

## O USO DAS TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO TERAPÊUTICA NA RELAÇÃO INTERPESSOAL COM O DOENTE MENTAL

[ *The use of therapeutic communication techniques in the interpersonal relationship with psychiatric patients* ]

Mariluci Alves Maftum\*  
Maguida Costa Stefanelli\*\*

**RESUMO:** Neste estudo tem-se como objetivos verificar se a ministração de conteúdos sobre comunicação humana e terapêutica aumentam a freqüência do uso das técnicas de comunicação terapêutica e, ainda, verificar como esses alunos avaliam o uso destes conteúdos na relação com o doente mental internado. Desenvolveu-se uma pesquisa prática exploratória e descritiva no segundo semestre de 1999. Participaram do estudo dezenove alunos de um Curso de Técnico em Enfermagem da UFPR, divididos em dois subgrupos: o subgrupo I recebeu os conteúdos sobre comunicação humana e comunicação terapêutica; o subgrupo II não os recebeu. Identificou-se que a freqüência no uso das técnicas de comunicação terapêutica foi maior no subgrupo I. Os alunos deste subgrupo avaliaram o conhecimento adquirido sobre comunicação humana e terapêutica como "ótimo", "facilita a comunicação", "dá segurança", "provoca o uso consciente do conhecimento". Conclui-se que os conteúdos ministrados ajudam o aluno a ter mais segurança na abordagem ao paciente, atuando como um facilitador da comunicação aluno-paciente.

**PALAVRAS-CHAVE:** Saúde mental; Comunicação; Enfermagem psiquiátrica; Relações interpessoais; Estudantes de enfermagem.

### 1 INTRODUÇÃO

Como enfermeiros docentes vemo-nos freqüentemente envolvidos em reflexões a respeito da importância de abordarmos assuntos que facilitem o estabelecimento de um relacionamento efetivo entre aluno e paciente, professor e equipe de saúde. Percebemos a necessidade de se dar mais ênfase, nos cursos de enfermagem, aos conteúdos que dão embasamento para o relacionamento interpessoal do aluno futuro profissional de enfermagem, uma vez que os

profissionais desta área interagem constantemente com o ser humano, seu objeto de trabalho e as respostas deste podem advir de formas mais variadas possíveis. Não podemos perder de vista que o profissional de enfermagem também é um ser humano e, nesse sentido, é alguém que interage com o meio e que igualmente responde de forma peculiar após estímulos, tendo de considerar sua bagagem de vida, crenças e valores. Estas razões por si só evidenciam a relevância do estudo deste tema.

Stefanelli (1993) enfatiza a importância do ensino da comunicação humana e comunicação terapêutica nos cursos de enfermagem desde as primeiras etapas curriculares, pois para a autora, este assunto faz parte da essência do ser humano e é a mola mestra da prática cotidiana da enfermagem. Afirma que, naquela época, pouca ênfase era dada ao estudo e também pouco se publicava sobre comunicação humana em enfermagem, apesar de esta ser considerada essencial para o desenvolvimento da enfermagem.

Observa-se ainda hoje que, apesar de as grades curriculares dos cursos de enfermagem contemplar o ensino do tema relacionamento interpessoal, na prática o aluno demonstra medo e insegurança em iniciar um diálogo e se manter num contato com o paciente. Esses sentimentos parecem exacerbar-se quando se trata de interagir com o paciente portador de transtornos mentais. Karshmer (1982) discorre que isso pode dever-se à idéia preconcebida de que a menor falha será prejudicial a ambos.

Os Anais dos Simpósios Brasileiros de Comunicação em Enfermagem, iniciado em 1988, ampliou a divulgação dos estudos realizados e das publicações existentes, trazendo uma diversidade de abordagens sobre o tema relacionamento interpessoal na prática da enfermagem; mas são trabalhos que nos mostram a escassez tanto nos currículos da graduação como nos de Técnico e Auxiliar de Enfermagem deste tópico na sua estrutura (Carvalho; Ferraz; Gir, 1988; Sadala; Arantes; Stefanelli, 1996; Sadala; Stefanelli, 1996).

A inquietação de uma das autoras deste estudo sobre o modo como este assunto é enfocado na disciplina de

\* Professora da Escola Técnica de Enfermagem da UFPR. Mestre em Enfermagem.

\*\* Professora titular visitante da UFPR. Doutor em Enfermagem.

Enfermagem em Saúde Mental e Psiquiátrica, que ministra no Curso Técnico em Enfermagem, concomitante as leituras procedidas, levou-nos a realizar este estudo em que se utilizam as estratégias de comunicação terapêutica e referencial teórico desenvolvidos por Stefanelli (1993). Para a autora, o uso consciente da comunicação facilita a consecução dos objetivos da assistência de enfermagem. Bonadio et al. (1997), enfatiza que a comunicação é um instrumento chave para a atuação do profissional da área da saúde; o seu estabelecimento propicia a compreensão do paciente na sua integralidade, pois permite conhecer a maneira como ele vê, sente, percebe e age no mundo, ou seja, a sua visão de mundo.

Estudos na vertente da comunicação terapêutica poderão contribuir para o esclarecimento de dúvidas e inseguranças dos alunos, que surgem nas discussões teóricas sobre o assunto e que se acentuam no período que antecede o início do estágio em enfermagem psiquiátrica. Fica claramente explicitado na fala dos alunos o temor que envolve a maioria deles, ao tomar conhecimento de que terão de desenvolver o estágio de Enfermagem em de Saúde Mental e Psiquiátrica, por não saberem como abordar e se manter num diálogo com o paciente ou simplesmente o que fazer.

Há que se ressaltar que o movimento denominado Reforma Psiquiátrica desencadeado por Franco Basaglia em Trieste província da Itália, a partir da década de setenta do século vinte, atingindo todo o mundo, incluindo o Brasil, dá ênfase a uma assistência diferente do modelo tradicional, hospitalocêntrico no qual o paciente era trancafiado em condições precária de higiene, sofria maus tratos físicos e o contato interpessoal com os profissionais se restringia ao atendimento de algumas necessidades básicas como a de alimentação e higiene e de atitudes de manutenção da ordem social (Amarante, 1988). Nesse movimento, a palavra do paciente, que é considerada o “maior bem” que ele possui para sua reabilitação, é valorizado o contato interpessoal entre paciente, família e equipe profissional (Goldberg 1996). Mas como acena Amarante (1988), o movimento de Reforma Psiquiátrica ocorre lentamente e com diferentes ritmos em cada região, fazendo com que a assistência esteja ainda centrada nos padrões em que a relação paciente e profissional é a do dominante para o dominado.

Essa situação insipiente de mudanças na humanização do tratamento somada aos mitos e preconceitos em relação à doença mental associados às reportagens em jornais e televisão, onde o doente mental aparece como mau caráter, perigoso e agressivo, contribuem certamente para o medo vivenciado ao se imaginarem em contato direto com o paciente psiquiátrico.

Stefanelli (1993) aponta que o profissional de enfermagem tem de adquirir competência no uso de técnicas de comunicação terapêutica, em busca da formação de atitudes que o direcionem para a aquisição de conhecimentos das questões inerentes à uma assistência de enfermagem holística e humanizada do paciente psiquiátrico. A comunicação terapêutica é preconizada, por esta autora, para estabelecer o relacionamento com o paciente de forma efetiva, com o objetivo de oferecer-lhe apoio, conforto, informação e despertar seu sentimento de confiança e de auto-estima. Como mencionado anteriormente alguns estudos já avaliaram o uso da comunicação terapêutica entre aluno de graduação de enfermagem e paciente. Contudo não encontramos referência desse tipo de estudo com alunos de curso Técnico e Auxiliar de Enfermagem, assim surgiu o desafio de verificar na prática: Como ocorre a interação de alunos de enfermagem do nível técnico, com o paciente psiquiátrico institucionalizado, após a ministração de conteúdo sobre comunicação humana e terapêutica na disciplina de Enfermagem em Saúde Mental e Psiquiátrica? Esta questão nos levou aos objetivos: Verificar se a ministração de conteúdos sobre comunicação humana e comunicação terapêutica provoca aumento da freqüência do uso de técnicas de comunicação terapêutica, por alunos do Curso Técnico em Enfermagem. Identificar como estes alunos avaliam o uso desses conteúdos na relação com o paciente psiquiátrico internado.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O estudo teve como eixo norteador o Referencial Teórico da Comunicação Terapêutica de Stefanelli (1993). Para esta, a comunicação terapêutica tem por objetivo estabelecer uma relação efetiva e consciente com o paciente, de modo a ajudá-lo a enfrentar a tensão temporária, a conviver com outras pessoas, a ajustar-se ao que não pode ser mudado, a superar os bloqueios à auto-realização e a descobrir suas possibilidades. Desta forma, torna-se possível atender às necessidades do paciente em todas as suas dimensões, levando em consideração a sua cultura, o ambiente e o seu ser. Stefanelli (1993) apresenta uma classificação didática das estratégias de comunicação terapêutica, que alternadamente as chama de técnicas, em três grupamentos: **expressão**, **clarificação** e **validação**. Entre as estratégias do grupo **expressão** temos: *usar terapêuticamente o silêncio, ouvir reflexivamente, verbalizar interesse, fazer pergunta*, entre outras. O objetivo do uso destas é ajudar o outro a demonstrar e exteriorizar idéias e sentimentos, assim como descrever fatos. No segundo

grupo **clarificação**, temos as técnicas *esclarecer termos incomuns, precisar o agente da ação e colocar eventos em seqüência lógica*. O objetivo de seu uso é ajudar a esclarecer as idéias expressas pelo paciente. No grupo **validação** encontramos as técnicas *repetir mensagem do paciente, pedir ao paciente que repita o que foi dito e sumarizar a interação*. Estas permitem ao profissional verificar se a mensagem expressa pelo paciente foi corretamente entendida ou se ele compreendeu o que foi dito pelo profissional.

### 3 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

Este estudo caracterizou-se como pesquisa prática exploratória e descritiva. Demo (1995) discorre sobre a pesquisa prática como aquela cujo objetivo é intervir na realidade social, com o intuito de resolver problemas e buscar auxílio na tomada de decisões, a partir da prática.

#### 3.1 LOCAL DO ESTUDO

Este estudo foi desenvolvido num Hospital Psiquiátrico da Cidade de Curitiba, durante o período de estágio supervisionado da disciplina de Enfermagem em Saúde Mental e Psiquiátrica, no segundo semestre de 1999.

O Hospital possui um total de 260 leitos; mantém convênio com o Sistema Único de Saúde e outras entidades, além do atendimento a particulares. Recebe pessoas com mais de 18 anos, de ambos os sexos. Os leitos são distribuídos em sete unidades de internação de diferentes especialidades, incluindo-se uma para dependentes químicos e outra para pacientes geriátricos. A filosofia de tratamento do hospital tem como foco a humanização da assistência, valorizando o potencial que cada paciente possui, para ajudar no seu tratamento, recuperação e retorno a vida social.

#### 3.2 POPULAÇÃO

A população deste estudo compreendeu dezenove alunos, na faixa etária de 18 a 20 anos, matriculados no último período do Curso Técnico em Enfermagem de uma Escola Técnica da cidade de Curitiba, Paraná. O convite foi apresentado durante uma das aulas e, na ocasião, eles receberam as orientações pertinentes à trajetória do trabalho. Foram esclarecidos que a participação era de caráter voluntário, sendo facultada a desistência, se julgassem necessário, sem danos ao desenvolvimento do estágio. Para selar esse acordo, cada aluno assinou o Termo de Consentimento pós-informado, de acordo com a Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde (Brasil, 1996).

#### 3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a obtenção dos dados deste trabalho optamos pelo diário de campo do pesquisador, no qual fizemos anotações diárias, decorrentes da observação da relação interpessoal de aluno e paciente, e também das discussões no final de cada período de estágio. Utilizamos ainda o "diário" do aluno, no qual cada um registrou uma interação com o paciente, segundo escolha própria. O diário do aluno continha duas colunas: na primeira coluna o aluno registrava a comunicação do paciente; na segunda coluna, a própria comunicação, na seqüência ocorrida, em forma de diálogo.

Este trabalho constou de duas etapas. A primeira se deu em sala de aula, logo após o término da parte teórica da disciplina. Informamos que o grupo seria dividido em dois subgrupos, I e II, ficando o Grupo I composto de dez alunos e o Grupo II de nove alunos.

Os integrantes do Grupo I realizaram o estágio após serem ministrados os conteúdos de comunicação e comunicação terapêutica sistematizados segundo o referencial teórico deste estudo. Para tanto, compareceram durante mais duas manhãs, num total de dez horas-aulas. Os alunos do Grupo II realizaram o estágio na segunda etapa, com o embasamento teórico que vinha sendo ministrado no desenvolvimento da disciplina habitualmente; porém utilizaram o mesmo padrão de registro de interações. Para que não houvesse prejuízos, acordamos com os alunos deste grupo que, após o término do estágio, estes conteúdos lhes seriam facultados.

Ambos os grupos desenvolveram o estágio no mesmo período: o Grupo I o fez no turno da manhã, e o Grupo II no turno da tarde. Tanto os alunos do Grupo I, como do II fizeram os registros diários das interações havidas de aluno e pacientes. No primeiro dia de estágio, foi apresentado aos alunos o instrumento de registro das interações com as orientações pertinentes ao seu uso. O processo desenvolvido por ambos os grupos teve supervisão direta das docentes.

### 4 RESULTADOS E COMENTÁRIOS

Os dados analisados e descritos neste trabalho, foram extraídos do registro no diário durante oito dias consecutivos, no período em que desenvolveu o estágio da disciplina. Como o Grupo I era composto de dez alunos, foram analisados oitenta diários; setenta e dois do Grupo II, resultando um total geral de 152 formulários analisados.

Para o estudo da freqüência do uso de cada técnica de comunicação terapêutica, conforme Quadro I, foi considerado como unidade de estudo cada intervenção verbal descrita pelos alunos do Grupo I e II que permitissem

identificar o uso das técnicas de comunicação terapêutica, apresentadas segundo os grupamentos de Stefanelli (1993). Em cada formulário de registro foi possível identificar uma ou mais estratégias de comunicação terapêutica

QUADRO 1 – FREQUÊNCIA DO USO DAS TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO TERAPÊUTICA. CURITIBA, 1999.

AGRUPAMENTO	GRUPO I Nº	GRUPO II Nº
EXPRESSÃO	392	292
CLARIFICAÇÃO	26	27
VALIDAÇÃO	6	1
TOTAL	424	320

Pode-se observar que o número de técnicas que compõem o agrupamento **expressão** é maior, em relação aos outros dois grupamentos, **clarificação e validação**. Este dado corrobora os resultados do estudo realizado por Stefanelli (1993) com alunos de enfermagem procedendo entrevista de ajuda a pacientes internados em um hospital psiquiátrico. A autora discorre que isto se deve ao fato de que, no início da relação interpessoal, paciente e aluno não se conhecem, sendo necessário estabelecer um clima de confiança. Para que isto aconteça, ambos precisam conhecer-se, valendo-se das técnicas deste agrupamento, que usamos também no relacionamento social, porém não de forma consciente.

Observa-se que houve maior frequência no uso das técnicas de comunicação terapêutica do Grupo I em relação ao Grupo II, embora não nos pareça tão significativo, suscitando novos estudos desse teor para melhor argumentação.

O uso das técnicas do agrupamento clarificação e validação, segundo Stefanelli (1993), requer mais concentração de atenção e conhecimento do paciente. É possível que o tempo de estágio dos alunos, dez dias, não tenha sido suficiente para que eles pudessem desenvolver a habilidade no uso das técnicas desse agrupamento, decorrendo assim, a pouca frequência no uso destas por ambos os grupos.

Foi solicitado aos alunos do Grupo I que avaliassem o uso da comunicação terapêutica na relação com o paciente, com a pergunta: como você percebeu o uso da comunicação terapêutica no estabelecimento da sua relação com o paciente? Surgiram os seguintes depoimentos.

*“Foi ótimo, pois ajudou muito neste estágio, ajudou a nos comunicarmos melhor com os pacientes, a responder às perguntas, a sair de algumas situações complicadas;*

*também percebi que tudo o que falamos e fazemos interfere no tratamento dos pacientes.”*

*“Por já ter o conteúdo, eu percebi que o estava usando, enquanto antes eu até o utilizava, mas não tinha consciência do que era.”*

*“Antes de ter aprendido, já utilizava, porém sem a facilidade que tenho agora. Senti-me mais segura, sabia como proceder em momentos mais embaraçosos; portanto foi um facilitador da comunicação e da interação. Um auxiliar forneceu segurança.”*

*“Percebi que ficou mais fácil a comunicação com o paciente, consegui ter conversas mais úteis que caminharam para um objetivo, que é o de ajudar o paciente a voltar para um estado melhor possível.”*

*“.....ajudou a não terminar um diálogo com o paciente por falta de assunto.”*

*“Aprendi que é melhor às vezes o silêncio do que falar coisas erradas e que não devemos colocar palavras na boca do paciente. Apenas o diálogo pode ajudar no tratamento dos pacientes.”*

*“Foi mais fácil conduzir a conversa com o paciente. Aprendi que ouvir com interesse e reflexivamente também é terapêutico. Assim como o não também é terapêutico. Se não tivéssemos o conteúdo, também faríamos, mas sem a consciência de que determinadas situações são terapêuticas e necessárias.”*

*“No início não sabia o que falar, depois me recordei das técnicas de comunicação; procurei dar uma seqüência melhor no diálogo, e isso ajudou na interação com o paciente.”*

Os alunos deste grupo avaliaram o conhecimento adquirido sobre comunicação humana e terapêutica como “ótimo”, “facilita a comunicação”, “dá segurança”, “provoca o uso consciente do conhecimento”. Conclui-se que o conteúdo ministrado aumentou a frequência do uso das técnicas de comunicação e foi um facilitador da comunicação aluno paciente. Acreditamos que houve contribuição para o aprendizado do aluno, pois alguns deles relataram a importância do uso consciente da comunicação terapêutica, despertando-os para o valor do conteúdo da sua comunicação no auxílio do tratamento do paciente. Também afirmaram que o uso das técnicas de comunicação terapêutica lhes ofereceu mais segurança na prática da abordagem do paciente.

Os alunos do Grupo II, após o estágio, retornaram a sala de aula para que fosse ministrado a eles o mesmo conteúdo, porém resgatando situações vivenciadas no período de estágio. Houve declarações de alguns, de que

eles poderiam ter se sentido mais seguros na abordagem do paciente se tivessem tido os conteúdos antes do estágio e que eles poderiam ter conduzido as interações com mais tranquilidade, sem tanto receio de estarem fazendo comentários indevidos. Essas afirmativas corroboram os comentários dos alunos do Grupo I, de que poder valer-se das técnicas como recurso para estabelecer um contato interpessoal ajuda-os a fazê-lo com mais segurança. Eles destacaram que algumas estratégias foram utilizadas, porém sem o conhecimento de se tratava de um modo terapêutico.

Após essa experiência, Maftum (2000), desenvolveu mais um estudo prático na mesma linha, com alunos do Curso Técnico em Enfermagem, cujo objetivo foi: Descrever como os alunos de enfermagem vivenciam a utilização dos conhecimentos de comunicação terapêutica na relação interpessoal como o paciente psiquiátrico institucionalizado. Os resultados afirmaram a importância de se dar mais ênfase no ensino de conteúdos que ajudam o aluno a compreender e desenvolver o processo de relação interpessoal na sua prática profissional. Isso motivou Maftum; Mazza; Stefanelli (2000) a desenvolver uma proposta de ensino-aprendizagem da comunicação sustentada na pedagogia problematizadora.

Os conteúdos de comunicação humana e comunicação terapêutica do referencial teórico de Stefanelli (1993) atualmente é parte integrante dos conteúdos da disciplina de Enfermagem em Saúde Mental e Psiquiátrica do Curso de Técnico em Enfermagem da Escola Técnica, na qual sou docente.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste estudo pudemos constatar que os conteúdos ministrados foram assimilados e utilizados pelos alunos, pois estes afirmaram em seus relatos que o conhecimento das técnicas de comunicação terapêutica, deu-lhes mais segurança para interagir com o paciente, que lhes facilitou estabelecer um curso no diálogo sem medo de estar falando coisas que pudessem prejudicar o estado emocional do paciente.

A comunicação é considerada a base do cuidado de enfermagem, como afirmam Horta (1979), Stefanelli (1993) entre outros, esses assuntos deveriam fazer parte dos currículos de enfermagem desde o início, além de ser de conhecimento e domínio de todos os docentes, não se restringindo à disciplina de Enfermagem em Saúde Mental e Psiquiátrica, como ocorre na maioria das escolas de enfermagem. O estudo realizado demonstrou que esse conhecimento contribui para que o paciente seja mais bem

cuidado e para que o profissional seja consciente do uso da comunicação terapêutica e sua influência sobre o comportamento do paciente.

Maftum (2000), diz que em nossa realidade de assistência à saúde os profissionais Técnico e Auxiliar de enfermagem são os que passam maior tempo junto aos pacientes. Embora eles não sejam preparados para realizar o relacionamento terapêutico como processo, pois o desenvolvimento dessa competência requer maior embasamento com outros conteúdos, da filosofia, antropologia, sociologia o que exige uma carga horária bem maior que as destinadas aos cursos de nível básico e médio, poderão realizar relacionamento interpessoal com o uso da comunicação terapêutica efetuando uma relação de ajuda. Por isso, eles devem aprender e valer-se desse recurso para que suas ações representem uma assistência humanizada.

Por acreditarmos numa assistência mais humanizada, este estudo representa uma contribuição para reforçar a relevância da comunicação terapêutica e a possibilidade desta ser ensinada, aprendida e aprimorada. Os resultados remetem-nos a repensar a nossa prática, porque como educadores, temos a responsabilidade de formar profissionais para atuar com a consciência de que suas atitudes e o modo como se comunica com o paciente contribuem na qualidade da assistência prestada. É mais do que mero transmitir conhecimentos, implica em um processo de mudança.

**ABSTRACT:** This study objectifies to verify if the taught contents on human and therapeutic communication increase the frequency in the use of therapeutic communication techniques by students; it also aims to verify how these students evaluate the use of the taught contents in the relationship with hospitalized psychiatric patients. An empirical descriptive exploratory research was developed during the second semester of 1999. Nineteen students of a the technical Nursing Course at UFPR (Federal University of Paraná) participated in this study. They were divided in two subgroups: subgroup I was provided with the contents on human communication and therapeutic communication, subgroup II was not. It was verified a higher frequency in the use of therapeutic communication techniques in subgroup I. The students of this subgroup evaluated the taught knowledge on human and therapeutic communication as "optimal", "it facilitates communication", "it enhances assurance", "it brings about the conscious use of knowledge." It can be concluded that the taught contents increased the frequency in the use of communication techniques and were a student-patient communication facilitator.

**KEY WORDS:** Mental health; Communication; Psychiatric nursing; Interpersonal relations; Students nursing.

## REFERÊNCIAS

- 1 AMARANTE, P. **Psiquiatria social e reforma psiquiátrica**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 1998.
- 2 BONADIO, I. C. et al. Comunicação terapêutica no cuidado pré-natal. **Rev. Paul. Enf.**, São Paulo, v.16, n. 1/3, p.5-11, 1997.
- 3 BRASIL, MINISTÉRIO DA SAÚDE. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 196. Sobre pesquisa envolvendo seres humanos. **Diário Oficial da república Federativa do Brasil**, Brasília, 10 out. 1996.
- 4 CARVALHO, E. E.; FERRAZ, A. E. P.; GIR, E. O ensino de comunicação nas escolas de enfermagem do Brasil. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE COMUNICAÇÃO EM ENFERMAGEM, 1., 1988; Ribeirão Preto. **Anais**. Universidade São Paulo – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, 1988. p. 96-104.
- 5 DEMO, P. **Metodologia científica em ciências sociais**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- 6 GOLDBERG, J. **Reabilitação como processo – o centro de atenção psicossocial-CAPS**. In Pitta, A. (Org.) Reabilitação psicossocial no Brasil. São Paulo: Hucitec; 1996.
- 7 HORTA, W. A. **Processo de enfermagem**. São Paulo: EPU, 1979.
- 8 KARSHMER, J. F. Rules of the thumb: hints for the psychiatric nursing students. **J. Psychosoc Nurs. Ment. Health Serv.**, v.20, n.3, p. 25-3, 1982.
- 9 MAFTUM, M. A. **A comunicação terapêutica vivenciada por alunos do curso técnico em enfermagem**. Curitiba. 2000. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina.
- 10 MAFTUM, M. A.; STEFANELLI, M. C.; MAZZA, V. A. A problematização no processo ensino-aprendizagem da comunicação. **Rev. Bras. Enferm.**, Brasília, v.53, n. 3, p. 435-442, jul./set. 2000.
- 11 SADALA, M.L.A.; STEFANELLI, M.C. Avaliação do ensino de relacionamento enfermeira-paciente. **Rev. Latino-Am. Enferm.**, Ribeirão Preto. v.4. n. esp. p. 139-151, abril, 1996.
- 12 STEFANELLI, M. C. **Comunicação com o paciente – teoria e ensino**. São Paulo: Robe 1993.
- 13 SADALA, M. L. A.; ARANTES, E. C.; STEFANELLI, M. C.; O processo ensino aprendizado de comunicação em enfermagem. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE COMUNICAÇÃO EM ENFERMAGEM, 5., 1996, Ribeirão Preto, **Anais**. Universidade de São Paulo – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, 1996. p. 38.

Endereço do autor:  
Rua João Clemente Tesseroli, 90  
81520-190 - Curitiba - PR