



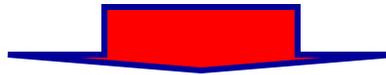
# Comunicação e Relacionamento Interpessoal

## Módulo 2 – Ciências Humanas



# Competências

**Após a discussão desse tema as alunas deverão ser capazes de:**



- **Identificar as características de uma comunicação eficaz e do relacionamento interpessoal positivo;**
- **Relacionar a comunicação eficaz com a qualidade e humanização dos cuidados de saúde materno infantil e do trabalho em equipa.**



# Conceito de Comunicação

- **Comunicação não se refere somente à transmissão verbal, explícita e intencional de mensagens. O conceito inclui todos os processos por meio dos quais as pessoas influenciam outras pessoas.**
- **Transmissão de informações, ideias, emoções e habilidades por meio de símbolos, palavras, imagens, figuras, gráficos – é o ato ou processo de transmissão que tem a denominação de comunicação.**



# Individualidade

- **É a maneira como sentimos e compreendemos o que se passa em nosso corpo e no mundo que nos rodeia.**
- **“É a maneira própria com que cada um de nós percebe, imagina, lembra, opina, deseja, age, ama e odeia, sente e dá prazer, toma posição diante das coisas e dos outros, decide, sente-se feliz ou infeliz” (Marilena Chauí).**
- **Portanto, cada indivíduo tem sua própria forma de perceber aquilo que lhe é transmitido.**





# Comunicação Interpessoal

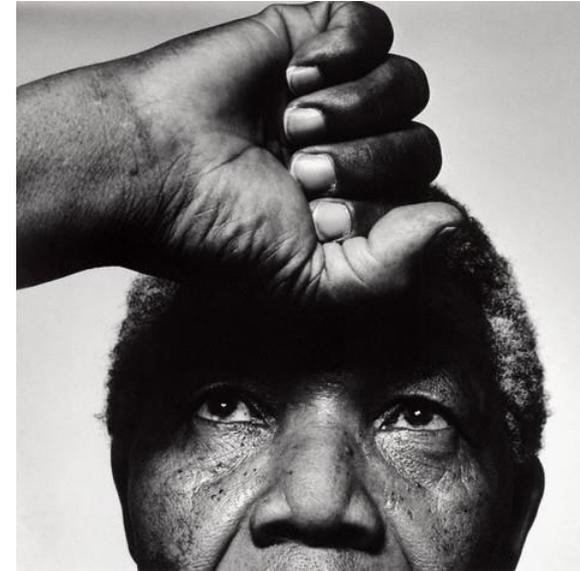
- **É o intercâmbio de informações e de sentimentos, de forma verbal ou não verbal, feito cara a cara entre indivíduos ou grupos.**
- **É sempre um processo de mão dupla.**





# Processo de Comunicação

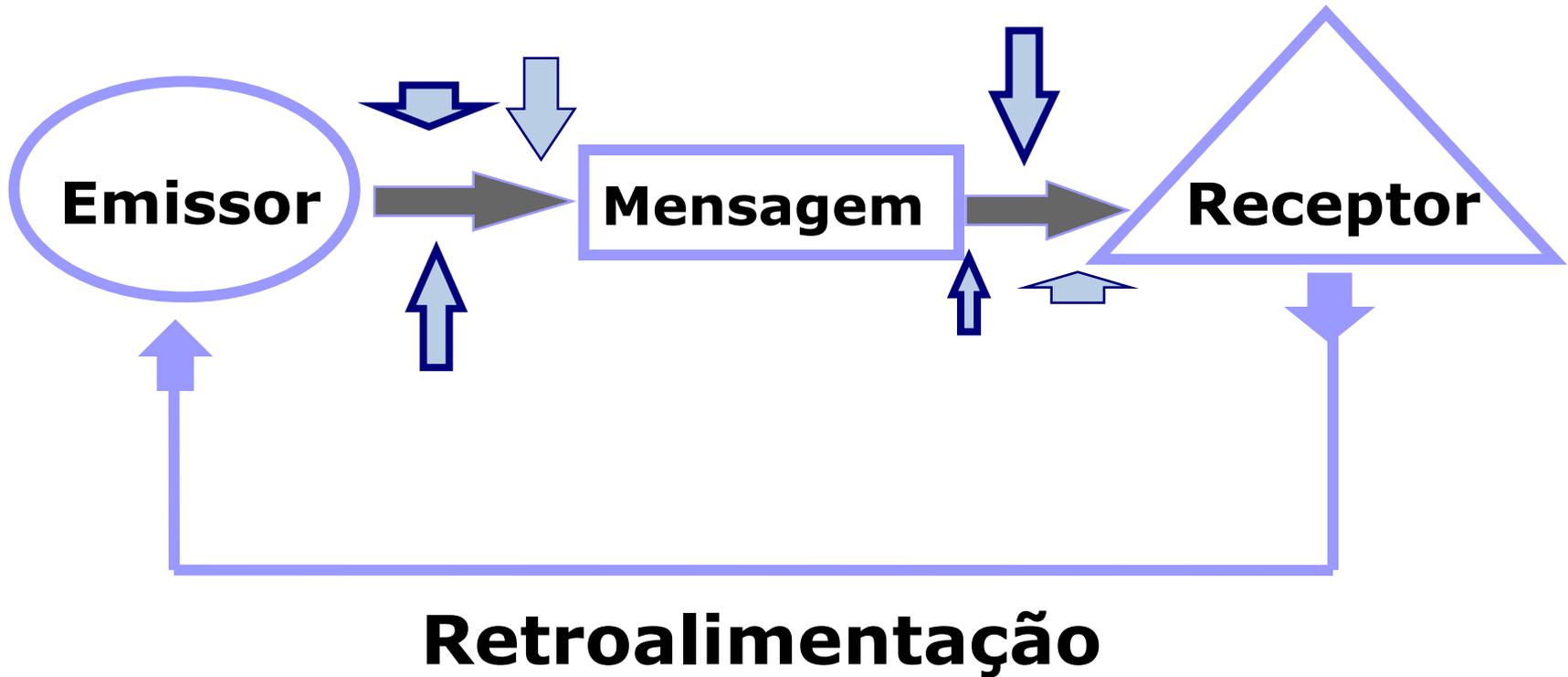
- **Voluntária ou involuntariamente estamos constantemente a nos comunicar, ainda que não estejamos a fazer uso da palavra.**
- **Nossa expressão corporal e gestual diz muito de nossa cultura, origem e condição social, pois traduz valores e padrões de comportamento.**
- **Estamos a emitir e receber mensagens em todos os contactos que estabelecemos, quer sejam formais ou informais.**



**O QUE ESTE GESTO  
PODERÁ ESTAR A  
COMUNICAR?**



# Processo de Comunicação





# Constrangimentos à Comunicação

São todos os factores que interferem no processo de comunicação.



- Ruído;
- Falta de clareza;
- Bloqueio emocional;
- Preconceitos;
- Preocupação com a resposta;
- Resistência às mudanças;
- Pudor;
- Medo;
- Tempo;
- Falta de atenção.



# Tipos de Comunicação: Verbal e Não Verbal





# Formas de Comunicação

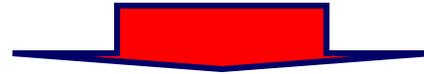
## ESCUITA

- Para uma efectiva comunicação é fundamental saber escutar;
- A arte de escutar requer uma prática constante;
- Muitas vezes ouvimos, mas na verdade não estamos a escutar;
- Pode-se observar com frequência durante uma conversa uma das pessoas a interromper a outra, ou seja, interromper a troca de informação.



# Formas de Comunicação

## Tipos de Respostas Possíveis à Escuta



- Ignorar;
- Aparentar escutar;
- Escutar de forma selectiva;
- Escutar atentamente;
- Escutar com empatia.



# Formas de Comunicação



## Como Escutar Activamente

- **Escute com empatia;**
- **Aceite a pessoa como ela é;**
- **Observe o tom de voz, os gestos e expressões faciais;**
- **Coloque-se no lugar do outro;**
- **Guarde silêncio por alguns momentos;**



# Formas de Comunicação



## Como Escutar Activamente

- **Sente-se confortavelmente;**
- **Olhe diretamente nos olhos;**
- **Resuma e repita com outras palavras;**
- **Demonstre atenção e interesse pelo outro;**
- **Repita o que escutou quando necessário certificar a mensagem.**



# Formas de Comunicação

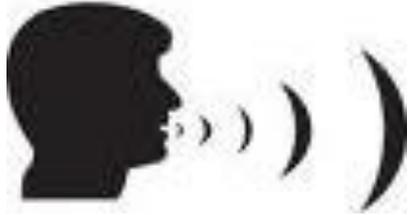
**Parafrasear**



- **Escutar activamente significa prestar uma atenção centrada no que o utente está a dizer.**
- **O trabalhador de saúde tem que ouvir bem, prestar atenção aos pontos essenciais da conversa e ser capaz de devolver, com palavras próprias, tudo o que ouviu do utente que está à sua frente.**
- **Esta técnica chama-se PARAFRASEAR.**



# Formas de Comunicação



## Projeção e Animação Vocal

- **Sua voz é o seu cartão de visita. Você precisa estar consciente dela.**
- **Um tom monótono, sussurrante, falta de clareza, faz com que os ouvintes reparem na sua voz e não no que você diz.**
- **Conheça a sua voz: leia em voz alta, fale para si mesmo em voz alta.**



# Formas de Comunicação

## Postura

- As pessoas julgam uma pessoa assim que a vêem.
- A maneira de se vestir é mais importante do que se imagina. A roupa deve ser confortável e adequada.
- Os trabalhadores de saúde devem ser modelo de limpeza de si próprios e de suas roupas.

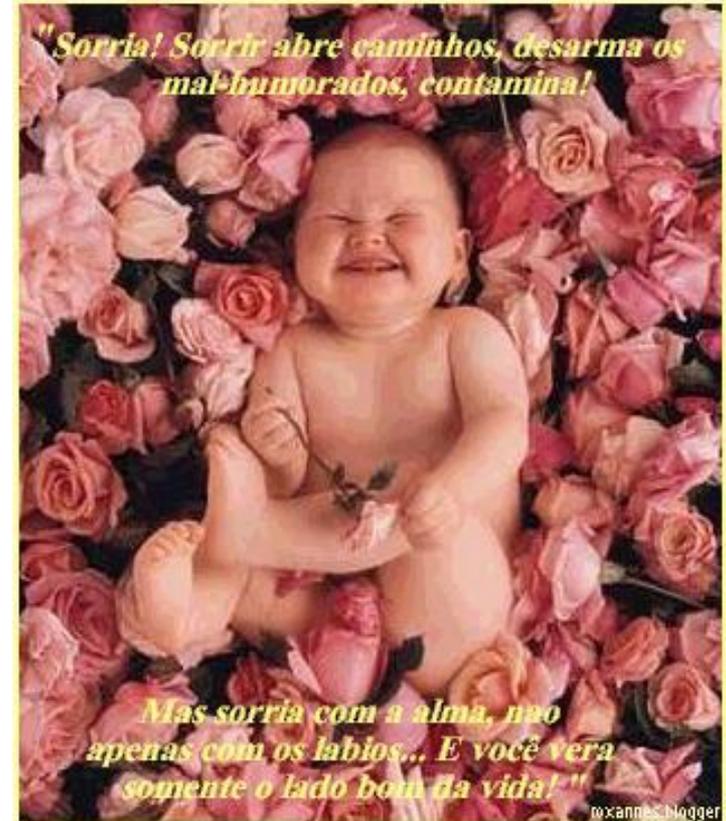




# Formas de Comunicação

## Postura

- Evite mãos e braços nos bolsos ou costas, e braços cruzados, pois passam insegurança.
- Gestos e maneirismos podem ajudá-lo a ganhar apoio e confiança do utente, ou não.
- Sorria. A pessoa parece melhor quando está a sorrir.





# Formas de Comunicação

## Linguagem

- Não utilize palavras que enfraquecem o que você tem a dizer, como: “talvez”, “acho”.
- Vá directo ao assunto, não faça rodeios.
- Seja simples, directo e claro.



**LINGUAGEM TÉCNICA**



**LINGUAGEM  
COMPREENSÍVEL**



# Formas de Comunicação

## Perguntas e Respostas

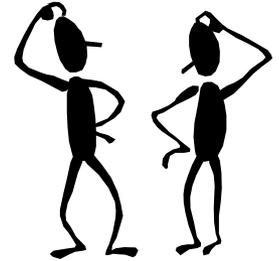
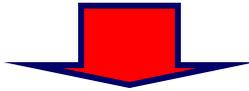


- **Nunca inicie uma explicação sem estar certo de que compreendeu a pergunta.**
- **Uma vez ou outra, uma pergunta hostil será lançada no seu caminho. Seja cortês.**
- **Nunca, sob qualquer circunstância, se torne agressivo, nervoso ou impositivo. As pessoas apreciam as boas maneiras.**



# Formas de Comunicação

## Como Perguntar Eficazmente



- Use um tom de voz que demonstre interesse e atenção;
- Faça uma pergunta de cada vez;
- Use então? E? Ah é?
- Faça a mesma pergunta de diferentes maneiras.



# Formas de Comunicação

## Assertividade

**Poder expressar-se afirmando de forma segura e direta o que sente, pensa e quer transmitir.**



**Apoiar algo bom**

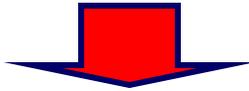


**De maneira positiva e não agressiva**



# Formas de Comunicação

## Controlo e Contacto Visual



- O trabalhador de saúde que foge do olhar do utente, que olha para cima, para baixo, pela janela, pisca muito, transmite nervosismo.
- Olhar para o relógio, revirar papéis, olhar pela janela, são gestos que criam distrações na comunicação.



# Chuva de Ideias

**Qual a importância da comunicação para a actuação da Enfermeira de SMI?**



# Importância da Comunicação



# **Dramatização**

## **Cuidados que Devem ser Tomados na Comunicação com Utentes. Acompanhante, Equipa de Saúde**



# A Comunicação e o Desempenho Profissional Adequado

- Quando uma utente se interna na maternidade ocorre uma interrupção no curso normal de sua vida.
- Para além dos medos referentes à sua gravidez e parto, também estão preocupados:
  - ✓ por ter de conviver com pessoas estranhas;
  - ✓ Por estar em um ambiente não familiar.



# A Comunicação e o Desempenho Profissional Adequado

- **Para a maioria das pessoas a internação representa:**
  - ✓ **desequilíbrio financeiro;**
  - ✓ **isolamento social;**
  - ✓ **perda de privacidade e individualidade;**
  - ✓ **insegurança, medo e abandono.**



# A Comunicação e o Desempenho Profissional Adequado



**A adaptação da utente ao internamento é fácil?**



**Vamos pensar,  
quanto o novo  
ambiente do hospital  
interfere no  
cotidiano da utente?**





# A Comunicação e o Desempenho Profissional Adequado

## No internamento a utente deve:

- Seguir regras e normas institucionais quase sempre rígidas e inflexíveis, como:
  - ✓ Horário do banho;
  - ✓ Horário de visita;
  - ✓ Horário da alimentação.
- Relacionar-se com a equipa de saúde;
- Submeter-se à inúmeros procedimentos;
- Mudar de hábitos
  - ✓ Quem gostaria de dar exemplos?



# A Comunicação e o Desempenho Profissional Adequado

- **Ao cuidarmos de uma pessoa devemos considerar não apenas os aspectos clínicos relacionados à sua doença, mas também os aspectos:**
  - ✓ **Psicológicos;**
  - ✓ **Sociais;**
  - ✓ **Económicos;**
  - ✓ **Culturais;**
  - ✓ **Religiosos.**



# A Comunicação e o Desempenho Profissional Adequado

- **O corpo da utente é o objecto concreto de atenção nos procedimentos realizados pelas Enfermeiras de SMI**
  - ✓ **deve ser tratado como um objecto de acção personalizada, com um passado e com uma história a ser respeitada.**



# A Comunicação e o Desempenho Profissional Adequado

- **Na relação com os utentes, além dos sentidos, as Enfermeiras de SMI devem usar a intuição, a percepção e a sensibilidade, e criar uma linguagem corporal própria na qual, pela forma de tocar, olhar e cuidar do corpo do outro, expressa seus valores, conceitos, receios e respeito.**



# A Comunicação e o Desempenho Profissional Adequado

- **O uso de um tom de voz que demonstre gentileza, cordialidade e compreensão ajuda a despertar a confiança e a segurança tão necessárias.**
- **Uso das técnicas adequadas de comunicação interpessoal ajudam a criar empatia e assegurar que as mensagens estejam a ser compreendidas adequadamente.**



# A Comunicação e o Desempenho Profissional Adequado

- **Ao cuidar das necessidades físicas da utente, algo além do próprio cuidado está em jogo. É possível estabelecer-se uma relação de solidariedade na qual, mediante a percepção de suas dificuldades, dúvidas e temores, a Enfermeira de SMI se coloca à disposição para ouvi-la.**
- **Há muita insegurança por parte das pessoas no internamento e no parto. O mais aconselhável é tentar entender sua preocupação e estar disposto a escutá-la, e exercer a solidariedade.**



# A Comunicação e o Desempenho Profissional Adequado

- **Geralmente as utentes que ingressam a maternidade sentem medo, vergonha, tristeza, alegria, amor. Entretanto, nem tudo pode ser explicado pela razão.**
- **Sentimentos são para ser sentidos, experimentados, respeitados. Ao aprendermos a lidar com eles, podemos nos conhecer e viver melhor.**



# A Comunicação e o Desempenho Profissional Adequado

- **Uma Enfermeira de SMI sensível, boa observadora, conhecedora de suas próprias emoções, limites e possibilidades, que usa adequadamente as técnicas de comunicação interpessoal, possui melhores condições para interagir com utentes, familiares e equipa.**



# A Comunicação e o Desempenho Profissional Adequado

- Usar um tom de voz que demonstre respeito, gentileza e educação;
- Iniciar cada actividade com um cumprimento;
- Comunicar-se com os utentes pelo seu nome;
- Assegurar-se de falar no mesmo ritmo das pessoas;
- Usar palavras simples, conhecidas e aceites;



# **Trabalho de Grupo**

## **Elementos que Podem Ajudar a Comunicação**



# Elementos Que Podem Ajudar A Melhorar a Comunicação Não Verbal



**Usar contacto visual para ler as expressões dos utentes;**



**Usar gestos e linguagem corporal. Ser dinâmico;**



**Evitar o uso de gestos e expressões que possam distrair a atenção, como por exemplo: fazer barulho com as chaves ou moedas nos bolsos, brincar com a caneta.**



# Elementos Que Podem Ajudar A Melhorar a Comunicação Não Verbal



**Usar material de apoio;**



**Manter o ambiente organizado;**



**Ser paciente;**



**Ter sempre uma atitude positiva e um sorriso no rosto.**



# Elementos Que Podem Ajudar A Melhorar a Comunicação Verbal



**Variar o tom, volume e inflexão da voz;**



**Boa introdução;**



**Evitar repetir palavras;**



**Ritmo variado;**



**Usar o tempo necessário.**



# Elementos Que Podem Ajudar A Melhorar a Comunicação Verbal



**Usar palavras aceites pelo grupo;**



**A mensagem inicial e final são muito importante;**



**Usar o humor;**



**Usar sempre palavras simples e comuns;**



**Não interromper.**



# Elementos Que Podem Ajudar A Melhorar a Comunicação Verbal

## EVITAR

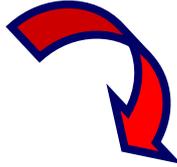


- ✘ **Contradizer os ouvintes;**
- ✘ **Usar palavras provocativas;**
- ✘ **Falar generalidades;**
- ✘ **Ser dono da verdade;**
- ✘ **Demonstrar desgosto.**



# Elementos Que Podem Ajudar A Melhorar a Comunicação Verbal

**EVITAR**



- ✗ Ambiente desorganizado;
- ✗ Uso do tom de voz e gestos inadequados;
- ✗ Falta de conhecimento sobre o assunto;
- ✗ Uso de linguagem não adequada ao grupo;
- ✗ Uso de desenhos, gráficos que o grupo não entende.



# **ENTREGA DOS TRABALHOS CORRIGIDOS E DISCUSSÃO PLENÁRIA**