



Universidade de São Paulo
Faculdade de Ciências Farmacêuticas
Disciplina FBF0611



Habilidades de comunicação I

Profa. Dra. Patricia Melo Aguiar

Março de 2024

Objetivos da aprendizagem

- A. Capacitar o(a) estudante na relação profissional de saúde – paciente por meio de comunicação mais assertiva, afetiva e efetiva.
- B. Reconhecer as reações dos pacientes e familiares frente à doença e ao tratamento.
- C. Reconhecer suas próprias emoções frente ao paciente.
- D. Potencializar a sua capacidade de trabalho junto ao paciente e à equipe multiprofissional.



Conteúdos contemplados

- Habilidades de comunicação
 - Importância
 - Processo da comunicação
 - Componentes da linguagem verbal e não verbal

O que é comunicação???



COMUNICAÇÃO



História da comunicação

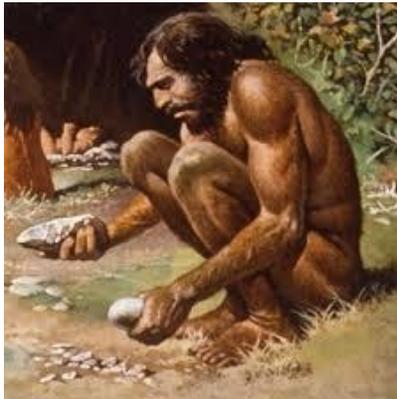
2,5 milhões AC

8 mil AC

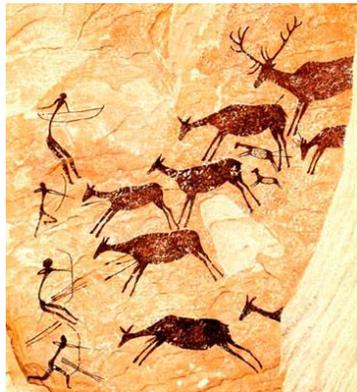
3 mil AC

105 DC

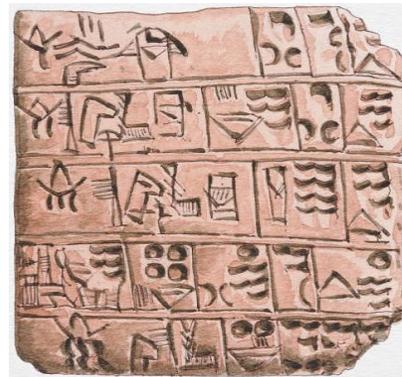
Séc. XX



Gestos e gritos



Arte rupestre



Escrita
cuneiforme

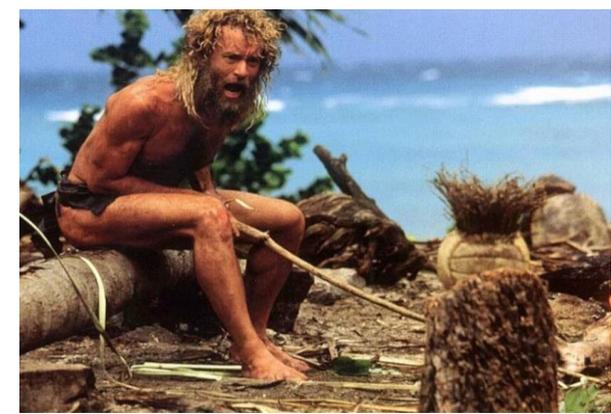
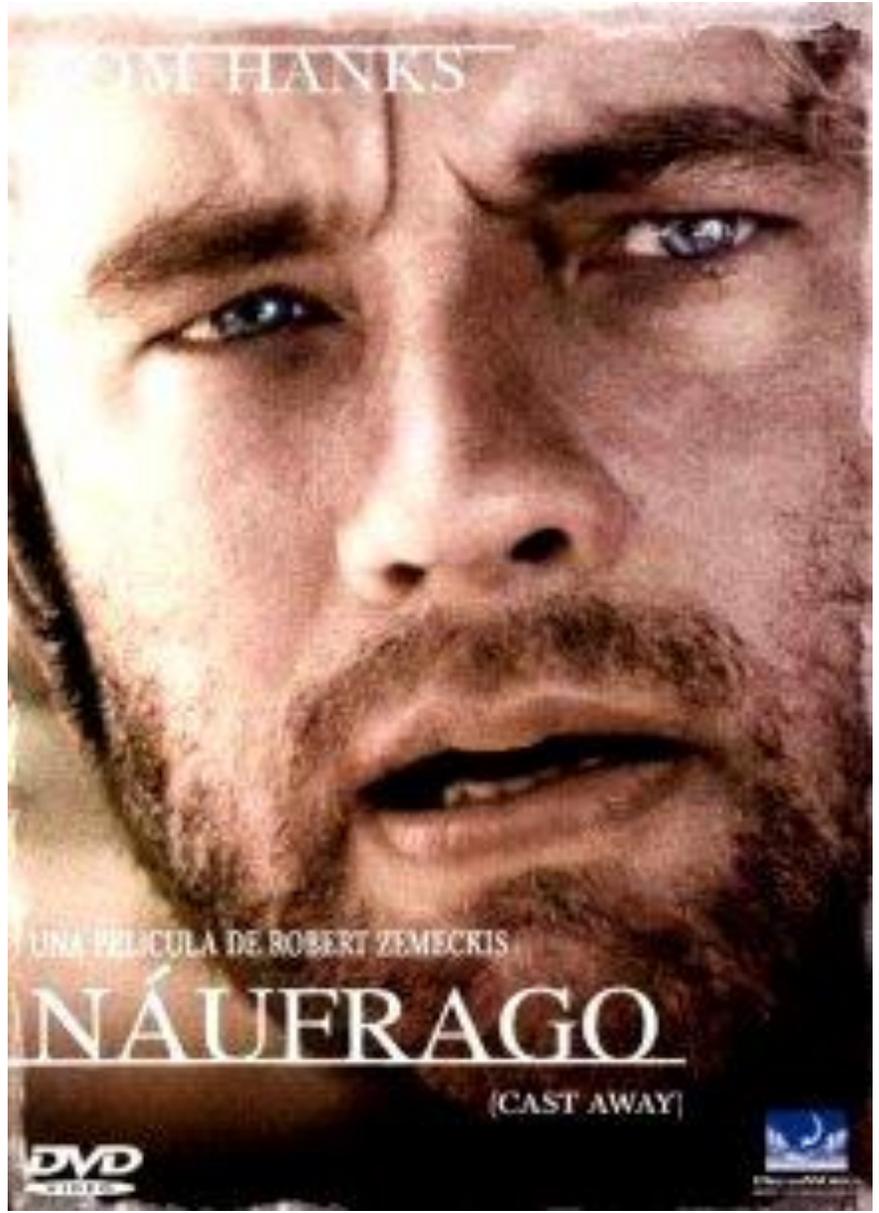


Papel chinês



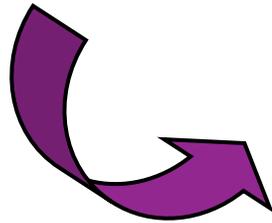
Rádio e TV

O ser humano necessita de interações!



Conceito de comunicação

- Do latim *communicare*

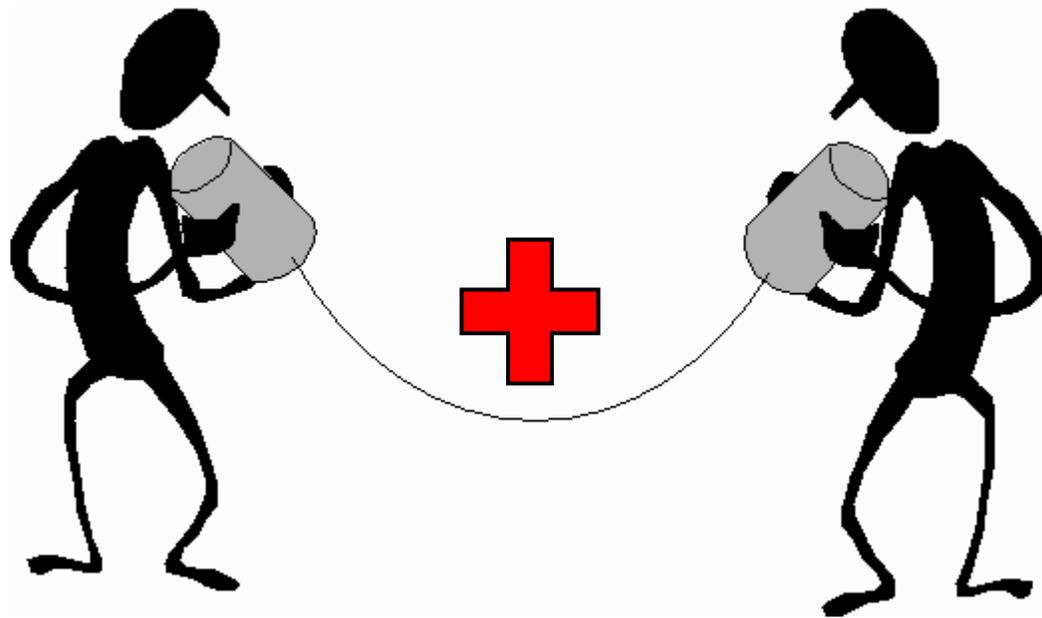


ação de "partilhar, participar algo, tornar comum"

- Comunicação interpessoal: processo **interativo** (entre dois indivíduos) em que o **emissor** constrói significados e desenvolve **expectativas** no receptor



Por que estudar comunicação na área da saúde?



Falhas na comunicação como barreira no cuidado em saúde

J Cancer Res Clin Oncol (2015) 141:55–60
DOI 10.1007/s00432-014-1779-z

ORIGINAL ARTICLE – CANCER RESEARCH

Discontinuation and non-adherence to endocrine therapy in breast cancer patients: is lack of communication the decisive factor?

P. Wuensch · A. Hahne · R. Haidinger · K. Meißler ·
B. Tenter · C. Stoll · B. Senf · J. Huebner

Original Research

Relationship Between Satisfaction With Medical Care, Physical Health, and Emotional Well-Being in Adult Men: Mediating Role of Communication

Cristian Ramos-Vera¹, Jacksaint Saintila² , Yaquelin E. Calizaya-Milla³ ,
María Elena Acosta Enríquez⁴, and Antonio Serpa Barrientos⁵

Journal of Primary Care & Community Health
Volume 13: 1–8
© The Author(s) 2022
Article reuse guidelines:
sagepub.com/journals-permissions
DOI: 10.1177/21501319221114850
journals.sagepub.com/home/jpc


International Journal of Clinical Pharmacy (2018) 40:712–720
<https://doi.org/10.1007/s11096-018-0639-3>

RESEARCH ARTICLE

Patient-pharmacist communication during a post-discharge pharmacist home visit

Hendrik T. Ensing^{1,2,3} · Marcia Vervloet⁴ · Ad A. van Dooren¹ · Marcel L. Bouvy² · Ellen S. Koster²

Received: 24 July 2017 / Accepted: 19 April 2018 / Published online: 2 May 2018
© The Author(s) 2018



PLOS ONE

RESEARCH ARTICLE

Disparities in patient-centered communication for Black and Latino men in the U.S.: Cross-sectional results from the 2010 health and retirement study

Jamie A. Mitchell^{*} , Ramona Perry

School of Social Work, University of Michigan, Ann Arbor, MI, United States of America

* Mitchj@umich.edu



Boa comunicação como facilitador no cuidado em saúde

Research Article

Pharmacist–Patient Communication in Prostate Cancer as a Strategy to Humanize Health Care: A Qualitative Study

Aline Scarabelin, B. Pharm¹, Aline Santana Dosea, MSc²,
Patricia Melo Aguiar, PhD¹ , and Sílvia Storpirtis, PhD¹

Journal of Patient Experience
1–7
© The Author(s) 2018
Reprints and permission:
sagepub.com/journalsPermissions.nav
DOI: 10.1177/2374373518786508
journals.sagepub.com/home/px




Available online at www.sciencedirect.com

 **ScienceDirect**
Research in Social and
Administrative Pharmacy 11 (2015) 560–570

RESEARCH IN SOCIAL &
ADMINISTRATIVE PHARMACY

Original Research

How pharmacist–patient communication determines pharmacy loyalty? Modeling relevant factors

Liliana Patrícia Antunes, Pharm.D.^a, João José Gomes, Ph.D.^b,
Afonso Miguel Cavaco, Ph.D.^{c,*}

Zheng et al. *BMC Health Services Research* (2022) 22:1157
<https://doi.org/10.1186/s12913-022-08505-1>

BMC Health Services Research



ELSEVIER

Patient Education and Counseling 68 (2007) 186–192

Patient Education
and Counseling

www.elsevier.com/locate/pateducou

Influence of Pharmaceutical Care intervention and communication skills on the improvement of pharmacotherapeutic outcomes with elderly Brazilian outpatients[☆]

Divaldo P. Lyra Jr.^{a,b,*}, Chiara E. Rocha^c, Juliana P. Abriata^d,
Fernanda R.E. Gimenes^e, Manuel Machuca Gonzalez^f, Irene R. Pelá^a

RESEARCH

Open Access

The impact of clinical pharmacist-physician communication on reducing drug-related problems: a mixed study design in a tertiary teaching Hospital in Xinjiang, China

Feiyang Zheng¹, Dan Wang² and Xinping Zhang^{1*}



Em suma... A comunicação favorece:

Paciente



- ↓ na utilização de serviços em saúde
- ↑ adesão ao tratamento
 - ↓ dos sintomas
- ↑ níveis de satisfação

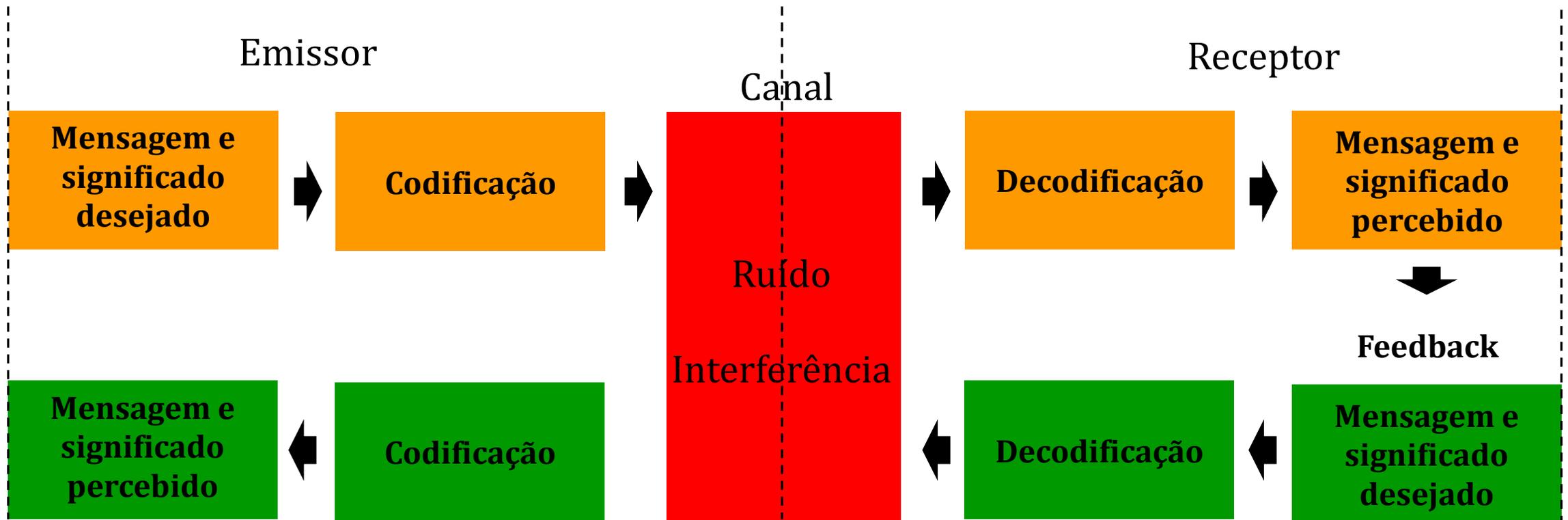
Profissional



- Diagnóstico mais preciso
 - ↓ erros clínicos
- ↑ relação do trabalho em equipe
 - ↓ redução do stress

Processo da comunicação interpessoal

- Modelo emissor-receptor:



Canal da comunicação

Face a face

- Interação humana mais completa que existe
- Todo o corpo humano: olhos, face, voz, ombro, mão, vestuário, etc



Mediada

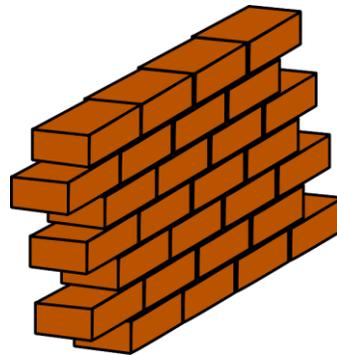
- Utiliza meios para transmitir as mensagens, pois as pessoas estão separadas fisicamente
- E-mail, telefone, WhatsApp, carta, SMS, etc



Barreiras à comunicação

Ruídos

- Elementos físicos externos aos participantes da comunicação
- Ambiental



Interferências

- Internas aos comunicadores (receptor ou emissor)
- Pessoal

Estas barreiras evitam que uma efetiva comunicação seja estabelecida!

Ruído de comunicação

- Local: área de dispensação



O farmacêutico é visível?
É possível estabelecer um diálogo?



O local acomoda bem todos os pacientes?
O paciente tem privacidade?



Ruído de comunicação

- Supondo:
 - Que existisse uma obra de encanação na rua da farmácia e a britadeira estivesse ligada.
 - Havia uma grade/vidro/balcão alto na área de dispensação.
 - Se o(a) paciente não estivesse te escutando bem pois tem perda auditiva.
 - Se o telefone estivesse tocando.

Interferências

É muito fácil, já uso há anos!

Essa farmacêutica nunca tem tempo para falar...

Essa farmacêutica nunca sabe de nada...



O médico já me explicou tudo!

Não sei porque ela se preocupa, eu não sinto nada...

Ela nunca quer saber como eu estou, só pergunta do diabetes..

Interferências

Eu não vou
saber
responder...

O senhor tem
hipertensão
arterial sistêmica
isolada.

Nossa, esse
paciente é tão mau
humorado, nem
vou dar trela!



Imagina! Ele acha
que vai melhorar
com chá...

Ele tem
impotência, o
que vou dizer?

Que vergonha,
tomara que ele não
me pergunte...



Momentos desfavoráveis para iniciar um diálogo

- Paciente ficou esperando horas no consultório do médico!
- Paciente tem compromisso agendado!
- Acompanhante esperando (se ele não estiver preparado para isso)!
- Paciente está triste após a consulta médica!
- Paciente com problemas pessoais (morte, separação, desemprego, etc)!

Responsabilidades do emissor no processo de comunicação

- Como emissor, você é responsável por:
 - Mensagem transmitida de forma clara
 - Terminologia compreensível pela outra pessoa
 - Ambiente propício para a transmissão clara
- Certificar que a mensagem foi recebida como pretendido: pedir feedback do receptor e esclarecer quaisquer mal-entendidos.
- A mensagem final não é o que se diz, mas o que o **receptor percebe** que foi dito!



Feedback



- O feedback é o processo pelo qual os receptores comunicam de volta aos emissores sua compreensão da mensagem do emissor.
- No ciclo de feedback, o receptor inicial torna-se o emissor do feedback, e o emissor inicial torna-se o receptor do feedback.
- Tipos: não verbal e verbal

Responsabilidades do emissor no processo de comunicação



Dispensação

O Sr. vai usar este medicamento 1x ao dia, com líquido, durante 7 dias.



Feedback

O Sr. poderia, por favor, me dizer como usará este medicamento?

Responsabilidades do receptor no processo de comunicação

Ok.



Será que eu posso tomar com meu café com leite?

Dispensação



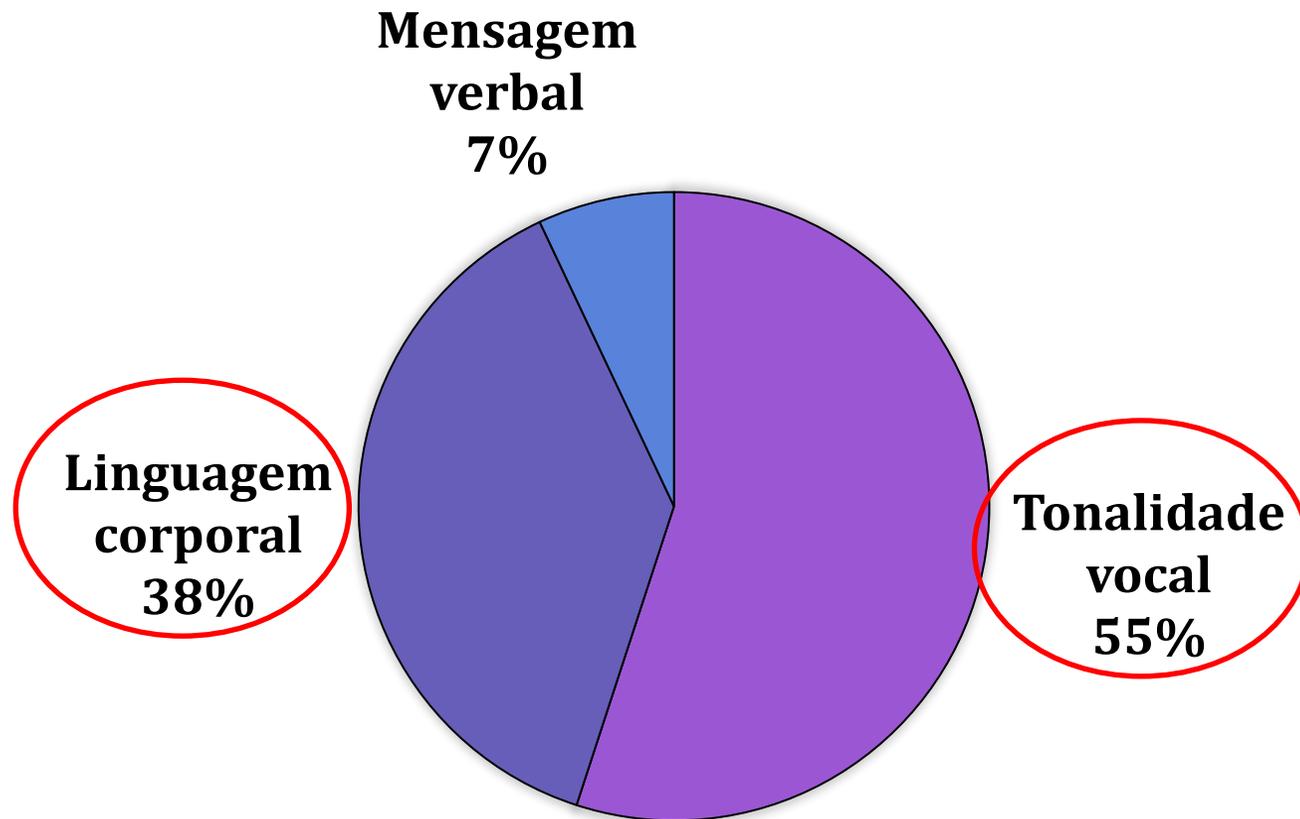
Eu vou tomar um comprimido no café da manhã. Assim que a infecção acabar eu paro o remédio.

Feedback

Habilidades de comunicação



Comunicação não-verbal



Comunicação não-verbal: **93%** do processo de comunicação!

Comunicação interpessoal face a face

Comunicação não-verbal

Formas de comunicação não-verbal:

1. Cinésica (expressão facial, olhar (oculésia), postura e gestos)

2. Aparência física

3. Proxêmica (distâncias interpessoais)

4. Tacêsica (toque, autotoques)

5. Cronêmica (percepção do tempo e reação a ele)

6. Paralinguagem

Dinâmicas

Elaborando o roteiro de atuação

Grupo 1

- Simular atendimento onde o profissional usa expressões faciais inadequadas

Grupo 2

- Simular atendimento sem olhar no olho do paciente

Grupo 3

- Simular atendimento falando muito próximo e tocando o paciente

Grupo 4

- Simular atendimento onde o profissional hora fala muito baixo, hora muito alto

Dinâmicas

Elaborando o roteiro de atuação

Grupo 5

- Simular atendimento onde o profissional usa uma linguagem técnica

Grupo 6

- Simular atendimento onde o profissional é preconceituoso com o paciente

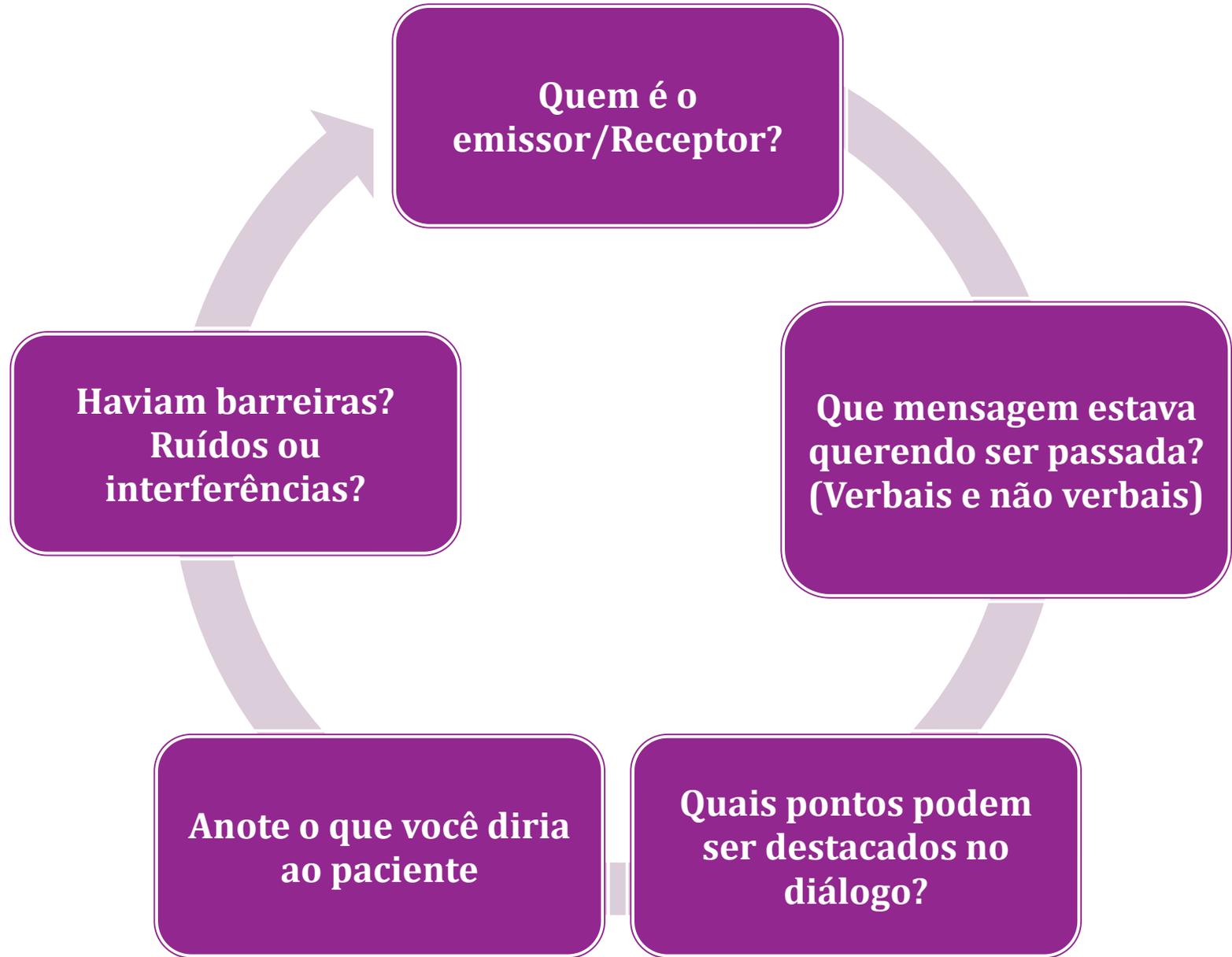
Grupo 7

- Simular atendimento a paciente resistente a mudança

Grupo 8

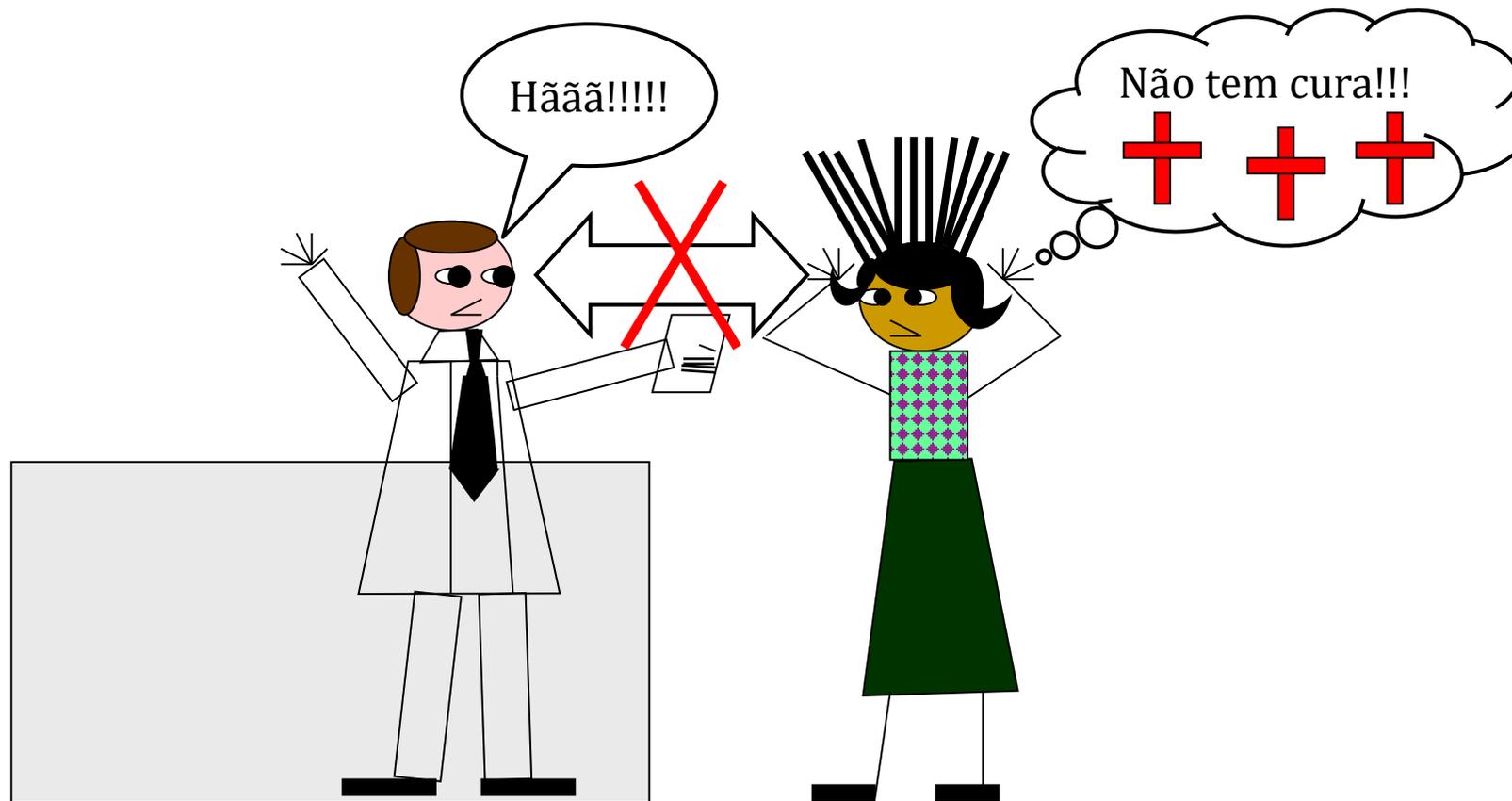
- Simular atendimento a paciente idoso

Considerar os seguintes aspectos no processo de comunicação



Grupo 1

- Simular atendimento onde o profissional usa expressões faciais inadequadas



Cinésica



Observar:

Gestos

Postura

Expressões faciais

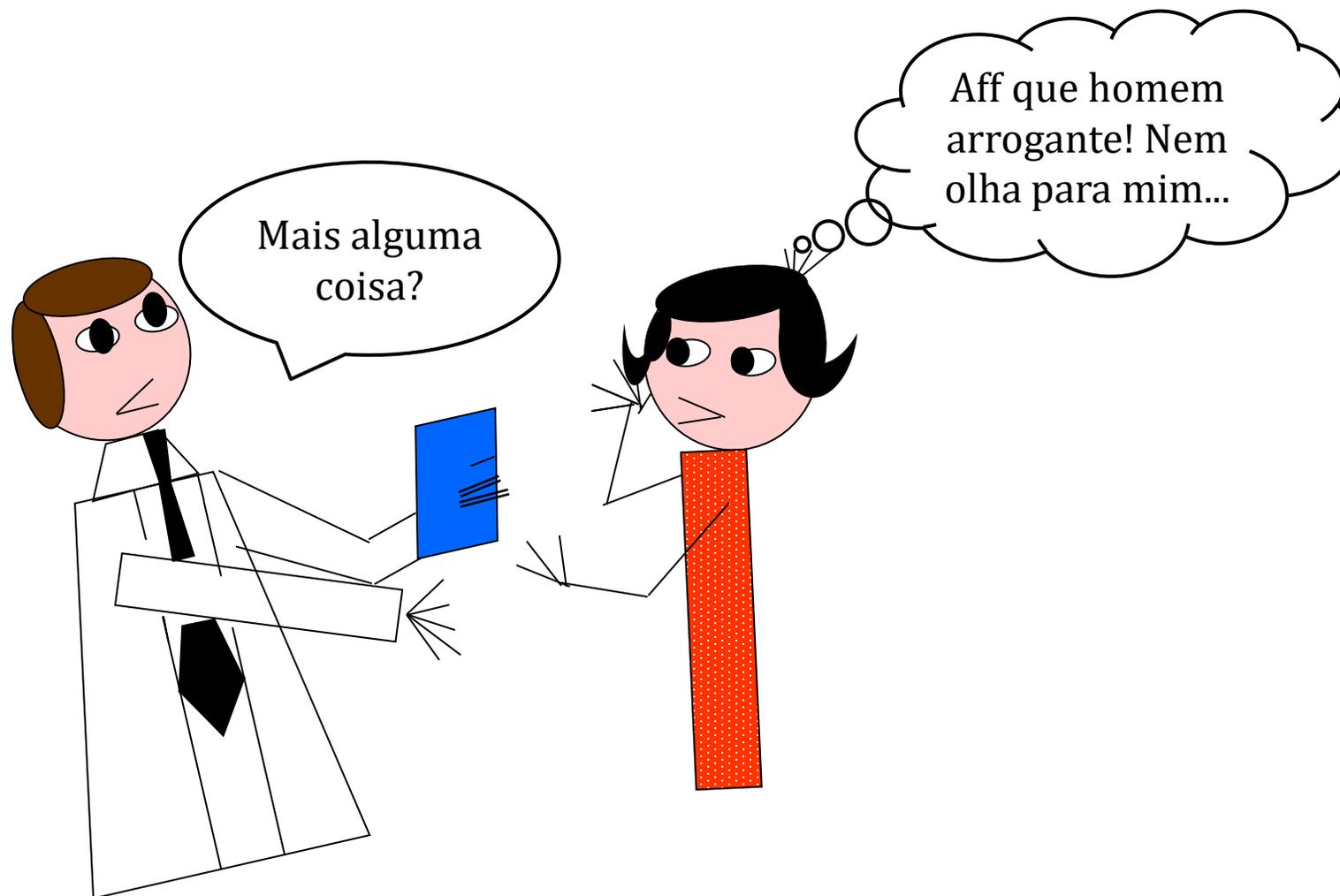
Vamos adivinhar?



Vamos adivinhar?

Grupo 2

- Simular atendimento sem olhar no olho do paciente



Oculésica

**Não olhar diretamente =
indiferença ou desatenção**



**Olhar diretamente = interesse e
confiança**



Aparência do profissional e ambiente



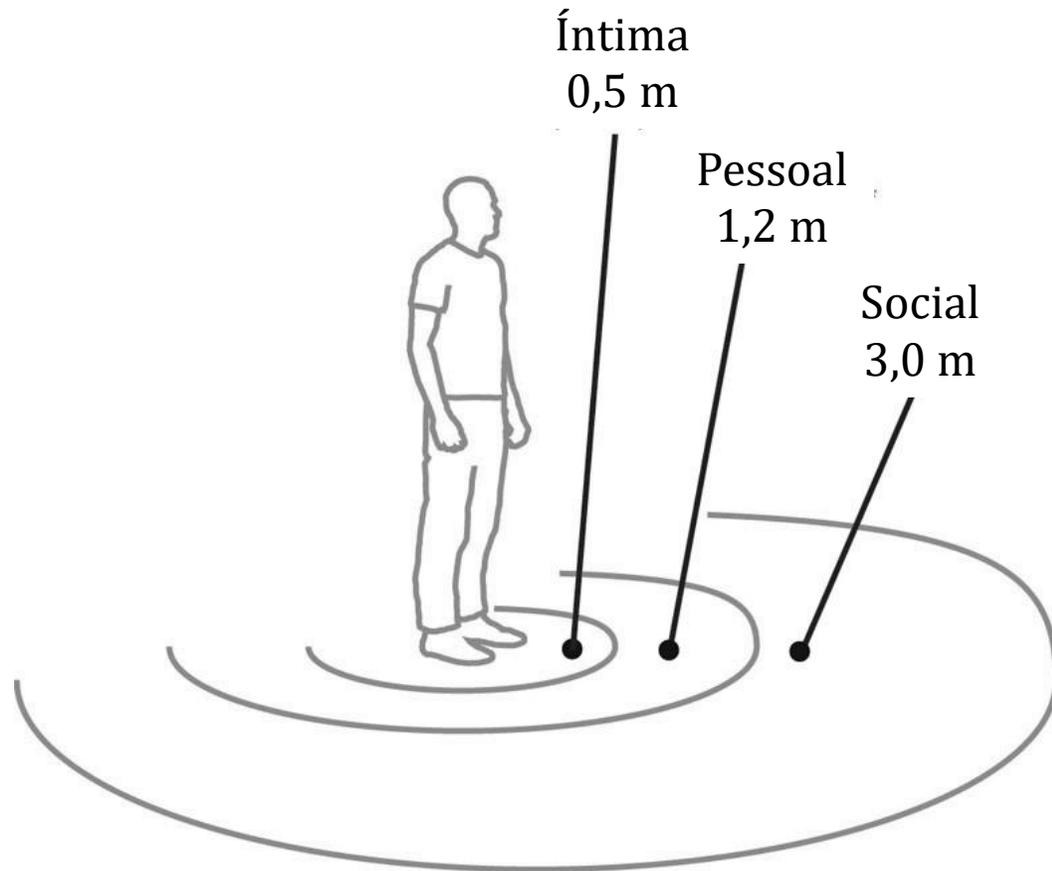
Primeira mensagem não verbal passada na comunicação face a face ...

Grupo 3

- Simular atendimento falando muito próximo e tocando o paciente



Proxêmica



Conforme o lugar ocupado no ambiente, o corpo expressa receptividade social, cooperação, competitividade ou aversão interpessoal

Distância ideal em relação ao paciente: observar sinais não-verbais!

Proxêmica

- Balcão da farmácia



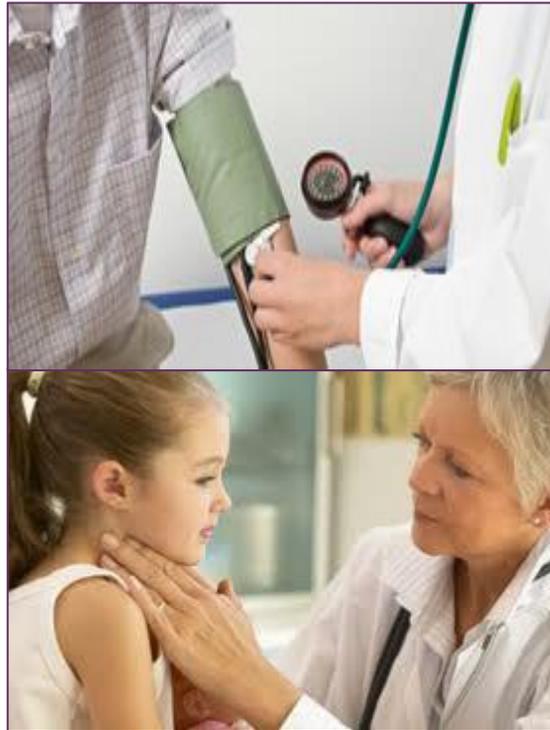
- Mesa de atendimento



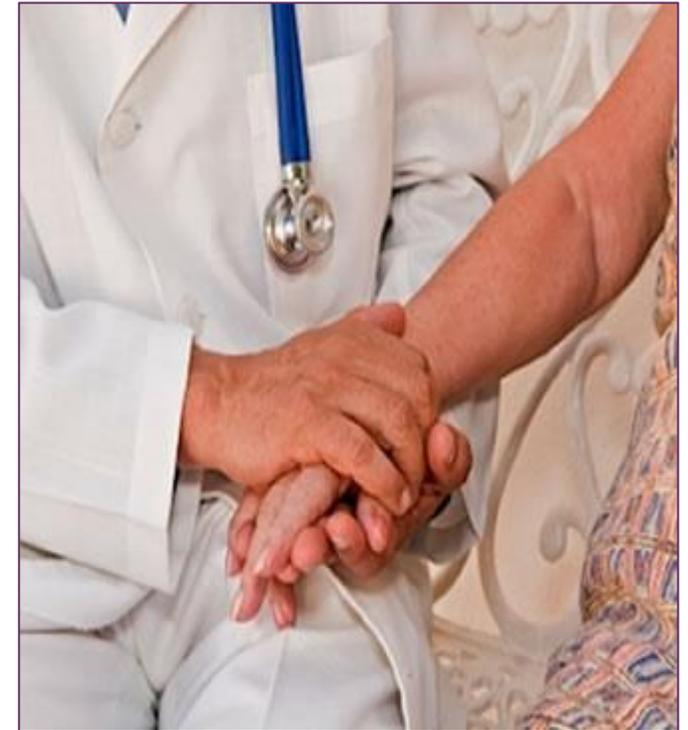
Tacêsica



Afetivo



Instrumental



Terapêutico

Cronêmica

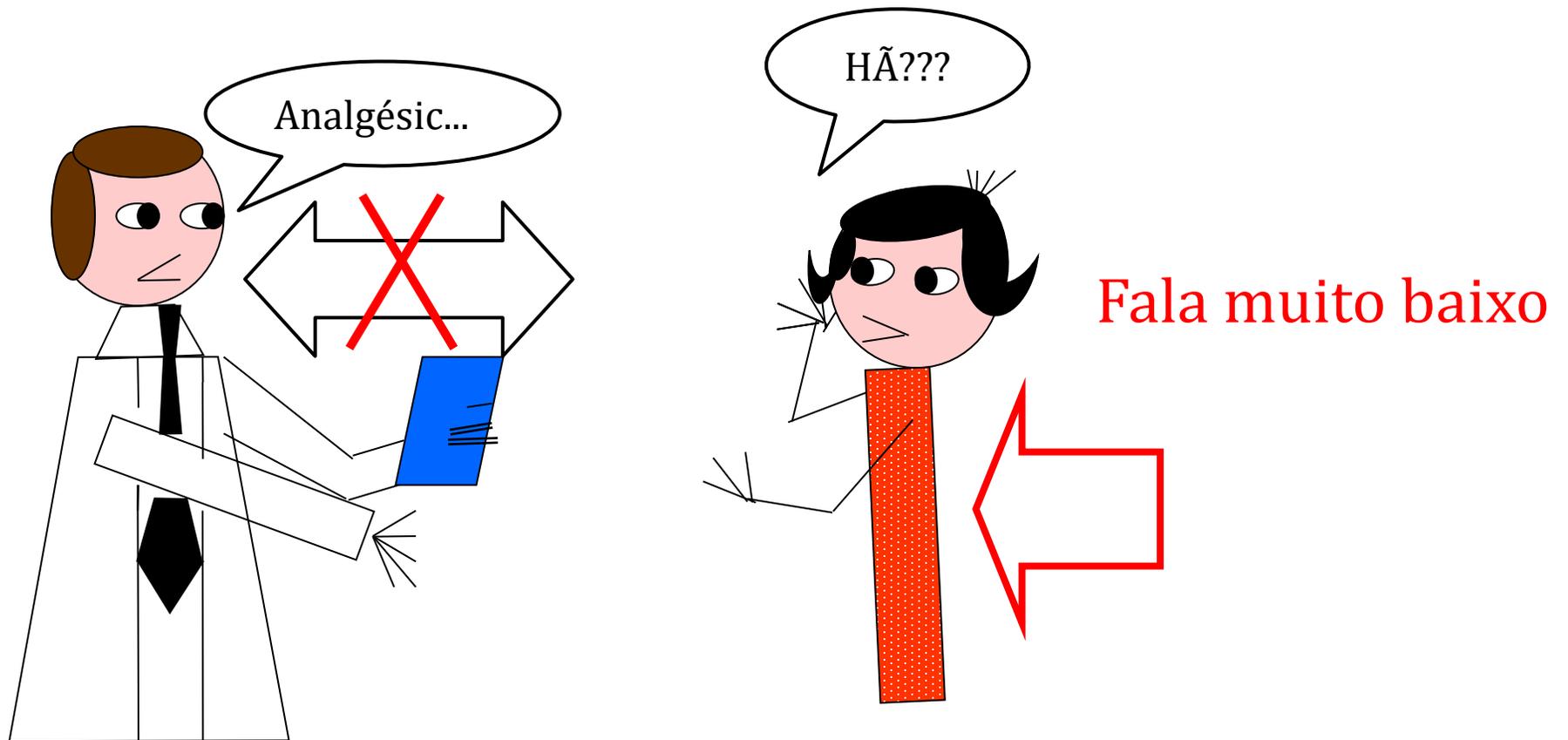


Dicas:

- Evite olhar muito para o relógio
- Reserve maior tempo para o primeiro contato
- Desenvolva a capacidade de responder ao outro

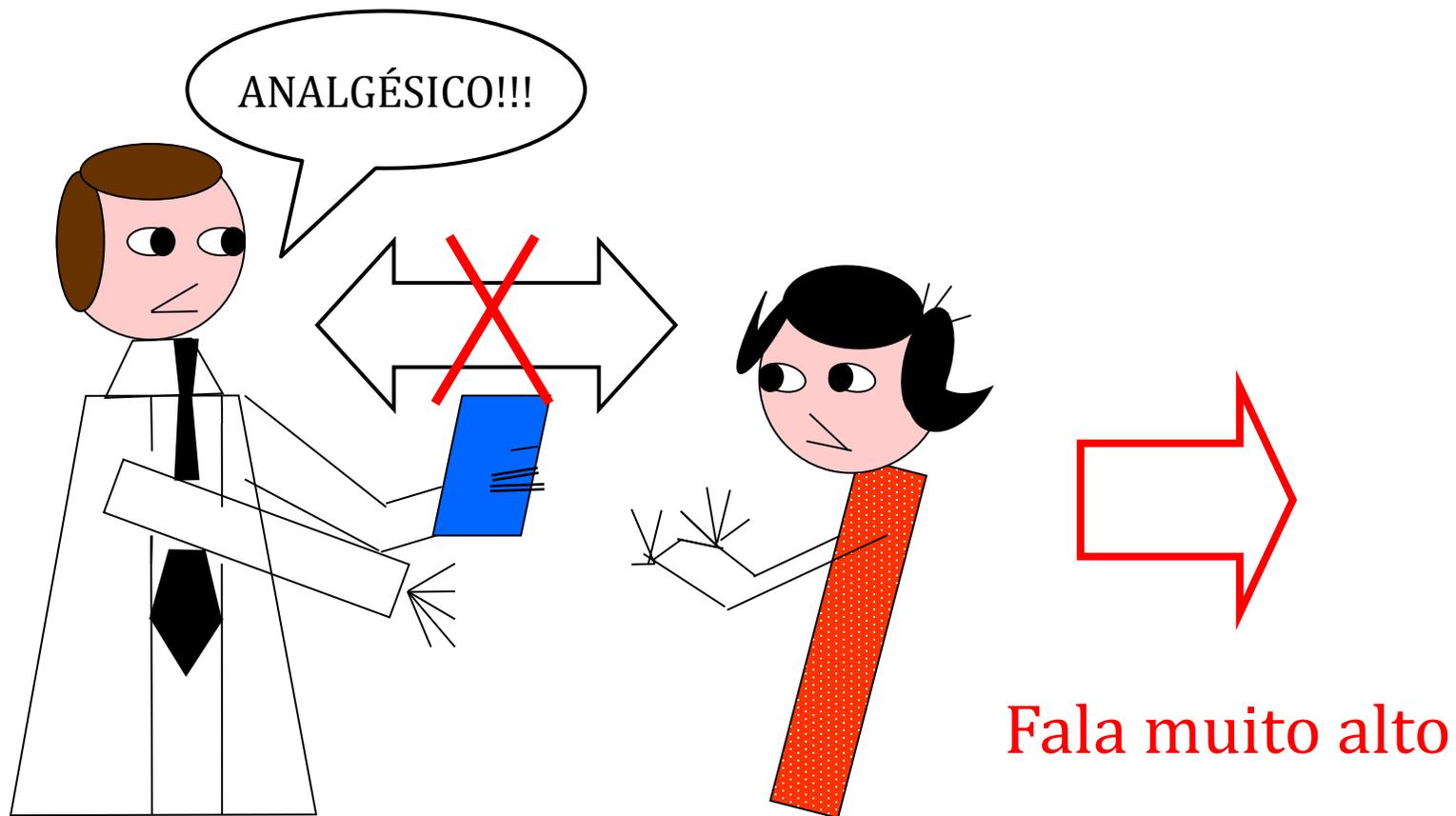
Grupo 4

- Simular atendimento onde o profissional fala muito baixo

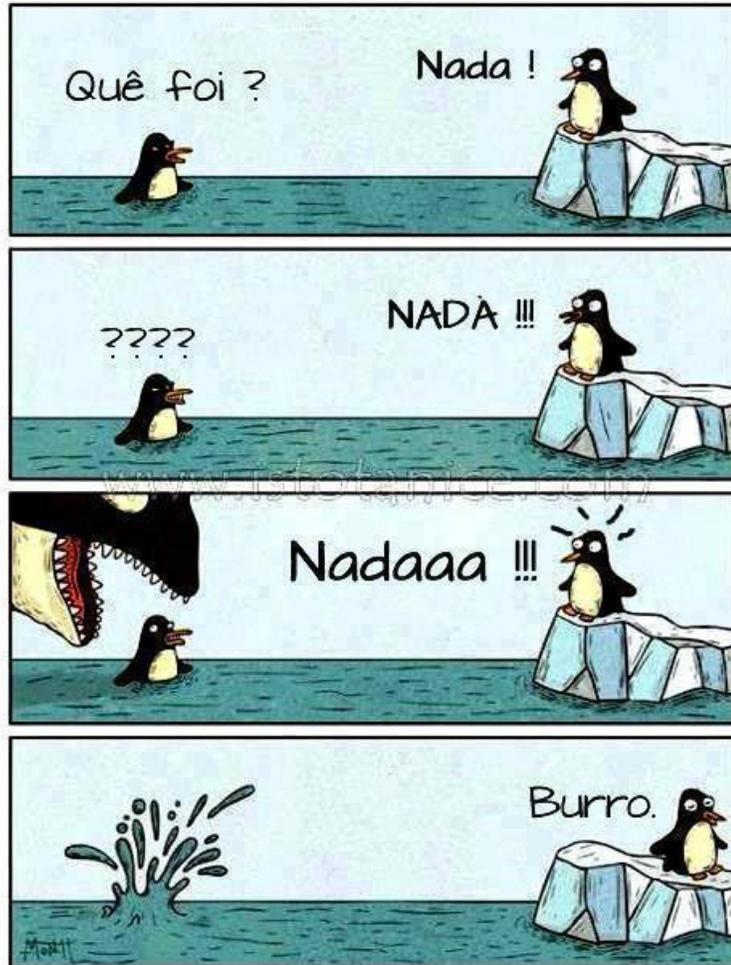


Grupo 4

- Simular atendimento onde o profissional fala muito alto



Paralinguagem

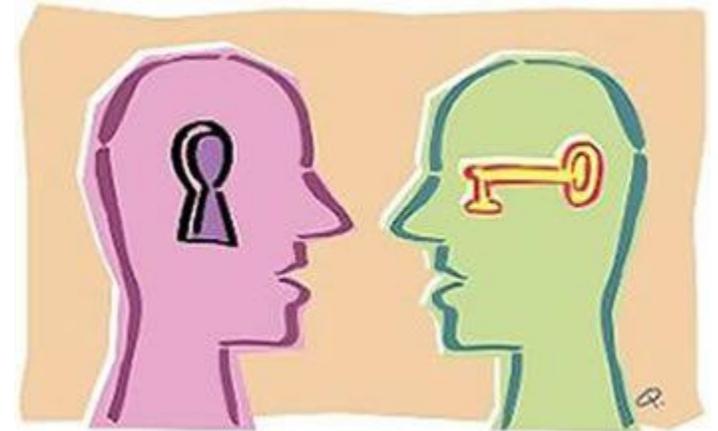


- Como falamos?
 - Tom
 - Volume
 - Pausas
 - Hesitações
- Boa voz: segurança e competência!

Dinâmica

Mesma frase, mesmo significado?

- O doutor prescreveu isso
- Eu estou ótima
- Estou usando os medicamentos todos os dias





Componentes-chave da comunicação não verbal

- Variar contato visual (consistente, mas não fixo)
- Postura relaxada
- Gestos adequados
- Aparência frontal (ombros em direção a outra pessoa)
- Levemente inclinada em direção a outra pessoa
- Posição do corpo ereta (cabeça levantada, ombros para trás)



Componentes-chave da comunicação não verbal

- Distância confortável do paciente
- O uso do toque depende do contexto
- Expressão facial coerente com a mensagem que deseja transmitir
- O profissional deve se vestir adequadamente
- Fale com calma, em volume adequado e flexione aquilo que você deseja destacar

Bibliografia

