

Experiências docentes e discentes

COMUNICAÇÃO NO PROCESSO DE ENSINO EM SAÚDE: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

COMMUNICATION IN THE TEACHING HEALTH PROCESS: AN EXPERIENCE REPORT

COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA EN SALUD: UN RELATO DE EXPERIENCIA

Cassiela Roman¹

Juliana Ellwanger¹

Gabriela Curbeti Becker¹

Anderson Donelli da Silveira²

Carmen Lucia Bezerra Machado³

Waldomiro Carlos Manfroi³

Resumo

Este artigo trata de relato de experiência de uma aula sobre comunicação em saúde ministrada em uma disciplina de um programa de pós-graduação, no sul do Brasil. A aula, com duração de aproximadamente duas horas, ocorreu no mês de novembro de 2016. Os alunos são profissionais de diferentes áreas da saúde e participam de programas de mestrado e doutorado. A escolha do tema da aula se deu a partir da percepção quanto à necessidade de se enfrentar linguagens verbais e não verbais para produção do sentido da comunicação, no contexto de prática assistencial e docente. Para tanto, foram realizadas atividades coletivas, utilizando metodologias ativas e dialogadas que possibilitaram a participação de docentes e discentes no processo de aprendizagem. A aula foi composta por uma introdução inicial, três dinâmicas abordando elementos verbais e não verbais da comunicação, discussão sobre as atividades e um vídeo para o fechamento do processo. No presente relato estão descritos os aspectos detalhados do roteiro de aula, bem como o conteúdo gerado pelas discussões sobre o tema.

Palavras-chave: comunicação; saúde; ensino.

Abstract

This paper is an experience report of a health communication class performed in a discipline of a postgraduate program in South Brazil. The class had two hours of duration and took place in November 2016. The class participants were health professionals from different areas and master's or doctor's students. The subject choice

¹ Programa de Pós-Graduação em Assistência Farmacêutica, Faculdade de Farmácia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, RS. E-mail: cassielar@hotmail.com; juellwanger@gmail.com; gabriela.bckr@gmail.com

² Programa de Pós-Graduação em Ciências Cardiovasculares, Faculdade de Medicina, Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, RS. E-mail: dededonelli@gmail.com

³ Programa de Pós-Graduação em Ensino na Saúde – Mestrado Profissional da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, RS. E-mail: clbmachado@gmail.com; wmanfroi@hcpa.edu.br

of the lesson was obtained from the perception of the verbal and nonverbal languages to produce sense in health and teaching communication. Collective activities using active and dialogued methodologies of teaching were carried out, that enabled the participation of teachers and students in learning process. The class was consisted of an initial introduction, three dynamics addressing verbal and nonverbal communication, discussion of the activities and a final video for closing the process. In the present report are described the details of class script and the content generated by discussion about the theme.

Keywords: communication; health; teaching.

Resumen

Este artículo trata de un relato de experiencia de una clase sobre comunicación en salud impartida en una disciplina de un programa de postgrado, en el sur de Brasil. La clase, con una duración aproximada de dos horas, ocurrió en el mes de noviembre de 2016. Los estudiantes son profesionales de diferentes áreas de la salud y participan en programas de maestría y doctorado. La elección del tema de la clase se dio a partir de la percepción en cuanto a la necesidad de afrontar lenguajes verbales y no verbales para la producción del sentido de la comunicación, en el contexto de práctica asistencial y docente. Para ello, se realizaron actividades colectivas, utilizando metodologías activas y dialogadas que posibilitar la participación de docentes y discentes en el proceso de aprendizaje. La clase fue compuesta por una introducción inicial, tres dinámicas abordando elementos verbales y no verbales de la comunicación, discusión sobre las actividades y un vídeo para el cierre del proceso. En el presente relato se describen los aspectos detallados del itinerario de clase, así como el contenido generado por las discusiones sobre el tema.

Palabras clave: comunicación; salud; enseñanza.

Introdução

Comunicação, palavra que deriva do latim *communicare* – por em comum –, que remete ao ato ou efeito de comunicar (-se); transmitir; propagar (HOLANDA, 2010). Segundo Lombardi (2006, p. 1), a “comunicação é a troca de informações, ideias e sentimentos. Processos que mantêm os indivíduos em contato permanente e em todas as circunstâncias, propiciando a interação”. Trata-se de uma base estrutural da sociedade, a qual é uma necessidade humana básica na busca por conhecimento e no convívio social e cultural (CASTRO, 2013; OLIVEIRA; CELINO; COSTA, 2015).

O processo de comunicação abrange elementos básicos, como: emissor, receptor, mensagem, canal, códigos, ruídos e *feedback* ou retroalimentação. Tais elementos são fundamentais para a compreensão e transmissão de informações (mensagem) entre o emissor – que inicia o processo e transmite a mensagem – e o receptor – que recebe a informação, responde ao emissor e dá continuidade ao processo. A comunicação plena se utiliza, preferencialmente, de códigos comuns aos indivíduos (LOMBARDI, 2006; GASNIER, 2008; RAMOS, 2011).

Os instrumentos utilizados são a linguagem verbal, mais frequente, sendo a palavra a sua unidade; e a não verbal, representada por movimentos, gestos, imagens, expressões faciais, entonação de voz e postura (LOMBARDI, 2006; CASTRO, 2013). Para que a comunicação se dê de forma consistente, clara e adequada a cada situação, cative o ouvinte e priorize, principalmente, os três elementos basais (emissor, mensagem e receptor), é importante que o comunicador harmonize essas duas linguagens. Além de associar a naturalidade de gestos e expressões à motivação ao falar,

observação, entonação de voz, ritmo, vocabulário, entre outros requisitos. É essencial que a fala esteja de acordo com a expressão corporal (CASTRO, 2013).

No âmbito da saúde, a comunicação é uma tecnologia fundamental para os profissionais da área no processo assistencial, seja voltada ao paciente ou à equipe de saúde (CARVALHO; MONTENEGRO, 2012). A sua qualidade, que propicia a escuta ativa e acolhedora do paciente para transmitir a mensagem de forma coerente e completa, bem como atingir a sua subjetividade, além dos fatores inerentes ao processo, são características importantíssimas na comunicação entre profissionais de saúde e pacientes (OLIVEIRA; CELINO; COSTA, 2015). A comunicação efetiva demonstra relação com a melhora de desfechos clínicos, satisfação com serviços e adesão terapêutica; tanto que abordagens de ensino para o desenvolvimento de habilidades de comunicação vêm sendo discutidas nos cursos da área da saúde (BACHMANN et al., 2013).

Além de toda a importância no processo assistencial, a comunicação possui papel essencial no processo de ensino-aprendizagem, uma vez que aproxima as pessoas, promove relações humanas e compartilha saberes (CORIOLANO-MARINUS et al., 2014). Fora isso, se considerar que parte da aprendizagem é construída a partir de relações sociais (INOCÊNCIO; CAVALCANTI, 2005), o diálogo está sempre presente na aprendizagem colaborativa.

Apesar do valor da comunicação qualitativa nos âmbitos educacional e assistencial, o processo, por vezes, ocorre por meio de uma visão mecanicista, em que o emissor emite uma mensagem ao receptor, que apenas a recebe, caracterizando um processo verticalizado, de transferência de informações. Contudo, a construção do conhecimento se dá de forma horizontal entre os sujeitos envolvidos (DONATO; GOMES, 2010; CARVALHO; MONTENEGRO, 2012), onde professores e alunos são os protagonistas do processo.

Segundo Freire (1983, p. 69), “a educação é comunicação, é diálogo, na medida em que não é a transferência de saber, mas um encontro de sujeitos interlocutores que buscam a significação dos significados”. Reafirmando que a educação, a prática da saúde e a comunicação não são práticas solitárias, mas sim compartilhadas (DONATO; GOMES, 2010).

Um passo importante para (re)significar o processo de ensino-aprendizagem para a construção do conhecimento são as metodologias ativas de ensino-aprendizagem, que vão além da transmissão de conteúdo. Tais práticas instigam o educando a exercer a reflexão crítica e transformadora a partir da visão dos diferentes saberes necessários à sua formação e da aplicabilidade dos conhecimentos construídos à realidade na qual estão inseridos. Neste contexto, o professor atua como facilitador e orientador do processo de comunicação e interação entre os alunos (MELO; SANT’ANA, 2012; SILVA et al., 2015), já que a participação dos alunos é constantemente motivada, diferentemente da metodologia tradicional associada com a memorização e ao trabalho do docente

dirigido à explanação de conteúdos e retenção da atenção dos discentes (GOSSENHEIMER et al., 2015).

Ao passo que a comunicação entre os sujeitos é um processo intrínseco das metodologias ativas, um dos seus objetivos é que os alunos desenvolvam não só o conhecimento, mas também habilidades e atitudes. Dentre estas estão: liderança, cooperação, gestão da informação, planejamento, responsabilidade, relações humanas, trabalho em equipe, convivência, visão crítica, emitir opiniões, tomada de decisões, entre outras, e, perpassando por todas, a própria comunicação (COTTA; COSTA; MEDONÇA, 2013).

O presente artigo trata-se de um relato de experiência sobre uma aula ministrada por um grupo de alunos em disciplina de um Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), no segundo semestre do ano de 2016. Os alunos da disciplina, todos com formação em cursos da saúde, são estudantes de mestrado ou doutorado de outros programas de pós-graduação da instituição ou do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). O grupo de alunos que ministrou a aula a ser relatada foi composto por três farmacêuticas, um médico e uma nutricionista, sendo quatro integrantes estudantes de mestrado e um de doutorado.

A aula teve como público os próprios colegas da disciplina, e abordou a temática da ‘comunicação em saúde’. Para tanto, utilizou-se das metodologias ativas de ensino-aprendizagem por meio de dinâmicas e discussões entre os alunos e alunos, no papel de professores, como estratégia de aula.

Planejamento

O processo teve início em um encontro da disciplina, no qual se propôs, a partir da organização espontânea de grupos, a elaboração de uma aula para ministrar aos colegas. Tanto a temática, quanto o formato da aula eram de escolha de cada grupo. Para isso, uma etapa inicial de planejamento foi necessária, uma vez que planejar o itinerário de docentes e discentes é fundamental para saber aonde se quer chegar. Faz parte do educador se perguntar o que se pretende e qual a finalidade da aula (DONATO; GOMES, 2010).

O planejamento envolveu primeiramente a escolha do tema: ‘comunicação em saúde’, a qual diz respeito ao estudo e utilização de estratégias de comunicação para informar e para influenciar as decisões dos indivíduos e das comunidades no sentido de promoverem a sua saúde. Trata-se de uma ação inerente ao ser humano, que acontece a todo o momento, sendo a escolha motivada principalmente pela importância de tal assunto no contexto da prática profissional, assistencial e docente dos alunos participantes da disciplina; a qual tem influência direta na relação entre os profissionais, serviços de saúde e comunidade, atividades de educação em saúde, qualidade dos

atendimentos e, especialmente, no ensino, quando diz respeito à formação dos profissionais da saúde (TEIXEIRA, 2004).

A elaboração do plano de aula entre os participantes do grupo – agora no papel de professores – se deu via troca de e-mails e em dois encontros presenciais; um encontro inicial para definição do tema e esboço das atividades a serem realizadas, e um encontro final para fechamento do cronograma acordado. A partir da temática escolhida foram planejadas as atividades a serem desenvolvidas durante a aula. Previamente se realizou uma busca de referencial teórico sobre o assunto e a discussão entre os participantes do grupo sobre experiências profissionais e pessoais sobre o tema, surgindo a ideia de realizar dinâmicas vivenciadas pelos mesmos, já que se encaixavam com os objetivos designados.

O plano de aula foi organizado para o tempo aproximado de duas horas, da seguinte forma: breve introdução sobre o tema, com apresentação em *Power Point*; realização de três dinâmicas, intercaladas com discussões sobre comunicação e impressões das atividades; apresentação e discussão de reportagem jornalística; e fechamento com visualização de um vídeo sobre processo de comunicação. Os objetivos eram: identificar os elementos indispensáveis às situações de comunicação; reconhecer a função de cada elemento dentro do processo da comunicação; e compreender que todo sistema de comunicação é constituído por este conjunto de elementos. A avaliação dos discentes foi dividida em duas partes: uma envolvendo a participação individual dos alunos nas atividades propostas; e outra, envolvendo a participação de todo grupo em relação às percepções das dinâmicas. A avaliação coletiva foi proposta para ser realizada a partir de um *brainstorming* (chuva de ideias) das percepções do grupo.

A avaliação da aula ministrada – sua estrutura, conteúdos abordados e atuação dos alunos como professores – foi realizada após o término da aula proposta, em roda de conversa sobre as percepções dos alunos e professores da disciplina.

Relato da experiência

No dia da aula, conforme plano de ensino, realizou-se uma breve introdução sobre o tema aos colegas-alunos. A partir da apresentação do tema e acomodação dos alunos em círculo, iniciou-se a primeira dinâmica, denominada ‘dinâmica do papel’. Foi distribuído para cada aluno um papel de rascunho A4, e com os olhos fechados, estes deveriam seguir os comandos do professor-facilitador sem questionamentos. Conforme as orientações que foram passadas – ‘Feche os olhos. Pegue essa folha e dobre ao meio. Rasgue uma ponta. Dobre novamente ao meio e rasgue uma ponta. Dobre novamente ao meio e rasgue uma ponta’- os alunos foram fazendo o solicitado. Ao final, eles deveriam abrir os olhos e comparar os resultados com seus colegas.

O resultado dos rasgos nas folhas diferiu muito entre os alunos, somente com algumas pequenas semelhanças. O motivo dessas diferenças foi debatido no grupo e conclusões importantes sobre o processo de comunicação foram inferidas: os discentes relataram que a informação não foi clara e detalhada, se queixando da impossibilidade de fazerem perguntas sobre os comandos, e houveram interpretações diferentes em relação aos comandos. Por meio dessa dinâmica, evidenciamos a importância da interpretação, do *feedback* e da qualidade da comunicação. Nos casos em que o processo de comunicação é unidirecional, não havendo espaço para a retroalimentação dos indivíduos que recebem a comunicação, a interpretação é mais livre, principalmente se não há clareza no que é emitido. Mediante uma comunicação com linguagem clara e que, principalmente, valorize o retorno do comunicado, este processo pode ser aprimorado.

Após, foi realizada outra dinâmica, semelhante a uma brincadeira infantil denominada ‘telefone sem fio’. A dinâmica consistia no recebimento de uma frase pelo primeiro participante, sendo que tal indivíduo deveria trocar uma palavra da frase por um sinônimo desta e repetir a frase alterada ao participante seguinte. Este deveria proceder da mesma forma e assim sucessivamente, até que o último aluno deveria repetir a frase, que lhe foi repassada, em voz alta. Posteriormente essa frase seria comparada com a inicial. A frase inicial era ‘a vida é curta, a arte é longa’, aforismo conhecido e atribuído a Hipócrates, médico grego.

Na realização da segunda dinâmica, houve uma situação imprevista: um dos professores, de maneira equivocada, acabou por passar o slide onde estava escrita a frase a ser revelada no final da dinâmica. Como foi um processo rápido, a dúvida era se os alunos tinham lido a frase ou não, e como proceder: trocar ou não-trocar a frase, realizar ou não-realizar a dinâmica. Neste momento, os professores e alunos discutiram em relação ao que deveria ser feito. Perguntou-se aos alunos se eles tinham visualizado a frase, e qual conduta achavam melhor. Como a maioria afirmou não se lembrar da frase exposta, todos optaram por seguir conforme proposto. Assim, a atividade ocorreu da maneira descrita. Como resultado final, teve-se a seguinte frase: ‘a vida é curta, a arte é um barco’.

Apesar do pequeno imprevisto, por meio dessa dinâmica foi evidenciada a importância da opinião pessoal no processo da informação, pois ao serem obrigados a realizar a troca de uma palavra por outra de sentido semelhante, a impressão individual de cada participante foi colocada na frase comunicada. Os alunos também relataram que para uma comunicação mais efetiva é preciso saber seu contexto. Uma dificuldade relatada foi que pelo fato de repassar a frase para o indivíduo seguinte em tom de voz baixo (cochichar), muitas vezes a informação não foi compreendida adequadamente, e que talvez se fosse falado com o olhar fixado e em tom mais claro a comunicação seria facilitada.

A terceira dinâmica se organizou na forma de círculo, onde, utilizando apenas o contato visual, cada aluno deveria ‘achar um parceiro’ para se aproximar ao centro do círculo e fazer uma

breve pausa, um de frente para o outro. Ao fitarem os olhos por alguns segundos, “os parceiros” trocariam de lugar um com o outro no círculo. Este processo deveria ser coordenado com o restante do grupo, de forma a apenas uma dupla se aproximar do centro por vez. Antes de iniciar a dinâmica, os professores-facilitadores demonstraram ao grupo como a atividade deveria acontecer. Durante a dinâmica, foi estimulado o dinamismo entre os alunos-participantes. Após a realização da atividade, a exemplo das demais, houve uma discussão sobre o processo, para apontar as dificuldades enfrentadas por cada aluno, bem como as percepções em relação à temática da aula. Os alunos apontaram a importância de perceber o contexto ao seu redor e o que está acontecendo, uma vez que todo o processo necessitava ser ordenado, além da valorização do contato visual durante a comunicação, relatando suas experiências pessoais no ambiente de prática profissional (assistência, gestão, trabalho multiprofissional e interdisciplinar, entre outros).

Percebeu-se que durante a atividade alguns participantes realizavam outros gestos com o rosto para combinarem sua vez de ir ao centro, o que demonstrou certa dificuldade em realizar a comunicação apenas com os olhos e, para tanto, necessitavam utilizar outras formas de comunicação não verbal, como expressões faciais e movimentos do corpo. O tempo em que cada dupla permanecia no centro do círculo, bem como a distância entre os participantes nas duplas diferiram bastante entre os alunos. Alguns passaram rapidamente pelo centro, muitas vezes não fazendo a pausa requerida, enquanto outros, a pausa e a distância entre eles eram menores. Tais resultados puderam ser influenciados pela presença ou ausência de familiaridade entre os integrantes, timidez ou desconforto ao fazer uso deste tipo de comunicação. A coordenação do grupo foi algo que chamou a atenção; cada dupla se dirigiu ao centro de forma ordenada, respeitando o tempo e a vez da outra dupla, o que revelou uma preocupação e atenção ao que estava acontecendo.

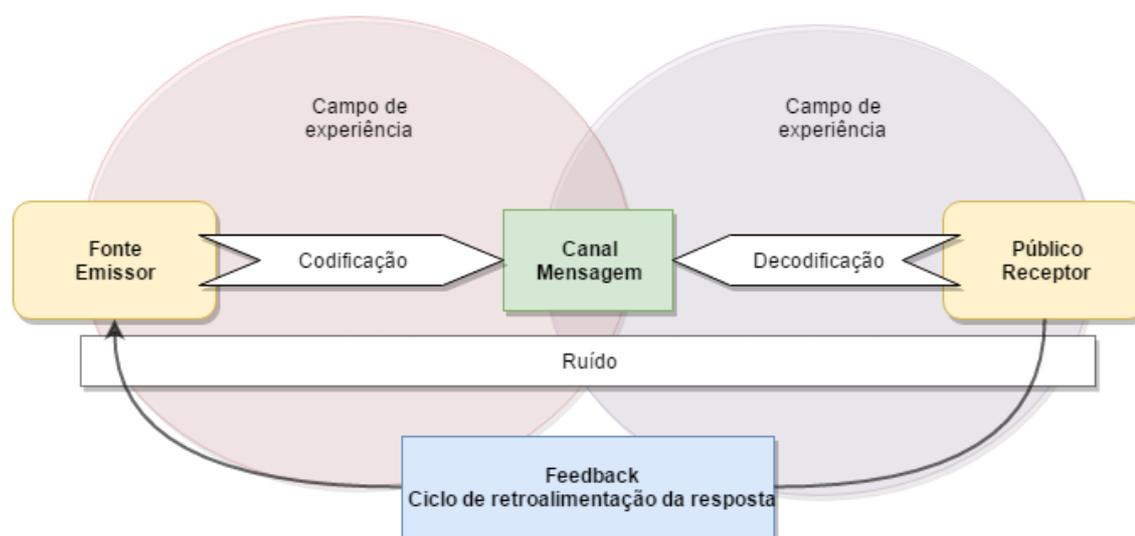
O objetivo da atividade era justamente reconhecer a influência dos elementos não verbais na comunicação: importância do contato visual, da aproximação, do ‘ir até o outro’ e ‘o outro vir até mim’ – elementos da comunicação cinésica e proxêmica. Além disso, a importância da empatia – de olhar para o outro e compreendê-lo – e da atenção ao contexto, são elementos e características essenciais para uma comunicação efetiva. Essa dinâmica, ao contrário das outras duas, promoveu a comunicação de fato, mesmo com a utilização apenas de elementos não verbais. Ao passo que nas dinâmicas do papel e telefone sem fio, a fala estava presente, mas se dava de forma unidirecional e sem possibilidade de *feedback* – o que resultou em diferentes interpretações da informação transmitida. Na dinâmica do ‘círculo’, as pessoas tinham que olhar uma para outra e combinar de realizar a mesma tarefa (chegar ao centro), coordenadas com os demais membros do grupo, o que promoveu a compreensão da mensagem enviada em consonância com um determinado contexto e a

relação entre emissor e receptor alcançada de forma plena, onde cada um transitava entre os dois papéis.

A discussão sobre o processo de comunicação se desenvolveu para além das dinâmicas. Os alunos exemplificaram situações cotidianas na prática profissional e trouxeram aspectos referentes ao cotidiano de contexto social mundial e nacional, como: a influência da mídia e redes sociais nas opiniões e atitudes pessoais, o processo de extremismo religioso e político que vêm sendo vivenciado em diferentes esferas sociais, o uso de celulares e seu impacto no cotidiano das pessoas, a ‘chuva’ de informações e como filtrá-las e interpretá-las de forma crítica e racional. Para exemplificar algumas dessas situações, foi exposta e, posteriormente, disponibilizada via e-mail aos alunos, uma reportagem jornalística, intitulada ‘Como as redes sociais formam bolhas de radicalização e intolerância’, sobre o que pode estar causando a ‘bolha da *timeline*’, remetendo à influência das redes sociais nas atitudes e pensamentos extremistas (DUARTE, 2016).

Para fechamento da aula, foi passado um vídeo de curta duração: ‘Processo de Comunicação’, disponível *online* pelo site do *YouTube* (<https://www.youtube.com/watch?v=_C3AmzKpJbQ>), o qual retoma os elementos e as características trabalhadas e discutidas durante a aula sobre o assunto (RAMOS, 2011). O objetivo desta última atividade foi perceber a importância da presença de todos os elementos da comunicação (Figura 1) e as dificuldades existentes quando há a ausência de algum deles.

Figura 1 – Processo de comunicação (adaptada com base no vídeo – Ramos, 2011).



Ao final da aula ministrada, conforme processo da disciplina, houve a formação de uma roda de conversa para discutir e avaliar a aula do grupo de professores. Na roda, cada pessoa pôde

participar de maneira espontânea apontando sua opinião a respeito da temática, forma com que a aula foi conduzida, o que aprendeu, bem como desempenho dos colegas no papel de professores. Os professores da disciplina voltaram ao seu papel de professores e conduziram a discussão.

Nesse último processo, os colegas relataram terem apreciado a aula, acharam as dinâmicas e discussões com exemplos da atualidade altamente pertinentes. Os professores e colegas também comentaram sobre o desempenho do grupo, que ministrou a aula de uma maneira ‘fluída’ com a participação de cada integrante de maneira a um complementar o outro. Por se tratar de uma aula sobre comunicação, gostaram por ter sido dialogada, podendo perceber a harmonia entre o grupo, o processo de comunicação e a linguagem verbal e não verbal utilizada pelos integrantes.

A condução da situação imprevista antes da realização da dinâmica do telefone sem fio foi apontada pelos colegas como positiva, uma vez que promoveu a participação de todos (alunos e professores) no processo de escolha, ocorrendo a comunicação efetiva a partir de uma escuta ativa e *feedback*. Desse modo, a temática da aula foi vivenciada, tanto por meio da utilização de metodologias ativas (dinâmicas e discussões) quanto pela condução de uma situação imprevisível durante a aula, o que retrata bem a realidade docente. Assim como na comunicação, o processo de ensino-aprendizagem é uma ‘via de mão dupla’, em que docentes e discentes juntos constroem o saber por meio da vivência.

Considerações finais

A experiência demonstra que a aula ministrada sobre ‘comunicação em saúde’, com o uso de metodologias ativas de ensino-aprendizagem, teve aceitação importante dos colegas e professores da disciplina, público receptor, para o qual se dirigiu a mensagem do processo de comunicação, e que retornaram ao grupo de alunos responsáveis pela aula um *feedback* essencialmente positivo, ratificando que os objetivos propostos foram atingidos. Isso reitera a importância da discussão e reflexão sobre tal processo, tanto no contexto profissional, como de ensino.

Ao utilizar essas tecnologias de ensino, esperava-se uma maior participação dos alunos durante as discussões sobre as dinâmicas, o que ocorreu à medida que os mesmos foram colocando os seus pontos negativos, positivos e associando com o tema em questão. A participação dos alunos foi motivada pelos professores e a linguagem utilizada se deu de forma horizontal, o que colocou discentes e docentes como protagonistas no processo de ensino, ampliando a construção do conhecimento.

É fundamental que as metodologias ativas sejam incorporadas no ensino na saúde, ao passo que favorecem o desenvolvimento do espírito crítico, da capacidade de reflexão e ampliam as habilidades dos alunos. Apesar de ser uma ação inerente ao ser humano e base para o contato

permanente entre os indivíduos, é pertinente refletir sobre o processo de comunicação, principalmente na área da saúde. Reconhecer o ato comunicativo como uma ação que se constrói a partir de um conjunto de elementos, por estudantes e profissionais, se torna essencial para que o processo não se reduza à transmissão de informações.

Referências

- BACHMANN, C. et al. A European consensus on learning objectives for a core communication curriculum in health care professions. **Patient Education and Counseling**, Limerick, v. 93, p. 18-26, 2013.
- CARVALHO, B. G. C.; MONTENEGRO, L. C. Metodologias de comunicação no processo de educação em saúde. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, Divinópolis, v. 2, n. 2, p. 279-287, 2012.
- CASTRO, I. L. Linguagem verbal e não verbal: o ensino de Língua Portuguesa. **Faculdade Almeida Rodrigues**, Rio Verde, 2013. Disponível em: <<http://www.faculdadefar.edu.br/artigo-cronica/detalhe/id/21>>. Acesso em: 21 jul. 2018.
- CORIOLO-MARINUS, M. W. L. et al. Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 23, n. 4, p. 1356-1369, 2014.
- COTTA, R. M. M.; COSTA, G. D.; MEDONÇA, E. T. Portfólio reflexivo: uma proposta de ensino e aprendizagem orientada por competências. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 6, p. 1847-1856, 2013.
- DONATO, A. F.; GOMES, A. L. Z. O estudo da comunicação na formação dos profissionais de saúde: algumas questões e aproximações. **Boletim do Instituto de Saúde**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 37-43, 2010.
- DUARTE, L. Como as redes sociais formam bolhas de radicalização e intolerância. **Jornal Zero Hora**, Porto Alegre, 18 nov. 2016. Disponível em: <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/politica/noticia/2016/11/como-as-redes-sociais-formam-bolhas-de-radicalizacao-e-intolerancia-8377226.html>>. Acesso em: 21 jul. 2018.
- FREIRE, P. **Extensão ou comunicação?** 7. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983.
- GASNIER, D. G. **Guia prático: comunicação empresarial**. São Paulo: IMAM, 2008.
- GOSSENHEIMER, A. N.; CARNEIRO, M. L. F.; CASTRO, M. S. Estudo comparativo da metodologia ativa “gincana” nas modalidades presencial e à distância em curso de graduação de Farmácia. **ABCS Health Sciences**, Santo André, v. 40, n. 3, p. 234-240, 2015.
- HOLANDA, A. B. **Minidicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 8. ed. Curitiba: Editora Positivo, 2010.
- INOCÊNCIO, D.; CAVALCANTI, C. M. C. O trabalho em grupo como metodologia de ensino em cursos e disciplinas on-line. In: Congresso ABED, 12., 2005, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ABED, 2005. p. 1-10. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/014tcc3.pdf>>. Acesso em: 21 jul. 2018.
- LOMBARDI, M. A. **A importância da comunicação**. São Paulo, 2006. Disponível em: <<http://www.ceismael.com.br/oratoria/importancia-da-comunicacao.pdf>>. Acesso em: 21 jul. 2018.
- MELO, B. C.; SANT’ANA, G. A prática da metodologia ativa: compreensão dos discentes enquanto autores do processo ensino-aprendizagem. **Comunicação em Ciências da Saúde**, Brasília, v. 4, n. 23, p. 327-339, 2012.

OLIVEIRA, Y. C. A.; CELINO, S. D. M.; COSTA, G. M. C. Comunicação para ferramenta essencial para assistência à saúde dos surdos. **Physis (Rio J.)**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 307-320, 2015.

RAMOS, D. K. **Vídeo produzido para a Especialização em Coordenação Pedagógica da UFSC**, Florianópolis, 2011. Disponível em:
<https://www.youtube.com/watch?v=_C3AmzKpJbQ>. Acesso em: 21 jul. 2018.

SILVA, S. L. et al. Estratégia educacional baseada em problemas para grandes grupos: relato de experiência. **Revista Brasileira de Educação Médica**, Rio de Janeiro, v. 39, n. 4, p. 607-613, 2015.

TEIXEIRA, J. A. C. Comunicação em saúde: relação técnicos de saúde – utentes. **Análise Psicológica**, Lisboa, v. 22, n. 3, p. 615-620, 2004.