



COMUNICAÇÃO, INTERAÇÃO E RELACIONAMENTO



ERM0105 - Integralidade do cuidado I Bacharelado em Enfermagem



Letícia Yamawaka de Almeida

Enfermeira

Doutoranda do Programa de Enfermagem Psiquiátrica e Ciências Humanas

Orientadora: Prof^a Dra^a Jacqueline de Souza

Objetivos

O aluno deverá ser capaz de:

- Identificar elementos que diferenciem as relações formais e informais;
- Reconhecer a importância da comunicação como uma ferramenta para o cuidado em enfermagem;
- Demonstrar habilidades para comunicação efetiva.

Exercício



Todo indivíduo **comunica-se**
constantemente desde o
nascimento até a morte.

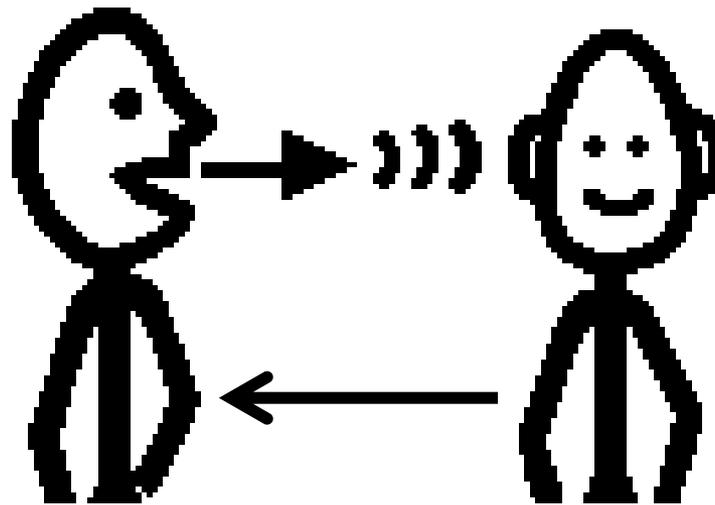
O que é comunicação?

Trata-se de um **processo dinâmico** e **multidimensional**, onde cada palavra dita e cada movimento realizado **transmite uma mensagem** para alguém.



A comunicação interpessoal é uma transação entre o transmissor e o receptor.

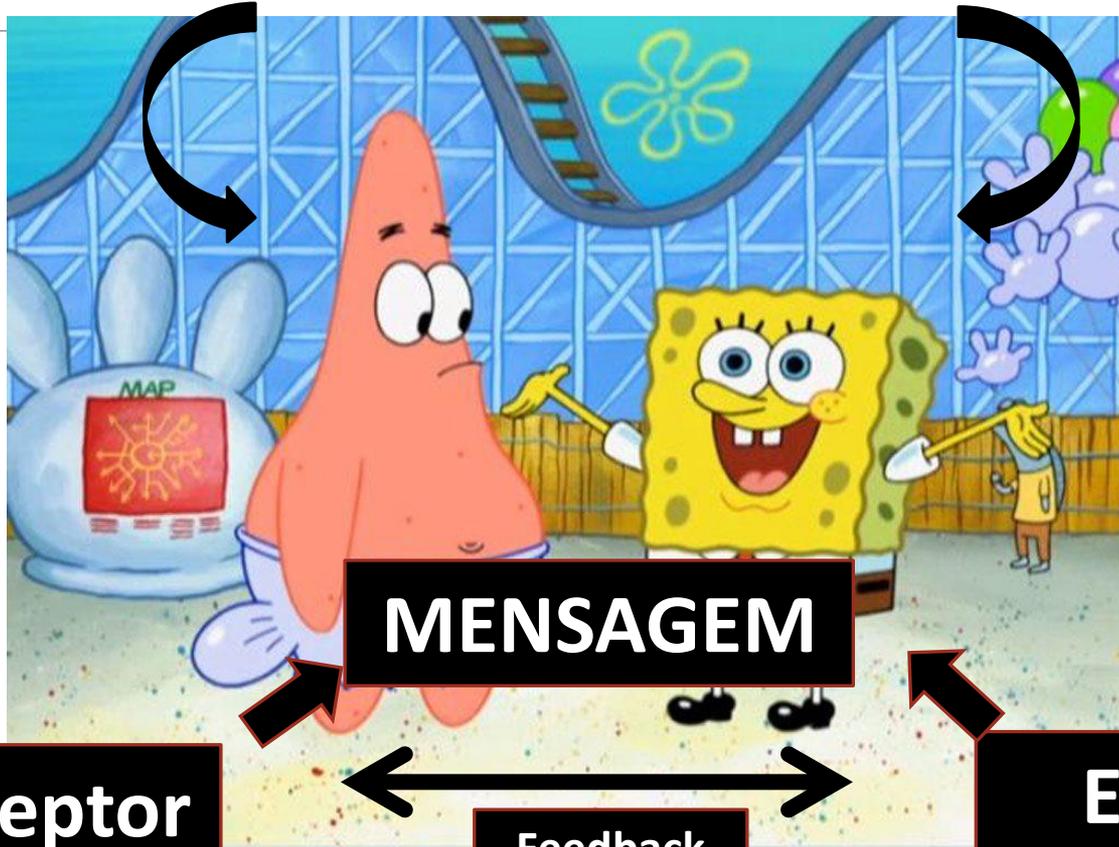
A **comunicação** envolve a participação de **duas ou mais** pessoas, onde a **mensagem** é **transmitida** por uma e recebida pela outra, simultaneamente.



Essa reciprocidade é **central** para o processo de comunicação

Fatores que influenciam o processo de comunicação

Variáveis interpessoais



Ambiente

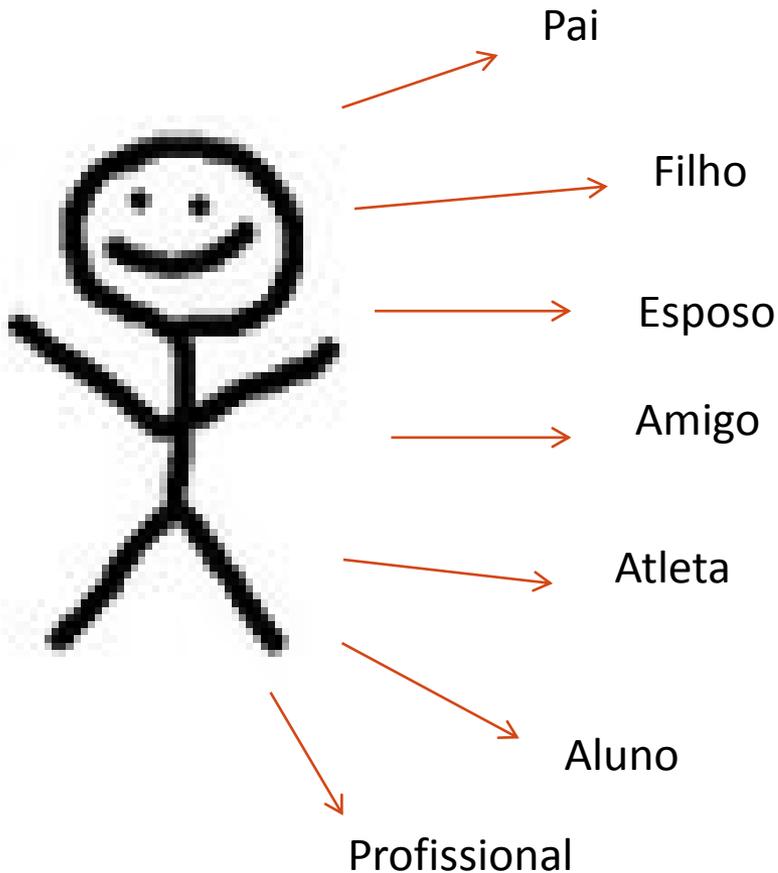
(Townsend, 2002; Potter 2009)

Percepções pessoais

<https://www.youtube.com/watch?v=7kTA2kRbD9U>

As percepções pessoais algumas vezes
distorcem a **interpretação** da
mensagem por parte do **receptor**

Interação pessoa/situação



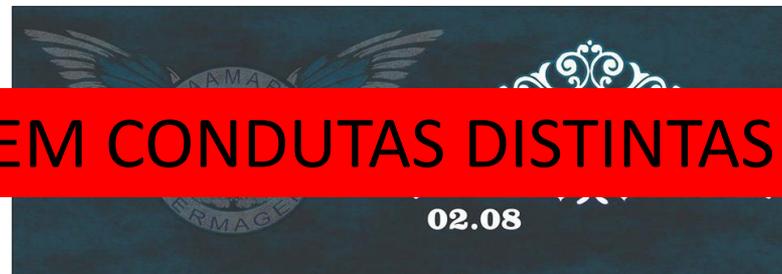
Importância de considerar a relação do indivíduo e **ambiente**;

Conduta socialmente **hábil**.

“Comportamento socialmente hábil é o conjunto de comportamentos emitidos por um indivíduo em um contexto interpessoal que expressa sentimentos, atitudes, desejos, opiniões ou direito desses indivíduos de modo adequado à situação, respeitando esses comportamentos nos demais, e que geralmente resolve os problemas imediatos da situação enquanto minimiza a probabilidade de futuros problemas.” (CABALLO, 2006)



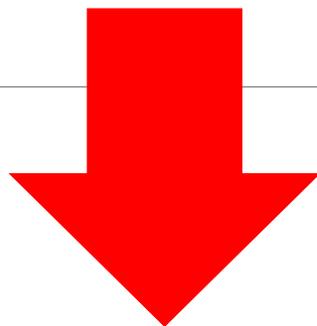
Situações formal



Situação informal

DIFERENTES SITUAÇÕES REQUEREM CONDUTAS DISTINTAS!

O que determina se o **comportamento** será considerado apropriado em uma determinada situação?



OBJETIVO

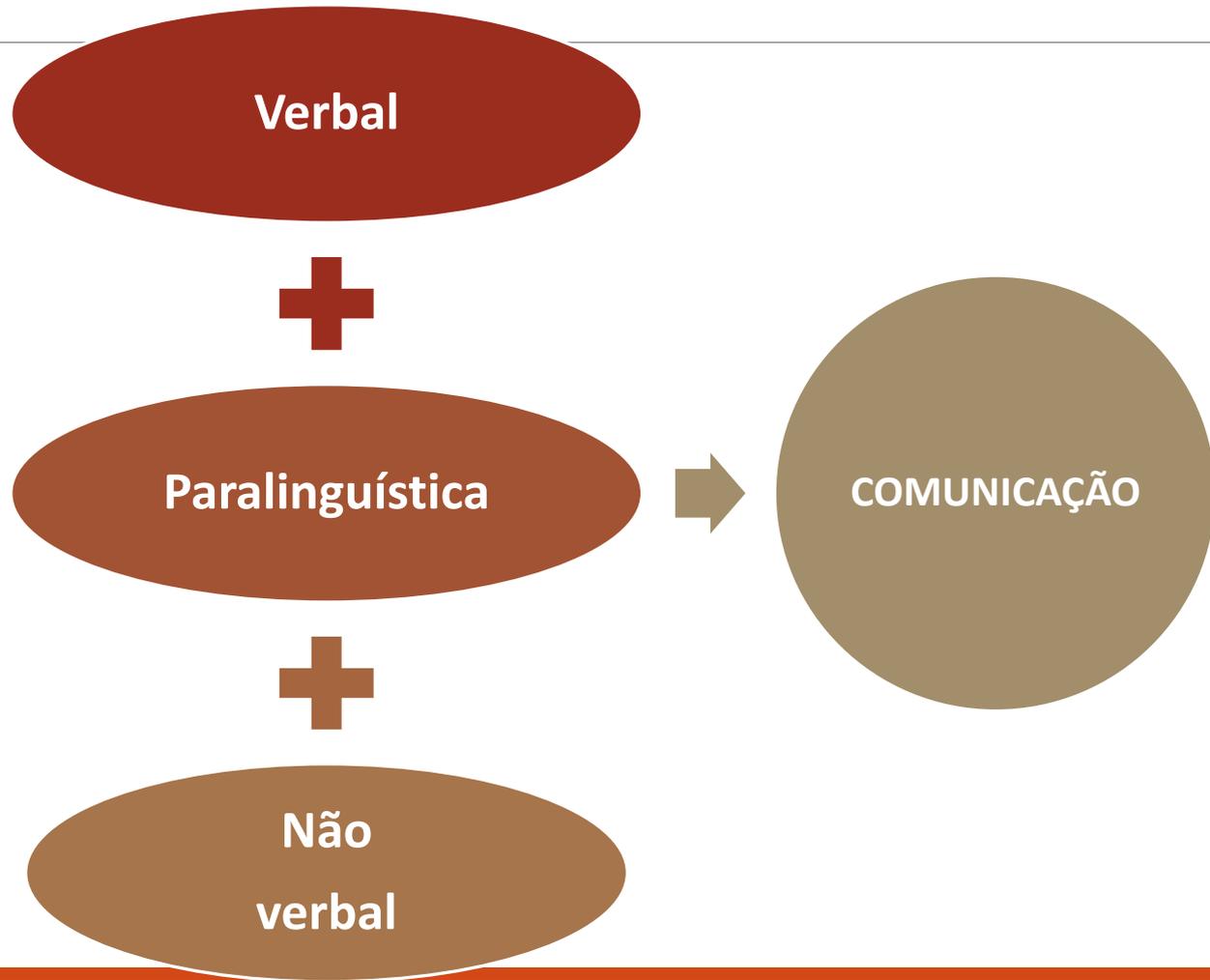




O **significado** de uma determinada conduta variará, de acordo com a situação e lugar.

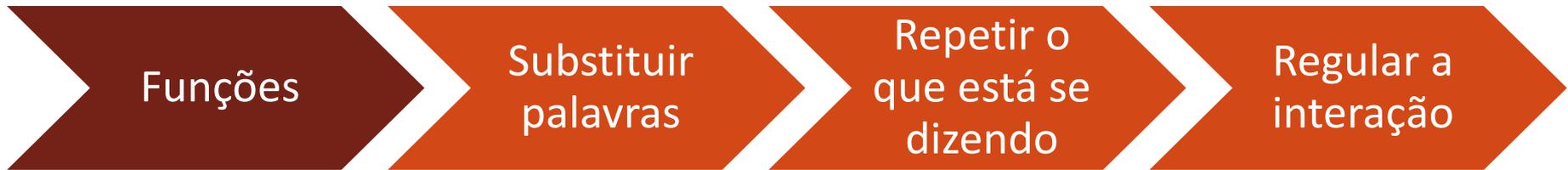
Os padrões de comunicação variam de uma forma ampla entre culturas e dentro de uma mesma cultura.

Formas de comunicação



Comunicação não verbal

Inclui **os cinco sentidos** e qualquer coisa que não envolva a palavra escrita/falada.

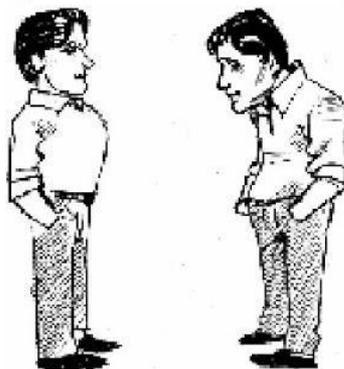


Em alguns casos, pode também contradizer a mensagem verbal

Componentes da comunicação não verbal



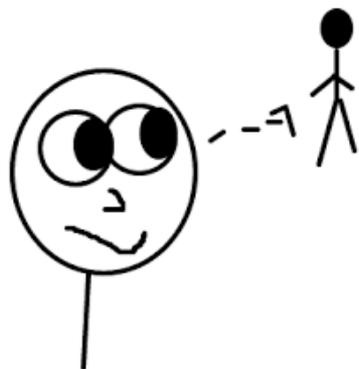
Aparência Física e Vestuário



Movimento e postura corporal



Contato físico



Comportamento dos olhos



Expressões faciais

Comunicação Paralinguística

É o elemento gestual da palavra falada:
Timbre, tom, volume, a clareza, a velocidade, a
ênfase, as pausas e as vacilações.

Como uma mensagem é
verbalizada é tão importante
quanto **o que é** verbalizado.

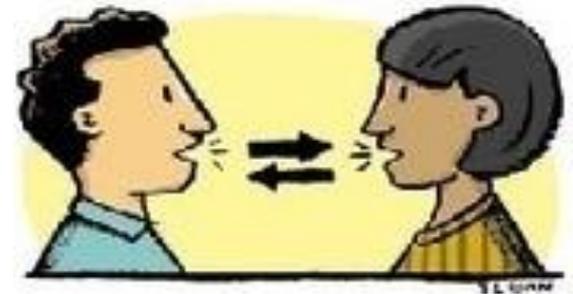
A forma como um profissional informa uma
intercorrência ao seu colega.

Comunicação verbal

Ocorre por meio das palavras, escritas ou faladas, e representa um pequeno segmento da capacidade de comunicação humana.

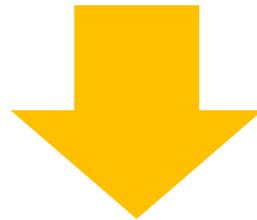


A linguagem verbal é um **código** que transmite significado específico mediante a **combinação de palavras**.



Comunicação eficaz:

Integração complexa, cuidadosa e harmônica entre os elementos verbais, não-verbais e paralinguísticos.



A comunicação eficaz é um **atributo essencial** da prática de Enfermagem.

A capacidade do Enfermeiro em se **relacionar com outros** é importante e a **habilidade de comunicação** ajuda a manter **relações efetivas** em todas as **esferas da prática profissional**.



Com quem o Enfermeiro se relaciona??



A interação da enfermeira e o cliente.

O enfermeiro se comunica da mesma forma em suas interações?



A conversa do profissional de enfermagem com o Médico ao comunicar-lhe um fato ocorrido durante o plantão.



Um telefonema da enfermeira para os familiares do paciente, solicitando uma informação.

Exemplo

“Cliente, 57 anos, masculino. Apresenta hipertensão arterial; PA: 200x110mmHg, Taquidispneia; dessaturação; Sat 85%, ausculta estertorando até ápices bilaterais. Ao passar o caso para equipe médica, informo SSVV. Realizado posicionamento no leito com ducúbito elevado, tentativa de catéter nasal de o2, conforme prescrição verbal médica, sem sucesso. Equipe de fisioterapia realiza VNI. Realizado medicações dietéticas cpm, realizado svd cpm para quantificar.”

“Edema agudo do pulmão”

“Cliente apresentou um quadro grave pulmonar, porém revertido sem necessidade de medidas invasivas. (...)”

“Cliente estava com dificuldade para respirar, estava muito ruim do pulmão e quase precisou da ajuda de um aparelho para respirar. Mas agora ele já está respirando bem. (...)”

Relações profissionais da Enfermagem



Enfermeiro e cliente



Enfermeiro e família



Enfermeiro e comunidade

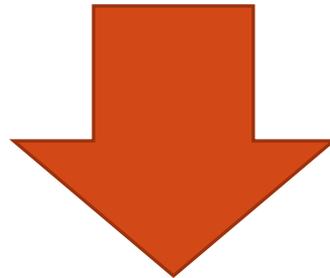


Enfermeiro e equipe de saúde

Relação de ajuda entre Enfermeiro e cliente

As relações de cuidado firmadas entre o Enfermeiro e o cliente são a base do cuidado em Enfermagem.

A **comunicação** é o meio de estabelecimento da relação de ajuda e cura e por isso, é **essencial** para a **relação enfermeira-cliente**.



Relação Terapêutica

Reciprocidade, parceria e respeito a complexidade das pessoas

Situações desafiadoras na comunicação

Durante a conversação, alguns clientes fazem perguntas pessoais sobre a família da Enfermeira, local de residência, etc.

Qual a conduta??

Os estudantes se indagam com frequência, se é adequado revelar essas informações. O enfermeiro habilidoso usa julgamento sobre o que partilhar e dá a informação mínima ou se desvia dessas perguntas com humor e focaliza nova conversação no cliente.

Elementos da comunicação profissional

Aparência profissional e comportamento são importantes no estabelecimento da relação com o cliente.

O que se espera:

Esses elementos comunicam que a Enfermeira assumiu o papel de ajuda profissional, está habilitada clinicamente e focalizada no cliente.

-Comportamento profissional?

Vestimentas adequadas, postura, entonação, vocabulário, ouvir atentamente, ser pontual...

Elementos da comunicação profissional

- Educação (ser cortês);
- Uso de nomes (transmite respeito pela dignidade e singularidade humana);
- Confiança (encoraja a comunicação);
- Autonomia e responsabilidade (oferecer elementos para a tomada de decisão no cuidado);

-ASSERTIVIDADE

Assertividade:

A comunicação assertiva permite que você expresse sentimentos e ideias sem julgar ou prejudicar o outro.

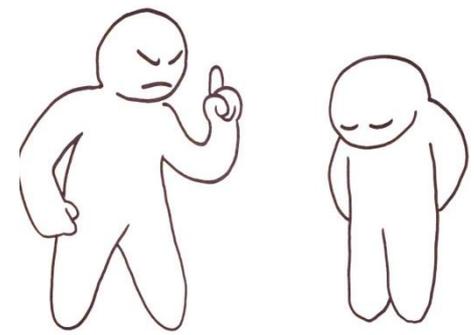
Transmite uma noção de autosssegurança ao mesmo tempo em que comunica respeito pela outra pessoa.



Assertiva: Conteúdo é expresso de **forma manifesta** e **sem exercer coerção** a outra pessoa.

Passiva: Há uma **falta de expressão/ comportamento** ou realizado de forma **indireta**.

Agressiva: Expresso de **forma manifesta**, de **modo coersivo** sobre a outra pessoa.



Vídeo

<https://www.youtube.com/watch?v=rd1mCZVNnxE>

Exercício

Você combinou com um amigo um jantar em sua casa. Ele acabou de chegar, mas com uma hora de atraso e não telefonou para avisar. Você está incomodado. Você diz:

1. Entre. O jantar está servido.

Você não expressa que seu amigo chegou tarde/ nem que está incomodado com seu comportamento.

2. Você é um cara de pau. Como se atreve a chegar tão tarde? É a última vez que te convido.

Você insulta seu amigo e o ameaça.

3. Estou esperando há 1:00 hora. Gostaria que tivesse telefonado para dizer que chegaria tarde.

Você expressa que ele chegou tarde e que você está aborrecido.

1. Posso desenvolver comportamentos assertivos?

Sim, tudo isso depende das nossas atitudes e comportamento perante os outros, devendo praticar todos os dias para evitar cair em extremos.

2. Quais são exemplos concretos de técnicas de comunicação assertiva?

Ser claro, conciso e específico; ser empático; respeitar os outros; pedir mudança de comportamentos; oferecer-se para mudar quando justamente criticado.

3. Quais são os aspectos que prejudicam a comunicação assertiva?

Uma comunicação não-verbal não condizente com a comunicação verbal, o tom de voz, não respeitar os outros, nem as suas opiniões.

4. As atitudes assertivas impedem os conflitos?

Não, mas melhora a forma como gere os conflitos. As pessoas assertivas conseguem dialogar, ouvir-se mutuamente, respeitar-se e, por isso, negociar consensos.

5. (teste de assertividade) Refletir sobre os meus comportamentos e identificar o grupo no qual as minhas atitudes se incluem com maior frequência.

No ambiente profissional, para sermos assertivos, devemos dar as nossas opiniões de maneira firme, sem sermos agressivos e respeitando os outros. Além disso, devemos ser capazes de aceitar críticas e sugestões, sem as considerarmos como agressões.



Exercício prático

Em grupo:

A partir de uma ocasião profissional:

- Apresentem elementos que caracterizem esta **situação** por meio do estabelecimento de uma **relação** entre o **profissional de Enfermagem** e outro elemento, explorando as **habilidades** para **comunicação efetiva**.

Leitura complementar:

BROCA, Priscilla Valladares; FERREIRA, Márcia de Assunção. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Rev. bras. enferm.**, Brasília , v. 65, n. 1, p. 97-103, Feb. 2012 .

BROCA, Priscilla Valladares; FERREIRA, Márcia de Assunção. A equipe de enfermagem e a comunicação não verbal. **Reme : Rev. Min. Enferm.**, Belo Horizonte , v. 18, n. 3, set. 2014

LOUREIRO, Cândida. Treino de competências sociais-uma estratégia em saúde mental: conceptualização e modelos teóricos. **Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental**, n. 6, p. 7-14, 2011.

PETERSON, Aline Azevedo; CARVALHO, Emília Campos de. Comunicação terapêutica na Enfermagem: dificuldades para o cuidar de idosos com câncer. **Rev. bras. enferm**, v. 64, n. 4, p. 692-697

Referências:

BRAMHALL, Elaine. Effective communication skills in nursing practice. **Nursing Standard**, v. 29, n. 14, p. 53-59, 2014.

CABALLO, Vicente E. **Manual de avaliação e treinamento das habilidades sociais**. Santos, 2006.

POTTER, Patricia. **Fundamentos de enfermagem**. Elsevier Brasil, 2009.

TOWNSEND, Mary C. Enfermagem em saúde mental e psiquiátrica: conceitos de cuidado na prática baseada na evidência. **Loures: Lusociência**. 2002.

STUART, Gail Wiscarz; LARAIA, Michele Teresa. **Enfermagem psiquiátrica: princípios e prática**. Artmed, 2002.

Obrigada!

Letícia Yamawaka de Almeida
leyamawaka@gmail.com