questions about the concept of communication, their experiences about communication during training and communication between nurses and users. The data were analyzed from the generation of descriptive and analytical codes, for categorization. **Results** Narrative data were collected from 131 students and 10 teacher interviews. The data were grouped into three categories: 1) Communication concepts, their forms of expression; 2) Communication in nursing care, its relationship and application in the nurse's work; 3) Applications of communication in the context of nursing undergraduate education. **Conclusions:** Nursing students and teachers recognize the importance of communication, but mention the lack of tools and practices that make users more participants in the decisions involved in care. Such aspects need to be addressed throughout the training process, through teacher mediation.

Keywords: Health Communication; Undergraduate Nurse; Faculty; Health Education; Qualitative Research.

Submissão: 18/03/2021

Aceitação: 28/04/2021

1. Introdução

A comunicação se constitui como uma das bases da assistência de enfermagem, pois envolve os relacionamentos interpessoais, a fala, as expressões faciais e os meios de senso percepção que, por sua vez, expressam o cuidado. Portanto, é uma habilidade a ser desenvolvida por graduandos da área para que a sistematização de enfermagem seja realizada de forma eficaz e humana (Oliveira et al., 2018).

Para além da base teórico-metodológica que o enfermeiro deve se apropriar, outros fatores como autoconhecimento do enfermeiro, sua educação familiar e processos de socialização prévios também interferem no desenvolvimento de habilidades comunicativas. A própria mudança para as abordagens educacionais do ensino superior se transforma em interferência quando o estudante possui uma defasagem exacerbada entre sua experiência educacional escolar e as metodologias da instituição de ensino superior (Oliveira et al., 2018; Oliveira & Braga, 2016).

A construção social reforçada pela graduação perpetua diferenças na expressão de empatia nos enfermeiros, que, apesar de possuírem o mesmo nível de empatia que enfermeiras, procuram menos oportunidades de expressarem sua linguagem empática. Sendo assim, um currículo com treinamento de habilidades comunicativas para os enfermeiros com foco na qualidade de respostas empáticas e seus respectivos contextos, seria benéfico para a mudança dessa problemática. Com isso, os programas de graduação em enfermagem podem atuar numa mudança de paradigma para desempenhos equivalentes entre profissionais do gênero masculino e feminino em suas habilidades comunicativas (Christensen et al., 2018; Strekalova et al., 2019).

Ao longo do processo formativo do estudante de enfermagem, deve-se considerar diferentes contextos e fatores que podem repercutir na prática profissional, mais especificamente no que concerne o processo comunicativo. A comunicação, por sua vez, assume outras conformações de acordo com as instituições que permeiam o ambiente de trabalho do enfermeiro, como a família do cliente e os profissionais que participam da equipe. Estudo realizado por Chan (2017) revelou que a comunicação entre o profissional de enfermagem e os familiares do cliente deve ser pautada na promoção de informações concretas e acuradas sobre a situação clínica o qual o indivíduo se encontra.

Os graduandos devem considerar os anseios do cliente sobre a própria condição de saúde, se suas alterações deviam ser compartilhadas com familiares e se os familiares possuíam competência emocional para receber a informação. Além disso, alguns se atentam à linguagem corporal, atitudes e para antecipar o momento apropriado para a comunicação ser estabelecida. Dessa forma, estratégias como aulas com enfoque teórico e prático, voltadas para o desenvolvimento da competência comunicativa dos estudantes de enfermagem possibilitam o aprendizado de conceitos e habilidades para a melhora da comunicação de profissionais de enfermagem com familiares de clientes (Chan, 2017).

Os mecanismos facilitadores do ensino dessa habilidade, a comunicação, bem como sua avaliação e acompanhamento são competências do docente. Este, por sua vez, através de sua postura e relação ensino-aprendizagem, pode corroborar para o desenvolvimento dessa habilidade ou não nos discentes, desde suas configurações mais simples às mais complexas. Para tal, o docente precisa assumir o papel de orientador e apresentar clareza das habilidades comunicativas a serem estimuladas e dominadas pelos discentes (Oliveira et al., 2018; Oliveira & Braga, 2016).

Nessa perspectiva, a pesquisa teve como objetivo analisar as concepções dos professores e estudantes do curso de graduação de enfermagem acerca da comunicação em saúde. Assim, para responder essa questão foi levantada a seguinte pergunta

norteadora: Quais as concepções dos professores e estudantes do curso de graduação de enfermagem acerca das habilidades de comunicação na formação e desenvolvimento de atividades no contexto prático.

2. Metodologia

Trata-se de uma pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa realizada em uma Instituição de Ensino Superior pública da cidade do Recife. Os participantes do estudo foram em estudantes do curso de enfermagem, regularmente matriculados, do 1º ao 9º período, e docentes do curso de enfermagem da referida instituição.

Como critérios de inclusão para os estudantes, estes deveriam estar regularmente matriculados, do 1º ao 9º período do curso. Foram excluídos discentes que estavam trancados, por problemas pessoais.

Como critérios de inclusão para os docentes, estes deveriam ser Professores efetivos do Curso.

A coleta de dados envolveu duas técnicas de coleta de dados, com estudantes de enfermagem e docentes de uma Universidade pública brasileira. As narrativas e entrevistas foram conduzidas por estudantes de enfermagem, que receberam capacitação teórico-prática sobre técnicas de coleta de dados com pesquisas qualitativas, tutoradas pela orientadora, que possui experiência na abordagem escolhida.

O convite aos discentes foi realizado durante as aulas, com a anuência dos professores, além de convites em momentos informais, nos horários de almoço.

Foram coletadas narrativas dos estudantes de enfermagem, a partir de questões abertas.

Utilizou-se, para a coleta de dados dos discentes, a pesquisa narrativa. Descrita como uma metodologia em que o participante consegue contribuir a partir de suas experiências vividas acerca do tópico, as narrativas se caracterizam por relatos de eventos mais contextualizados. A aplicação do instrumento ocorreu por meio da aplicação auto-dirigida. A abordagem dos estudantes deu-se em sala de aula, em horários que antecederam a preleção ou nos intervalos do almoço, devido à proximidade das pesquisadoras com o público-alvo (Monrouxe, 2018).

Para os docentes, foi utilizado a entrevista com roteiro semi-estruturado com perguntas abertas. A técnica consistiu na elaboração de um roteiro prévio, cuja aplicação foi realizada com agendamentos. A quantidade de entrevistados ocorreu a partir do critério de saturação dos dados. As entrevistas tiveram duração média de 15 minutos cada uma, durante o horário livre dos docentes.

As entrevistas foram gravadas e imediatamente transcritas e posteriormente, os dados das narrativas dos estudantes e as entrevistas semiestruturadas foram compilados para a codificação no Software Atlas T.I, versão 8.0. Nas entrevistas com os discentes e docentes, foram utilizadas as perguntas abertas que caracterizavam as narrativas dos estudantes e as entrevistas dos docentes conforme o Quadro 1.

Para realizar a análise dos dados foi usado o referencial teórico de Yin (2016).

A análise dos dados foi realizada em cinco etapas: A primeira etapa, os dados foram compilados de forma a possuírem uma ordem, caracterizando-os como uma base de dados. A segunda etapa consistiu na decomposição dos dados em fragmentos e elementos menores, os quais foram denominados com códigos. A terceira etapa foi a recomposição, fase na qual os fragmentos menores foram reagrupados em categorias temáticas a partir dos seus códigos, geralmente configurando uma ordenação distinta dos dados iniciais. A quarta etapa consistiu na interpretação dos dados, momento em que os dados recompostos foram utilizados para se criar novas narrativas que se tornaram parte da análise. A quinta e última etapa foi a conclusão, cujo conteúdo adveio da interpretação dos dados e demais etapas do ciclo (Yin, 2016).

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos (CEP) do Centro de Ciências da Saúde (CCS) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), parecer de nº: 815.383, atendendo aos requisitos da Resolução 466/12 e suas complementares. Foi solicitada a anuência formal dos participantes através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Para manter o anonimato dos participantes foram utilizados códigos formados por uma sequência de letras e números. As letras iniciais correspondem à categoria profissional de cada participante. As letras são seguidas por numerais cardinais que identificam a ordem de participação do entrevistado na pesquisa. Seguindo a sequência da codificação, uma segunda ordem de letras foi utilizada, sendo E para estudante e D para docente.

3. Resultados e Discussão

Foram coletados dados narrativos de 131 estudantes e 10 entrevistas de docentes. Nos grupos de estudantes participantes, 121 foram do sexo feminino e 10 do sexo masculino. A faixa etária desse grupo variou de 17 à 37 anos. Nos docentes, 9 foram do sexo feminino e 1 do sexo masculino. Nesse grupo, a idade variou entre 27 e 67 anos. A partir da análise qualitativa das respostas dos discentes e docentes, foram elaboradas as seguintes categorias temáticas, exploradas a partir dos principais códigos analíticos.

A primeira, a categoria 1, comporta os códigos analíticos relacionados à conceituação da comunicação, suas formas de expressão e transmissão entre interações e como o processo comunicativo constrói relações. A categoria 2, por sua vez, compõe os códigos relacionados à comunicação no cuidado de enfermagem, sua relação e aplicação no trabalho do enfermeiro e seus vínculos com os indivíduos que participam do processo de cuidado: o usuário dos serviços de saúde e a equipe multidisciplinar de saúde.

A última, a categoria 3, diz respeito às aplicações da comunicação no contexto da educação dos graduandos de enfermagem, sua importância no processo de ensino-aprendizagem, a relação entre docente e discente e a participação de ambos no ensino-aprendizagem.

3.1 Categoria 1: Conceito de Comunicação

O conceito de comunicação este atrelado principalmente à transmissão de informações, mas também reconheceram a importância da troca e diálogo. Ambos os atores reconhecem os diferentes tipos de comunicação, com ênfase para a comunicação verbal e não verbal.

Quadro 1: Conceito de comunicação por discentes e docentes de Enfermagem. Recife, Brasil, 2021.

Códigos analíticos	Discentes	Docentes
Comunicação verbal e não verbal	<p>“É uma forma de transmitir uma mensagem.” (E10)</p> <p>“Ato de transmitir harmonicamente uma ideia, ou de falar o que pensa ou até de alguma forma demonstrar o que se quer passar” (E56)</p> <p>“É um diálogo entre pessoas, podendo ser através da fala ou escrita (comunicação verbal e não-verbal).” (E54)</p>	<p>“Comunicação é você conseguir</p> <p>“...você também fala com os olhos, com a face, e você fala inclusive com a tonalidade que você impõe na sua voz.” (D3)</p> <p>“Qualquer ato que ligue duas pessoas ou mais, podendo ser verbal ou não-verbal.” (D7)</p>
Conceito de comunicação: transmissão de informações	<p>“Saber passar uma ideia ou informação...” (E18)</p>	<p>“transmitir aquele conceito, aquele sentimento através da linguagem...” (D4)</p>
Conceito de comunicação: troca e diálogo	<p>“Uma relação constituída por diálogos ou a interação entre dois meios, objetos, entre outros” (E32)</p>	<p>“Comunicação é o modo propício de estabelecer relações interpessoais”. (D1)</p>

3.2 Categoria 2: Comunicação no Cuidado de Enfermagem

Quando questionados sobre a dimensão da comunicação no contexto do trabalho de enfermagem, docentes ressaltaram a sua aplicabilidade como instrumento no processo de trabalho, enquanto estudantes mencionaram, principalmente, sua importância nas relações entre os diferentes atores do processo do cuidado.

Quadro 2. Comunicação no cuidado de enfermagem. Recife, Brasil, 2021.

Códigos analíticos	Discentes	Docentes
Instrumento no Processo de Trabalho		<p>“Comunicação é uma ferramenta do dia-a-dia, e ainda mais para minha área de trabalho.” (D9)</p> <p>“Preparar o aluno para se comunicar bem (...) com a equipe multiprofissional.” (E90)</p> <p>“...então é por meio da comunicação que a gente pode desenvolver o processo de trabalho da enfermagem.” (D9)</p>
Trabalho em equipe	<p>“É importante a comunicação para que possamos aprender trabalhar em equipe, tanto com profissionais da mesma categoria quanto de outros.” (E57).</p> <p>“A comunicação é fundamental para conseguir um bom relacionamento com a equipe de enfermagem, relações entre as demais profissões.” (E51)</p>	
Relação com usuários	<p>“Preparar o aluno para se comunicar bem (...) principalmente com o paciente e sua família” (E90).</p> <p>“...é imprescindível para o cuidado ao paciente.” (E121).</p> <p>“É de fundamental importância, pois nós como futuros enfermeiros temos que orientar, ensinar, estimular os pacientes/clientes a maior parte do tempo.” (E97)</p>	<p>“(...) transmitir aquele conceito, aquele sentimento através da linguagem...” (D4)</p>

3.3 Categoria 3: Comunicação e o Processo de Ensino-Aprendizagem

Na categoria 3, discentes e docentes enfatizam a importância da comunicação centrada em boas relações entre discentes e docentes, além de enfatizarem aspectos como a clareza durante as aulas.

Outro ponto destacado por um docente, foi a empatia nesta relação.

Quadro 3. Comunicação no processo de ensino-aprendizagem

Códigos analíticos	Discentes	Docentes
Relação docente-discente	"É importante para uma melhor convivência durante os anos do curso, um melhor desempenho e relação entre aluno e professor." (E1)	"Durante a graduação é importante para o aprendizado e desenvolvimento." (E58) "Boa comunicação nas aulas, é clareza, procura acompanhar a forma de comunicação das pessoas que nos cerca né, e ser verdadeiro né." (D6) "Gosto muito de abrir para o aluno né?! Essa troca, abrir para que ele possa perceber se aquela mensagem, aquela informação chegou até ele, porque eu posso está dando uma aula e ele não compreender, aí ele vem com uma dúvida, ou ele vem com outra temática, porque ele pensa que é de uma outra forma e a gente pode ali construir." (D9)
Empatia		"(...) Eu acho que o mais importante numa sala de aula na relação professor-aluno é o quanto de empatia esse professor consegue estabelecer com o educando e é nessa empatia que a relação de comunicação se estabelece." (D3)

Os resultados destacam os conceitos de comunicação, centrados na transmissão de informações, no caráter relacional e na valorização dos aspectos não verbais, como o olhar e o toque.

A comunicação no cuidado do enfermeiro nos serviços de saúde, esteve relacionada tanto para docentes como para discentes, a um instrumento de trabalho do enfermeiro que permite a relação com a equipe de saúde e com usuários. Na comunicação relacionada ao processo de ensino-aprendizagem, os discentes apresentaram mais dificuldades para refletirem e abordarem esta vertente. Mencionaram a importância da relação entre discentes-docente, mas não conseguiram exemplificar caminhos concretos. Enquanto os docentes mencionaram as trocas e empatia envolvidas nessa relação.

4. Discussão

O conceito de comunicação como transmissão de conhecimentos ou informações, aspecto presente nos discursos tanto de discentes como docentes, pode ser um aspecto negativo a ter reflexos na prática profissional, quando esses profissionais estão inseridos no mundo do trabalho. A utilização da comunicação numa perspectiva mais vertical a qual se constitui parte de um modelo comunicativo onde a informação é transmitida do profissional de saúde para o usuário. Esse modelo, por sua vez, é baseado na emissão da informação científica acurada para que a mudança de comportamento do usuário aconteça (Coriolano-Marinus et al., 20214).

Para isso, a informação emitida é baseada no aspecto biológico do adoecimento e na comprovação científica e desconsidera, em diversas formas, a construção individual do usuário e seus conhecimentos advindos de sua própria cultura. Com relação aos tipos de comunicação, alguns docentes e estudantes, ao responder a pergunta, evocaram em suas respostas os diferentes tipos de comunicação, em especial a verbal e a não-verbal.

De acordo com Fermino e Carvalho (2007), a comunicação é uma prática oriunda da interação humana, e por sua vez pode ser expressa por aspectos verbais e não-verbais. A comunicação verbal, por sua vez, compreende a fala, ao passo que a comunicação não-verbal engloba comportamentos gestuais, toque, movimento e aspectos do ambiente (Coriolano-Marinus et al., 2014; Ramos & Bortagarai, 2011). Os sinais não-verbais, contudo, representam a maior parte das possibilidades de expressão que existem em contextos de interação social, e podem complementar, substituir ou contradizer comunicações verbais, além de expressarem emoções durante o ato comunicativo (Ramos & Bortagarai, 2011).

Os comportamentos utilizados pelos interlocutores tomam diversas significações sociais a partir da cultura de cada um. Assim, a linguagem corporal desempenha um forte papel para elucidar se ambas as partes da conversa se fazem entendidas, ainda que possuam referências sociais distintas. A tacécisa (relacionada ao toque), demonstra a importância desta dimensão nas relações de cuidado e como ele pode ser fonte de carinho e demonstração de empatia, além de carrear consigo múltiplas demonstrações de sentimentos (Ramos & Bortagarai, 2011; Silva et al., 2000). Uma outra dimensão envolvida no ato comunicativo, presente nos depoimentos tanto de estudantes, como docentes, foi a possibilidade de estabelecer relações de troca e diálogo.

Para Tan e Cho (2019), a comunicação em saúde requer, para sua efetividade, o conhecimento de valores e crenças específicos da cultura do usuário. Isso se dá através da adequação cultural do profissional de saúde às especificidades culturais do usuário dos serviços de saúde. A partir dessa aproximação com a realidade do usuário, o profissional de saúde terá ciência de quais valores podem condicionar o comportamento em saúde, e mais especificamente quais valores facilitam esse comportamento e quais o dificultam.

A relação entre o profissional de saúde e o usuário é estabelecida através do ato comunicativo e, para que consigam atingir juntos o objetivo do cuidado, ambos atores necessitam construir esse vínculo à medida que conhecem e adentram na realidade um do outro (Coriolano-Marinus et al., 2014; Tan & Cho, 2019). Com a construção do laço entre o profissional de saúde e o usuário, é possível personalizar o cuidado e as estratégias de intervenção de acordo com o contexto deste, sem ultrapassar suas

crenças e valores, considerando sua historicidade e ancestralidade (Coriolano-Marinus et al., 2014).

Assim, a comunicação é o elo primordial no processo de adequação cultural entre o usuário que utiliza o serviço e o profissional de saúde que o assiste. A adequação cultural, por sua vez, facilita a formulação de estratégias que respeitam a individualidade do usuário e, portanto, torna o processo mais horizontalizado (Tan & Cho, 2019).

A enfermagem, em seu cerne, carrega consigo o cuidado como objeto principal de trabalho. Em sua rotina, o profissional de enfermagem precisa estabelecer múltiplas relações interpessoais com a equipe multidisciplinar de saúde e os usuários dos serviços de saúde.

Para isso, o enfermeiro utiliza a comunicação como ferramenta para o estabelecimento dessas relações. A comunicação entre o profissional de enfermagem e o usuário é considerada um dos métodos clínicos mais importantes e constitui a base do cuidado de enfermagem (Gutiérrez-Puertas et al., 2020; Oliveira et al., 2018). Esta dimensão da comunicação enquanto aspecto que relaciona o trabalho do enfermeiro dentro da equipe de saúde, foi vislumbrada tanto por estudantes, como por docentes.

A comunicação toma, dessa maneira, caráter interprofissional em face das mudanças sistemáticas dos serviços de saúde, em que a hierarquização de categorias foi substituída por abordagens mais horizontais.

Assim, as Instituições de Ensino Superior devem preparar seus graduandos para interagir com os diversos componentes de equipes multidisciplinares (Cant et al., 2014). Contudo, a comunicação interprofissional entre enfermeiros e demais profissionais continua sendo um desafio devido às diferenças curriculares de treinamento e as culturas distintas nos espaços de trabalho. Ademais, existe outro desafio inerente à realidade das equipes de saúde: o conflito (Liaw et al., 2020; Liu et al., 2020).

A importância da comunicação no trabalho em equipe, é uma habilidade essencial para o cuidado centrado no usuário a partir de melhor clareza, compreensão e ações de cuidado eficazes. Porém, os enfermeiros recém-formados podem encontrar dificuldades na sua inserção inicial no mercado de trabalho. Em estudo realizado com enfermeiros recém-formados, estes alegam que só conseguem desenvolver habilidades comunicativas com outros membros da equipe, quando se inserem no mundo do trabalho. Porém, é relevante refletir sobre treinamento de habilidades comunicativas durante a formação e preferencialmente de forma interprofissional (Thomas et al., 2009).

Em estudo de intervenção com estudantes de enfermagem, a partir da estratégia de Simulação clínica, os estudantes desenvolveram melhor comunicação e melhor capacidade na tomada de decisão em relação a um ambiente controlado de aprendizagem (Raurell-Torreda et al., 2021).

A comunicação é uma competência crucial para o estabelecimento da relação entre enfermeiro e usuário dos serviços de saúde. Essa relação, pode ser definida como “Relação de Carinho”, cuja base são os sentimentos de confiança e reciprocidade para se atingir objetivos comuns, e é percebida pelos os usuários como “receber um cuidado

completamente centrado no usuário, estar juntos com compaixão e receber suporte e comunicação efetiva da equipe de saúde (Guarinoni et al., 2019).

A qualidade do cuidado deve ser avaliada, principalmente, a partir da percepção do usuário. Este, por sua vez, tem sua percepção acerca dos serviços prestados altamente influenciada pela qualidade das interações entre ele e a equipe de saúde que o assiste (Marca-Frances et al., 2020). Para que essa relação se desenvolva, a comunicação entre o profissional de enfermagem e os familiares do cliente deve ser pautada na promoção de informações concretas e acuradas sobre a situação clínica o qual o indivíduo se encontra (Chan, Tong, & Henderson, 2017).

A comunicação, no contexto das relações entre professor e estudante foi ressaltada tanto por discentes como docentes. Os discentes apresentaram mais dificuldades para exemplificar situações concretas da comunicação em sala de aula e como esta contribui para a sua formação futura enquanto enfermeiro. Destacaram apenas a importância na qualidade dessa relação posterior com usuários. Essa relação, por sua vez, é crucial para definir a experiência de aprendizagem do discente. Para a criação de um ambiente clínico propício para que o graduando em enfermagem possua uma aprendizagem positiva, é necessário que essa relação também seja positiva. As atitudes do docente em relação aos estudantes influenciam no desenvolvimento de competências profissionais, socialização e confiança. Portanto, o professor impacta no desenvolvimento das habilidades comunicativas do discente assim como em suas habilidades psicomotoras ((Chan, Tong, & Henderson, 2017; Oliveira et al., 2018; Oliveira & Braga, 2016).

Assim como outras nuances, o relacionamento docente-discente está sujeito às interculturalidades frequentemente experienciadas durante a graduação. A demonstração de empatia por parte do professor, pode aumentar a experiência de aprendizagem dos estudantes. Contudo, em casos em que a empatia não é acompanhada da crítica, isso pode sabotar a aprendizagem do estudante em suas competências como futuro enfermeiro (Chan, Tong, & Henderson, 2017).

5. Conclusão

A partir das perspectivas de estudantes e docentes, constatou-se que ambos reconhecem a comunicação e sua importância no processo saúde-doença, através das interações realizadas com os usuários dos serviços de saúde, a família e a equipe de saúde, e ensino-aprendizagem, na relação professor-aluno. Contudo, ainda que saibam da relevância da competência nesses contextos, a comunicação ainda é um tema centralizado no profissional de saúde.

Apesar de possuírem ciência da existência da comunicação não-verbal no processo comunicativo, tanto docentes como estudantes não demonstraram conhecimento dos níveis mais profundos que essa comunicação apresenta, nem seus desdobramentos. Assim, faz-se necessário um empoderamento do estudante para práticas que promovam maior dialogicidade com usuários, com maior enfoque em aspectos como voz, toque e demais sinais não-verbais que contribuem decisivamente para a comunicação enquanto habilidade fundamental para o enfermeiro no contexto da educação e cenários do cuidado.

A partir da abordagem qualitativa, com utilização de diferentes técnicas de coleta de dados (entrevistas semiestruturadas e narrativas), o estudo alcança o objetivo de analisar as concepções dos professores e estudantes do curso de graduação de enfermagem acerca da comunicação em saúde, oferecendo subsídios relevantes para o direcionamento/redirecionamento da comunicação em sala de aula, além da comunicação do enfermeiro em serviços de saúde.

Uma das limitações a serem destacadas, foi a impossibilidade de agregar a técnica de observação não participante, a qual poderia agregar elementos adicionais para a melhor compreensão do fenômeno.

Agradecimentos

Agradecimento ao Edital da Fundação de Amparo à Ciência do Estado de Pernambuco pelo financiamento do estudo.

6. Referências

Chan, Z.C.Y. (2017). A qualitative study on communication between nursing students and the family members of patients. *Nurse Education Today*, 59:33-37. Available from: <http://doi.org/10.1016/j.nedt.2017.08.017>.

Chan, Z.C.Y., Tong, C.W., Henderson, S. (2017). Power dynamics in the student-teacher relationship in clinical settings. *Nurse Education Today*, 49:174-179. Available from: <http://doi.org/10.1016/j.nedt.2016.11.026>.

Christensen, M., Welch, A., Barr, J. (2018). Men are from Mars: The challenges of communicating as a male nursing student. *Nurse Education in Practice*, 33: 102-106. Available from: <http://doi.org/10.1016/j.nepr.2018.04.014>.

Coriolano-Marinus, M.W.L., Queiroga, B.A.M., Ruiz-Moreno, L., Lima, L.S. (2014). Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura. *Saúde e Sociedade*, 23(4):1356-1369. Available from: <http://doi.org/10.1590/s0104-12902014000400019>.

Guarinoni, M.G., Dignani, L., Motta, P.C. (2019). Caring relationship: a qualitative research through the narratives of the students of the Bachelor of Science in Nursing degree. *Prof Inferm.*, 72(2): 129-134. Available from: <http://doi.org/10.7429/pi.2019.722129>.

Gutiérrez-Puertas, L., Márquez-Hernández, V.V., Gutiérrez-Puertas, V., Granados-Gómez, G., Aguilera-Manrique, G. (2020). Educational Interventions for Nursing Students to Develop Communication Skills with Patients: a systematic review. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 17(7): 22-41. Available from: <http://doi.org/10.3390/ijerph17072241>.

Heydari, A., Yaghoubinia, F., Roudsari, R.L. (2016). The Multidimensional Nature of Relationships. *Journal Of Nursing Research*, 24(1): 1-8. Available from: <http://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000091>.

Liaw, S.Y., Ooi, S.W., Rusli, K.D.B., Lau, T.C., Tam, W.W.S., Chua, W.L. (2020). Nurse-Physician Communication Team Training in Virtual Reality Versus Live Simulations:

Randomized Controlled Trial on Team Communication and Teamwork Attitudes. *J Med Internet Res.*, 22(4): e17279. Available from Available from: <http://doi.org/10.2196/17279>.

Liu, H.Y., Wang, I.T., Hsu, D.Y., Huang, D.H., Chen, N.H., Han, C.Y, Han, H.M. (2020). Conflict and interactions on interdisciplinary nursing student teams: the moderating effects of spontaneous communication. *Nurse Education Today*, 94:0-0. Available from: <http://doi.org/10.1016/j.nedt.2020.104562>.

Marca-Frances, G., Frigola-Reig, J., Menéndez-Signorini, J.A., Compte-Pujol, M., Massana-Morera, E. (2020). Defining patient communication needs during hospitalization to improve patient experience and health literacy. *BMC Health Services Research*, 20(131). Available from: <http://doi.org/10.1186/s12913-020-4991-3>.

Monrouxe, L. V., Bullock, A., Gormley, G., Kaufhold, K., Kelly, N., Roberts, C. E., Mattick, K., & Rees, C. (2018). New graduate doctors' preparedness for practice: a multistakeholder, multicentre narrative study. *BMJ open*, 8(8), e023146. Available from: <http://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-023146>.

Morphet, J., Hood, K., Cant, R., Baulch, J., Gilbee, A., Sandry, K. (2014). Teaching teamwork: an evaluation of an interprofessional training ward placement for health care students. *Advances In Medical Education and Practice*, [S.L.], p. 197-204 2014. Available from: <http://doi.org/10.2147/amep.s61189>.

Oliveira, K.R.E., Braga, E.M. (2016). The development of communication skills and the teacher's performance in the nursing student's perspective. *Revista da Escola de Enfermagem USP*, 50(spe):32-38. Available from: <http://doi.org/10.1590/s0080-623420160000300005>.

Oliveira, K.R.E., Trovo, M.M., Risso, A.C.M.C, Braga, E.M. (2018). The teaching approach on communicative skills in different teaching methodologies. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71(5):2447-2453. Available from: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672018000502447&lng=en&tlng=en. doi: 10.1590/0034-7167-2017-0728. Ramos, A.P., Bortagarai, F.M. (2011). A comunicação não-verbal na área da saúde. *Revista Cefac*, 14(1): 164-170. Available from: <http://doi.org/10.1590/s1516-18462011005000067>..

Raurell-Torreda, M., Rascon-Hern, C., Malagon-Aguilera, C., Bonmatí-Tomas, A., Bosch-Farr, C., Gelabert-Vilella, S., Romero-Collado A (2021). Effectiveness of a training intervention to improve communication between/awareness of team roles: A randomized clinical trial. *Journal of Professional Nursing* 37: 479–487. Available from: <http://doi.org/10.1016/j.profnurs.2020.11.003>

Strekalova, Y.A., Kong, S., Kleinheksel, A.J., Gerstenfeld, A. (2019). Gender differences in the expression and cognition of empathy among nursing students: An educational assessment study. *Nurse Education Today*, 81: 1-6. Available from: <http://doi.org/10.1016/j.nedt.2019.04.004>.

Tan, N.Q.P., Cho, H. (2019). Cultural Appropriateness in Health Communication: a review and a revised framework. *Journal of Health Communication*, 24(5): 492-502. Available from: <http://doi.org/10.1080/10810730.2019.1620382>.

Thomas, C. M., Bertram, E., Johnson, D. (2009). The SBAR communication technique: Teaching nursing students professional communication skills. *Nurse Educator*, 34(4), 176–180. Available from: <http://doi.org/10.1097/NNE.0b013e3181aaba54>

Yin. R. (2016). *Pesquisa qualitativa do início ao fim*. Tradução de Daniela Bueno. Revisão técnica de Dirceu da Silva. Porto Alegre, RS: Penso.