

**PROCESSO  
DE  
COMUNICAÇÃO**  
**Conceitos básicos**

Prof Dr Divane de Vargas  
Escola de Enfermagem  
Universidade de São Paulo

---

---

---

---

---

---

---

---

**PROCESSO DE COMUNICAÇÃO**



A comunicação permeia  
toda a ação do  
enfermeiro

---

---

---

---

---

---

---

---

**PROCESSO DE COMUNICAÇÃO**

A comunicação é compreendida como um processo de compreender, compartilhar mensagens enviadas e recebidas, sendo que a própria mensagem e o modo como se dá seu intercâmbio exercem influência no comportamento das pessoas nela envolvidos

---

---

---

---

---

---

---

---

**PROCESSO DE COMUNICAÇÃO**



Por meio da comunicação vivenciada pelo enfermeiro X paciente, o enfermeiro pode definir objetivos e metas a serem atingidos pelo paciente por ambos em conjunto para ajudá-lo a sentir-se como ser humano digno e pessoa capaz de encontrar soluções para seus problemas

---

---

---

---

---

---

---

---

**PROCESSO DE COMUNICAÇÃO (elementos envolvidos)**




---

---

---

---

---

---

---

---

**PROCESSO DE COMUNICAÇÃO**

O processo de comunicação pode ser resumido em:

- Quem diz o que
- Com que intenção
- Como
- Em que condição ou contexto
- Para quem e com que efeito.

---

---

---

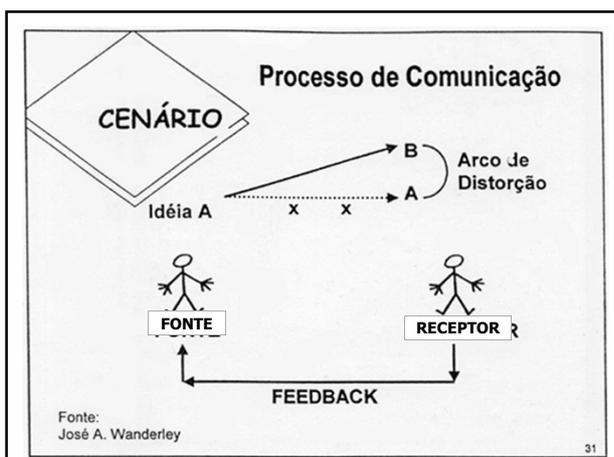
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

**ELEMENTOS DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO**

- **Emissor** - É quem gera o processo e quem toma a iniciativa.

**Receptor** - É quem recebe a mensagem. Ele deve receber e compreender a idéia que se quer passar.

**Mensagem** - É o pensamento ou a idéia que o emissor pretende passar para o receptor.

---

---

---

---

---

---

---

---

**ELEMENTOS DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO**

- **Código** - É o conjunto de signos convencionais e sua sintaxe (ex.: a língua) utilizados na representação da mensagem, que devem ser total ou parcialmente comuns ao emissor e ao receptor.
- Meio** - É o canal através do qual o emissor transmite a sua mensagem ao receptor.
- Reação** - É o último processo da comunicação. Toda comunicação deve ter esse elemento como um dos seus objetivos para completar todo processo.

---

---

---

---

---

---

---

---

### FUNÇÕES DA COMUNICAÇÃO



- Investigação
- Informação
- Presuasão
- Entretenimento

---

---

---

---

---

---

---

---

### FORMAS DA COMUNICAÇÃO

- COMUNICAÇÃO VERBAL
- COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL
- PARAVERBAL PARALINGUSTICA

Utilizadas pelo emissor com objetivo de partilhar informações

---

---

---

---

---

---

---

---

### COMUNICAÇÃO VERBAL



Refere-se a linguagem escrita e falada, aos sons e palavras que usamos .  
É possível o envio de mensagens de forma não verbal sem utilização da verbal, mas o contrário é praticamente impossível.

---

---

---

---

---

---

---

---

### COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL



Envolve todas as manifestações de comportamento não expressas por palavras.

---

---

---

---

---

---

---

---

### COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL



O modo como a pessoa (profissional) executa determinada atividade pode nos dar informações sobre seu estado físico, emocional e atitude do que aquilo que ele expressa em palavras.

---

---

---

---

---

---

---

---

### COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL



A comunicação não verbal pode complementar uma informação verbal (completando-a ou repetindo-a), contradizer, enfatizar, substituir, oferecer indícios sobre as emoções ou mesmo controlar ou regular um relacionamento.

---

---

---

---

---

---

---

---

## COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

■ O toque



È talvez uma das mais importantes facetas da comunicação não verbal, pois através desse podemos indicar para pessoa que fique onde está, que se aproxime, que estamos com ela em uma dada situação.

---

---

---

---

---

---

---

---

## COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL



O TOQUE É UM DOS MEIOS MAIS CONCRETOS DE TRANSMITIR NOSSOS SENTIMENTOS DE EMPATIA E CONFIANÇA.

---

---

---

---

---

---

---

---

## COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL



TERRITORIALIDADE ( espaço pessoal)  
O espaço que mantemos entre interlocutor e a nossa pessoa pode influenciar ou mesmo definir o tipo de relacionamento que será mantido.

---

---

---

---

---

---

---

---

### Variáveis na comunicação



- PESSOA DA ENFERMEIRA

Uso terapêutico de si mesmo

---

---

---

---

---

---

---

---

### Variáveis na comunicação



- LINGUAJAR

---

---

---

---

---

---

---

---

### Variáveis na comunicação



- AMBIENTE

---

---

---

---

---

---

---

---

## Variáveis na comunicação

- DISPONIBILIDADE



---

---

---

---

---

---

---

---

## Variáveis na comunicação

- SENSO DE OPORTUNIDADE



---

---

---

---

---

---

---

---

## MODOS DE COMUNICAÇÃO

### Confirmação

Ocorre quando o que é comunicado por uma pessoa sentimento, pensamento, experiência é percebido e respeitado pela outra pessoa; nesse caso, conteúdo e relação da mensagem são aceitos, portanto, confirmados

---

---

---

---

---

---

---

---

## **MODOS DE COMUNICAÇÃO**

### **DESCONFIRMAÇÃO**

A desconfirmação surge quando os pensamentos e sentimentos do paciente não são considerados. É como se lhe fosse negado o direito de agir, pensar e sentir de seu próprio modo.

(falar sobre o paciente e não com eles)

---

---

---

---

---

---

---

---

## **MODOS DE COMUNICAÇÃO**

### **NEGAÇÃO**

No modo negação, o conteúdo da informação não é aceito, mas a relação (comportamento e afeto) é mantida. A pessoa se sente respeitada, embora a outra não confirme sua informação; o EU da pessoa não é necessariamente negado.

---

---

---

---

---

---

---

---

## **MODOS DE COMUNICAÇÃO**

### **DUPLA MENSAGEM**

Existe dupla mensagem quando nela estão implícitos conteúdos contrários e também quando a forma verbal da mensagem dá uma informação contraditória ao que é demonstrado na forma não verbal. Dessa forma a expressão verbal é invalidada pela não verbal, e essa em geral dá indícios de como a mensagem deve ser interpretada.

---

---

---

---

---

---

---

---

## **NIVEIS DE COMUNICAÇÃO**

- Nível intrapessoal
- Nível interpessoal
- Comunicação de grupo

---

---

---

---

---

---

---

---

## **COMUNICAÇÃO NÃO TERAPÊUTICA**

- Frases estereotipadas.
- Frases que denotam falta de empatia, de consideração pelos sentimentos do paciente.
- Julgar o comportamento do paciente (evitar termos como bom , mau, certo e errado)
- Evitar induzir as respostas do paciente.
- Mudar de assunto inadequadamente.
- Comunicação unidirecional (só o enfermeiro fala)

---

---

---

---

---

---

---

---

## **BARREIRAS À COMUNICAÇÃO**

- Limitação do receptor
- Falta de capacidade de concentração da atenção
- Imposição do esquema de valores
- Pressuposição da compreensão
- Ausência de linguagem comum.

---

---

---

---

---

---

---

---

## EMPATIA

Para que a interação com o paciente se torne terapêutica a enfermeira tem de tentar ou se esforçar para perceber a experiência do outro como ele a vivencia.

Quando esta percepção do mundo do outro ocorre, podemos dizer que está ocorrendo a empatia.

---

---

---

---

---

---

---

---

## EMPATIA

A COMUNICAÇÃO EMPÁTICA É VITAL PARA O DESENVOLVIMENTO DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO QUANDO SE TEM COMO OBJETIVO AJUDAR ALGUÉM

---

---

---

---

---

---

---

---

## REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- STEFANELLI, M.C. *Comunicação com o paciente - teoria e ensino*. São Paulo: Robe, 1993.

---

---

---

---

---

---

---

---