

Habilidades de Comunicação

Leonardo R. L. Pereira

Fabiana Rossi Varallo

Marília Silveira de Almeida Campos



Centro de Pesquisa em Assistência Farmacêutica e Farmácia Clínica - FCFRP - USP

Comunicação:

- Ação ou efeito de comunicar, de transmitir ou de receber ideias, conhecimento, mensagens etc, buscando compartilhar informações.
- Transmissão ou recepção dessas mensagens.
- Habilidade ou capacidade de estabelecer um diálogo entendimento.
- Troca que se efetiva, através de um código linguístico, entre a pessoa que produz o enunciado (emissor) e quem o recebe (interlocutor).



<https://www.dicio.com.br/comunicacao>

Centro de Pesquisa em Assistência Farmacêutica e Farmácia Clínica - FCFRP - USP

Elementos da comunicação:

Emissor: alguém que emite a mensagem. Pode ser uma pessoa, um grupo, uma empresa, uma instituição.

Receptor: a quem se destina a mensagem. Pode ser uma pessoa, um grupo ou mesmo um animal, como um cão, por exemplo.

Código: a maneira pela qual a mensagem se organiza. O código é formado por um conjunto de sinais, organizados de acordo com determinadas regras, em que cada um dos elementos tem significado em relação com os demais. Pode ser a língua, oral ou escrita, gestos, código Morse, sons etc. O código deve ser de conhecimento de ambos os envolvidos: emissor e destinatário.

Canal de comunicação: meio físico ou virtual, que assegura a circulação da mensagem, por exemplo, ondas sonoras, no caso da voz. O canal deve garantir o contato entre emissor e receptor.

Mensagem: é o objeto da comunicação, é constituída pelo conteúdo das informações transmitidas.

Referente: o contexto, a situação aos quais a mensagem se refere. O contexto pode se constituir na situação, nas circunstâncias de espaço e tempo em que se encontra o destinador da mensagem.



Elementos da comunicação:

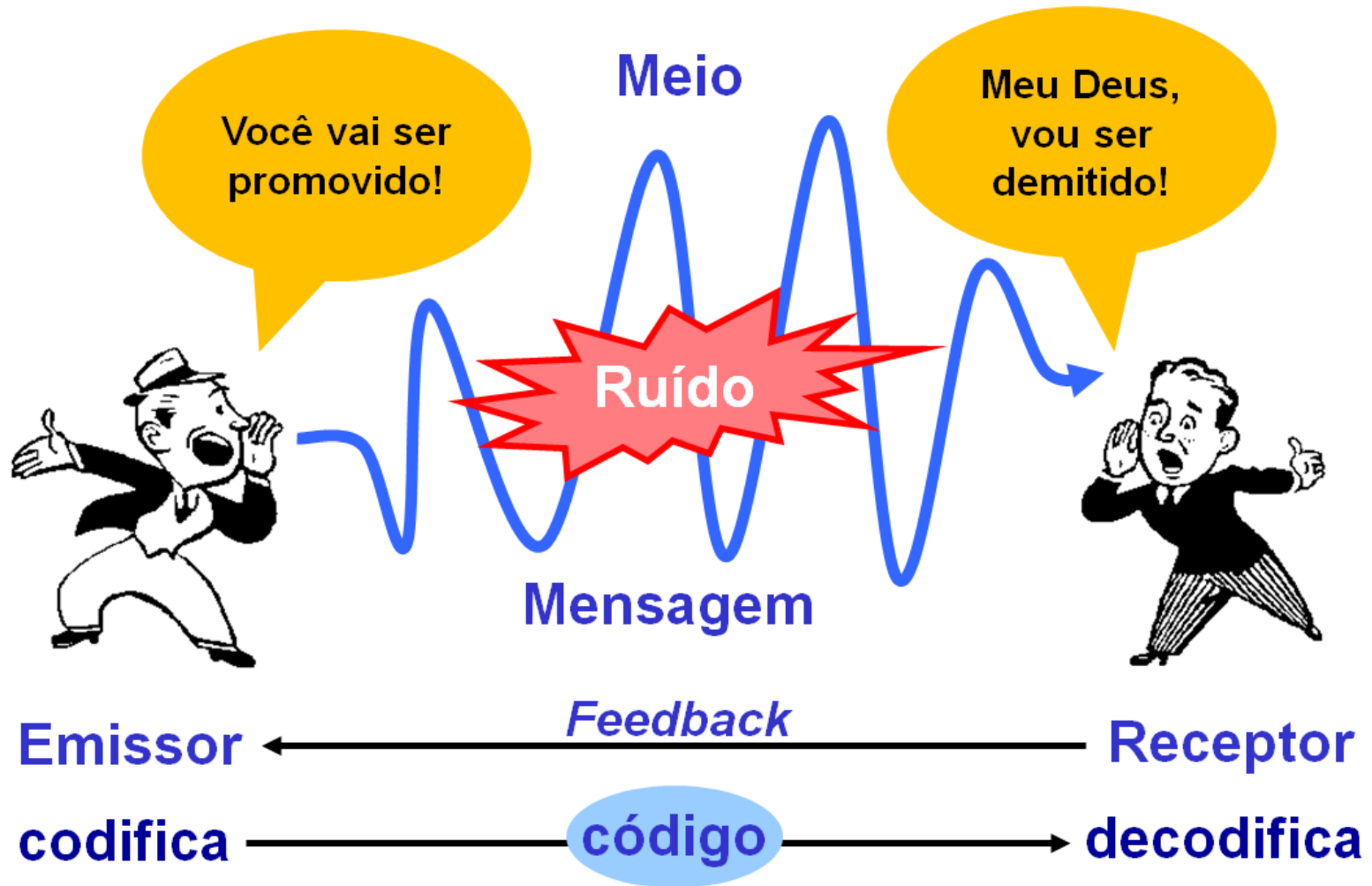
Ruídos: elementos físicos externos aos participantes da comunicação, por exemplo, sala de recepção inadequada à Unidade de Saúde, uma enorme quantidade de pessoas, arquitetura e decoração inapropriadas, interrupções à consulta (como chamadas telefônicas).

Interferências: são internas aos comunicadores, dividindo-se em três classes: as interferências cognitivas, as interferências emocionais e as interferências socioculturais.

- Cognitivas: dizem respeito à incapacidade da pessoa (paciente e profissional) de se expressar de maneira compreensível devido às suas crenças e convicções.
- Emocionais: se apresentam quando os pacientes possuem algum transtorno psiquiátrico (depressão, ansiedade etc.), ou emoções extremas (ressentimento, agressividade). Ou ainda, nos casos em que o entrevistador é disfuncional e demonstra desresponsabilização, desinteresse, ou mesmo uma excessiva projeção sobre o paciente.
- Socioculturais: diferença sociocultural entre o paciente e o profissional.



Elementos da comunicação:



Comunicação:

- ferramenta essencial do processo de cuidado.
- transversal.
- busca estabelecer uma relação horizontal e colaborativa com o paciente, além de se aproximar efetivamente da família e da comunidade.
- A comunicação adequada = melhora o prognóstico de doenças, aumenta a adesão ao tratamento, a satisfação do paciente com serviço.



PossamaiFP, DacoreggioMdS. A habilidade de comunicação com o paciente no processo de atenção farmacêutica. Trabalho, Educação e Saúde. 2007;5:473-90.

Centro de Pesquisa em Assistência Farmacêutica e Farmácia Clínica - FCFRP - USP

Comunicação:

- Fala:



- Mensagem:



A comunicação interpessoal normalmente se apresenta como um misto de troca de mensagens **verbais, paraverbais e não verbais**.

Comunicação verbal:

- tem uma infinidade de funções, dentre as quais destacamos expressar um pensamento, descrever, narrar um evento, questionar, executar uma tarefa.

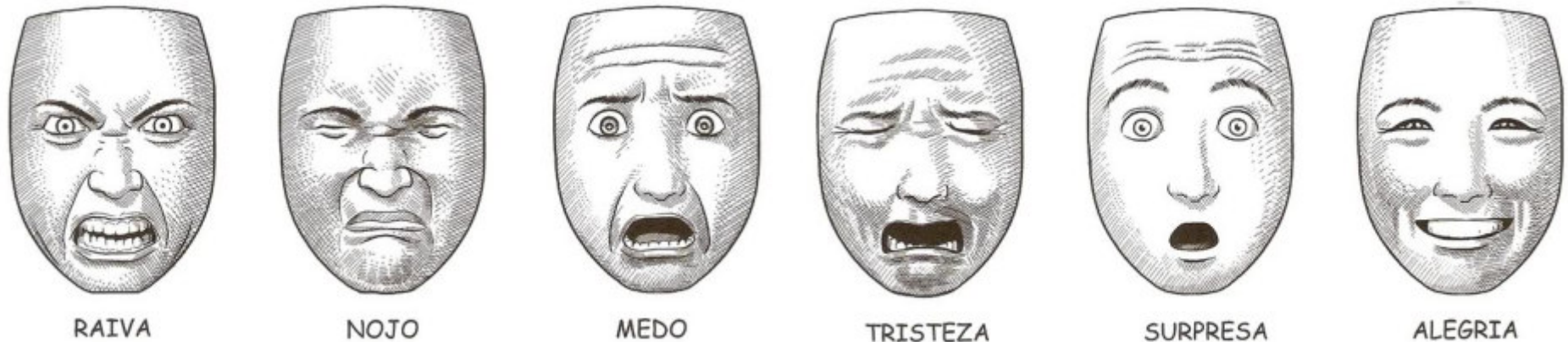


Comunicação não verbal:

-mensagens através de gestos, expressões faciais, proximidade, toque, vestimenta, postura etc.

-As mensagens não verbais geralmente são acessórios comunicacionais automáticos, ou seja, não são conscientizados pelo emissor.

-Algumas dessas mensagens sequer podem ser controladas, como o rubor facial durante uma situação de constrangimento ou raiva, por exemplo.



Comunicação paraverbal:

- existem conjuntamente às mensagens verbais faladas.
- exemplos: a entonação, a fluidez, o ritmo e o tom da fala.
- uma mesma mensagem verbal enunciada em diferentes tons pode gerar interpretações totalmente diferentes, podendo ser entendida como violência, deboche, desprezo, ironia, ternura, preocupação etc.
- estar atento ao elemento paraverbal é parte indispensável do processo semiológico.



A comunicação clínica: habilidades de um profissional do cuidado:



- **Acolhimento:** gesto de aceitação e recepção.
- **Empatia:** identificação emocional com as manifestações emocionais do outro.
<http://abre.ai/empat>
- **Escuta ativa:** A escuta ativa é essencial para entender o paciente de maneira integral, a experiência do adoecimento, os medos e expectativas com relação ao tratamento. “Ler nas entrelinhas”.
- **Assertividade:** seguro, confiante, objetivo nas suas ações e honesto com o paciente. Habilidade de avaliar uma situação e expressar, de maneira clara e calma, sua opinião ou posicionamento sobre um tema, respeitando o outro e a si próprio.



Estratégias práticas para melhorar sua comunicação com o paciente durante a consulta: treinar e adquirir experiência

-Consultas simuladas (experiência em sala de aula):



Berger BA. Communication skills for Pharmacists. Buildingrelationships. Improvingpatientcare. Washington DC: American PharmaceuticalAssociation; 2005.

Centro de Pesquisa em Assistência Farmacêutica e Farmácia Clínica - FCFRP - USP

Estratégias práticas para melhorar sua comunicação com o paciente durante a consulta: treinar e adquirir experiência

- Consultas compartilhadas (experiência em estágios e atividades de extensão):



Berger BA. Communication skills for Pharmacists. Buildingrelationships. Improvingpatientcare. Washington DC: American PharmaceuticalAssociation; 2005.

Centro de Pesquisa em Assistência Farmacêutica e Farmácia Clínica - FCFRP - USP

Sistema de símbolos utilizados nas transcrições

Símbolos da Transcrição	
(XX)	Fala inaudível
{Texto}	Texto transcrito com dúvida
[Texto]	Fala sobreposta
=	Interrupção (Quando no fim de uma frase, o outro interlocutor inicia a fala sem intervalo para o outro continuar)
(.)	Pausa curta
(1,0)	Tempo de silêncio em segundos (cronometrado)
?	Entonação de pergunta
TEXTO	Volume da fala mais forte
<u>Texto</u>	Sílaba, palavra ou som acentuado (tônica) na frase
↑	Aumento da entonação
↓	Redução na entonação
(rs)	Riso
Texto	Entonação de raiva ou indignação
^Texto^	Entonação de desânimo ou tristeza
+Texto+	Fala com ênfase na seriedade
!Texto!	Fala acompanhada de riso
(Resp)	Respiração audível
((Texto))	Comentário do transcritor
...	Prolongamento no fim palavra
Tex-to	Prolongamento no meio da palavra

Fonte: (DREW, CHATWIN, COLLINS, 2001)



Diálogo entre profissional e paciente no contexto de uma consulta farmacêutica

- 1 F1: ((entrando com o paciente no consultório)) Seu Alan! Como é que o senhor tá? (rs) Pode sentar ali.
- 2 P: É que foi registrado 10 anos depois, por causa do Exército.
- 3 F1: (rs) O senhor foi [do Exército?]
- 4 P: [Quando eu servia]
- 5 F1: É? Que legal.
- 6 P: ↑Ai ai... (2,0) Minha mulher fica muita brava, os outros perguntam quantos anos eu tenho ↑78. !Mas
- 7 ela fica louca!
- 8 F1: (rs) Isso aí. (.) +E como o senhor tem (.) se sentido+?
- 9 P: Ah. (1,0) ^Eu só tenho um problema. É a canseira.^
- 10 F1: A canseira?
- 11 P: É.
- 12 F1: Entendi. ↑A gente já vai falar dessa canseira, tá...? É... a princípio, eu quero só confirmar alguns
- 13 dados do senhor para o nosso cadastro, porque a gente tem que ligar para você... e, às vezes, [a gente
- 14 não encontra] o paciente.
- 15 P: [Certo.]



Diálogo entre profissional e paciente no contexto de uma consulta farmacêutica

1 F1: Augusto (.) Augusto L (6,0) Boa tarde Seu Augusto. (3,0) Como que vai o senhor? Pode se
2 sentar fica [a vontade.]
3 P: [Obrigado]
4 F1: É Augusto ou Augustus?
5 P: É Augusto.
6 F1: Augusto?
7 P: É (3,0) ((barulho de cortina fechando))
8 F1: Seu Augusto essa aqui é a Samanta, ela também é farmacêutica.
9 F2: Prazer Seu Augusto
10 P: [Prazer.]
11 F1: [Ela vai acompanhar] aqui conosco (2,0) Seu Augusto meu nome é Beatriz, eu também sou
12 farmacêutica. Te chamei hoje aqui (.) para a gente ver como é que anda a saúde do senhor,
13 principalmente relacionado aos medicamentos tá?
14 P: Uhum.
15 F1: ↑Então a minha proposta pra nós hoje (.) é que a gente veja como é que o senhor tá no geral, como
16 é que tá os medicamentos (.) ↓e ↑avaliar se está tendo algum problema. Então a consulta hoje demora
17 um pouquinho mais, mais ou menos 60 minutos. Se precisar de outras consultas normalmente é mais
18 rápido, demora uns 30 minutos, tá bom?
19 P: [uhum] Tá bom
20 F1: Tô vendo que o senhor trouxe remé-dio, trouxe exa-me.
21 P: Uhum. Trouxe as receitas, trouxe remé-dio, por que ligaram pra mim, lá pra minha [casa,] e pediram
22 tudo isso, receita e... os medicamentos ↓e eu trouxe.
23 F1: [ahm?]
24 Isso mesmo. Co (.) Quantos anos o senhor tem?
25 P: Só (.) 83
26 F1: 8 ponto 3. Tá bom demais ↑hein
27 P: É. ↓Até que tá né. 0,3)
28 F1: Como é que o senhor tá se sentindo? (.) da saúde?
29 P: Eu tom me sentindo bem até, sabe?
30 F1: Aham...=
31: P: To sentindo ↓bem, agora (.) esses tempo (.) atrás aí... eu to com problema mais é de coluna. Antes
32 era problema de pressão alta e... então era bem complicado e... vai fazer (.) vai fazer em agosto vai
33 fazer 2 anos (.) (resp) que eu fiz cateterismo e angioplastia

Godoy, Rangel Ray. Análise qualitativa da interação farmacêutico-paciente em consultas ambulatoriais e desenvolvimento de serviços de cuidado farmacêutico na rede atenção à saúde de Curitiba. – Curitiba, 2017. 564 f.

F1: farmacêutico; P: paciente



Diálogo entre profissional e paciente no contexto de uma consulta farmacêutica

1 F1: Boa tarde. Tudo bom?
2 C: Tudo bom.
3 F1:Tudo bem com a senhora? (4,0) Tudo bom, boa tarde. (rs)
4 P: (XX)
5 F1: Ela tá impaciente de estar aí desde cedo né.
6 C: (XX)
7 F1: ↑É... que a gente começa a atender as duas né.. então ↑as vezes o pessoal chega tão cedo que não.
8 Não tem necessidade (.) Bom? Tudo bom dona Esther...? [Como é que] (.) que tá? ↑Bom=
9 P: [Tudo bom] =Tudo bom → eu só tenho três
10 queixas.
11 F1: !Pode dizer! (rs) Ahahm.
12 P: +É uns remédios que eu ando tomando aí (1,0) que eu não to ↓satisfi-ita.+
13 C: Tem um remédio que eu não sei qual é, e que depois ela simplesmente não come. (0,5)
14 F1: Não consegue comer [depois que toma?]
15 C: [↓Não tem fome] Ela não tem fome=
16 P: ↑|Não é só por [causa disso não]]
17 C: [Ela não tem fome] e não come direito. Ela emagreceu horrores por causa dele.
18 P: ↑Não, eu emagreci por causa da Rosuvastatina. É um remédio pra... colesterol.
19 F1: Uhum... E esse=
20 C: Só que ela perdeu o apetite a gente faz comida e ela não come, fica a semana inteira na geladeira e
21 ela não come.
22 P: |Isso é falta de companhia, gosto de companhia| Gosto de comer fora.
23 C: Aham. (rs) Não quer nada né. ((em tom de sarcasmo))
24 F1: (rs) +Mas a senhora acha que parou comer por causa da Rosuvastatina? (.) Então (.) Ou não?
25 P: Não.
26 C: |Você fala isso pra mim isso em casa. Aí eu venho eu conto (XX) aí agora você está desfazendo tudo.
27 ↑Hum.]



Godoy, Rangel Ray. Análise qualitativa da interação farmacêutico-paciente em consultas ambulatoriais e desenvolvimento de serviços de cuidado farmacêutico na rede atenção à saúde de Curitiba. – Curitiba, 2017. 564 f.

F1: farmacêutico; P: paciente

Diálogo entre profissional e paciente no contexto de uma consulta farmacêutica

1 F1: Tudo bem, seu Amaro?
2 P: Tudo bem, Beleza?
3 F1: Eh, o meu nome é Brenda, eu sou farmacêutica, aqui do hospital de clínicas. Eu fui aquela que te
4 atendeu né.
5 P: Sim eu lembro é é.
6 F1: E esse é o Wesley. Ele é farmacêutico também e daí se o senhor não se importar vai acompanhar a
7 consulta com a gente.
8 P: Mas não. !Mas o que que é isso! Sem problemas
9 F1: Pode sentar, fique à vontade.
10 P: ((pigarro)) (6,0)
11 F1: Eh... (0,8) Então, senhor Amaro, a gente chamou... o senhor pra essa consulta, o senhor entendeu
12 mais ou menos ↑porque que a gente chamou o senhor?
13 P: ↑MAIS ou menos. Parece que foi por causa dos remédios. Pra ver se tá dando cer-to. Como é que é
14 será que é assim [mesmo?=
15 F1: [l-ssó.] Deixa eu explicar para o senhor.
16 P: Sim.
17 F1: Eh... O intuito o objetivo dessa nossa consulta é... ver (.) como que estão os medicamentos que o
18 senhor tá tomando, se eles estão fazendo tudo (.) todo o bem que eles tem que fazer..., se estão dando
19 algum mal, se ta dando alguma reação (.) É esse o objetivo. Para ver se todos os problemas de saúde
20 que o senhor tem (.) se tá sendo trata-do (.) do jeito corre-to. E também para dar algumas orientações
21 para o senhor, em relação aos medicame-ntos, é... estilo de vi-da. Tá bom? (.) Esse que é nosso
22 objetivo aqui. (1,0) Eh... Essa nossa primeira consulta é um pouquinho mais demorada (.) porque vou
23 fazer vá-rias perguntas pro senhor.
24 P: Sim
25 F1: Que é... pra eu saber como que está sendo essa tomada dos medicamentos lá em casa. Tá bom?
26 E... e ↓as próximas consultas vão sendo mais rápidas. Tá?.



Godoy, Rangel Ray. Análise qualitativa da interação farmacêutico-paciente em consultas ambulatoriais e desenvolvimento de serviços de cuidado farmacêutico na rede atenção à saúde de Curitiba. – Curitiba, 2017. 564 f.

F1: farmacêutico; P: paciente

Referências

Berger BA. Communication skills for Pharmacists. Buildingrelationships. Improvingpatientcare. Washington DC: American PharmaceuticalAssociation; 2005.

Ceron M. Habilidades de Comunicação: abordagem centrada na pessoa. UNA-SUS. São Paulo: UNIFESP; 2010.

Dicio. Dicionároi Online de Português. Comunicação. [Internet]. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/comunicacao/>.

Godoy, Rangel Ray. Análise qualitativa da interação farmacêutico-paciente em consultas ambulatoriais e desenvolvimento de serviços de cuidado farmacêutico na rede atenção à saúde de Curitiba. – Curitiba, 2017. 564 f.

