



MÉTODOS E TÉCNICAS DE ABORDAGEM COMUNITÁRIA UTILIZADAS COM MAIOR FREQUÊNCIA

Aula 29

**Módulo 12 – Saúde da Comunidade e Envolvimento
Comunitário**



Métodos e técnicas de abordagem comunitária

- As palestras na unidade sanitária: comunicação de grupo.



Objectivos de aprendizagem

- Ao final desta sessão os alunos deverão ser capazes de:
 - ✓ Destacar os elementos essenciais à comunicação eficaz com pessoas e grupos na US.



Conceito de comunicação

- Comunicação não se refere somente à transmissão verbal, explícita e intencional de mensagens.
- O conceito de comunicação inclui todos os processos por meio dos quais as pessoas influenciam outras pessoas e são influenciadas.
- Acções ou eventos têm aspectos comunicativos assim que são percebidos pelo ser humano. Assim, tal percepção modifica a informação que o indivíduo possui e, por conseguinte, influencia este indivíduo.



Conceito de comunicação

- A transmissão de informações, ideias, emoções e habilidades por meio de símbolos, palavras, imagens, figuras, gráficos é o ato ou processo que tem a denominação de comunicação.





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

- De modo voluntário ou involuntário estamos constantemente a nos comunicar, ainda que não estejamos a fazer uso das palavras.
- Um simples gesto pode revelar algo para um observador atento.



Observando esta imagem, o que este gesto está a nos comunicar?



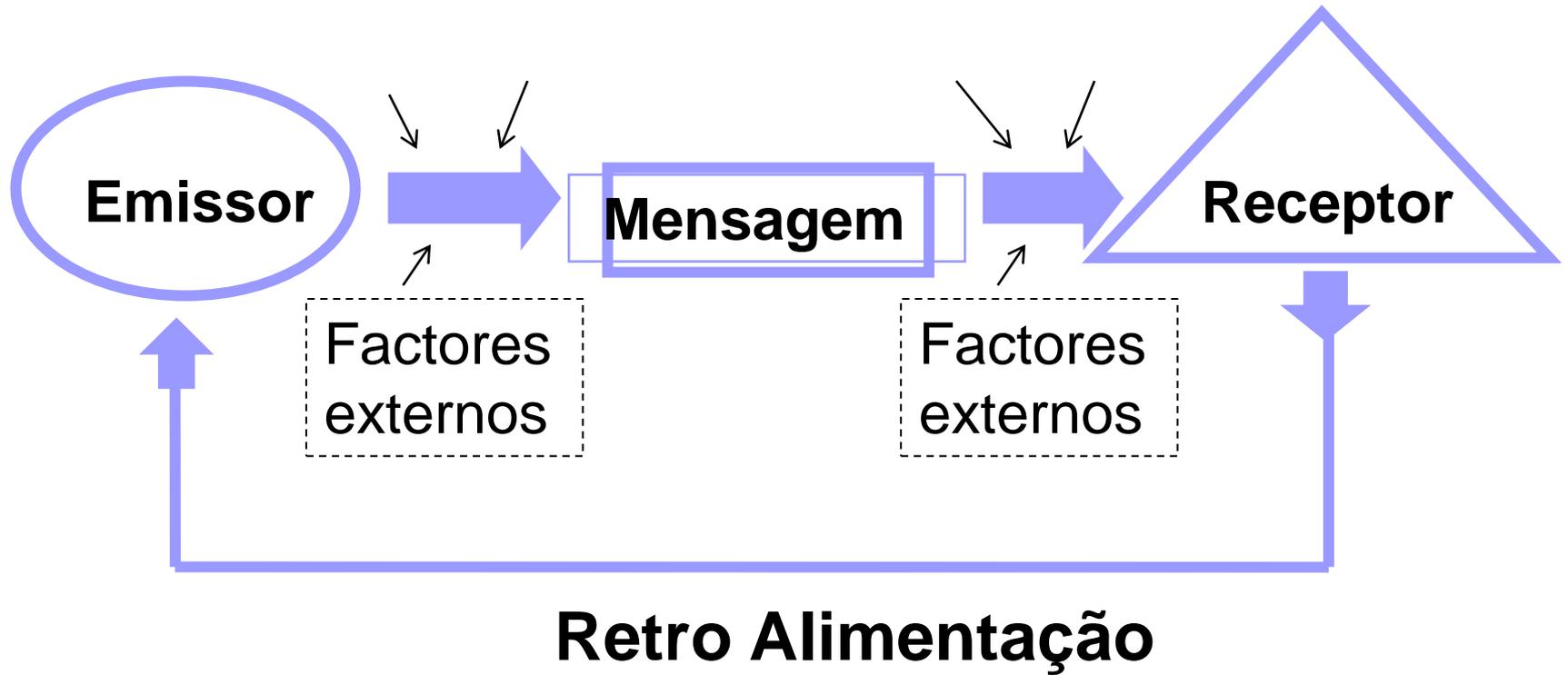
Processo de comunicação

- 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.



Processo de comunicação

- Elementos da comunicação:





Constrangimentos à comunicação

■ São todos os factores que interferem no processo de comunicação.



- ✓ Ruído
- ✓ Falta de clareza
- ✓ Bloqueio emocional
- ✓ Preconceitos e estereótipos
- ✓ Preocupação com a resposta
- ✓ Resistência às mudanças
- ✓ Pudor
- ✓ Medo
- ✓ Tempo
- ✓ Falta de atenção



Comunicação verbal e não verbal

- Observem as figuras e identifiquem os tipos de comunicação.





Formas de comunicação - escuta

- 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.



Tipos de respostas possíveis à escuta

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



Para 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 sempre que pertinente;
- 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.



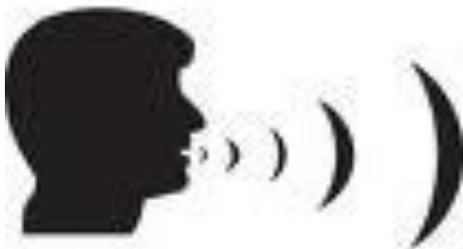
Parafrasear

- 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 denomina-se parafrasear.



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.





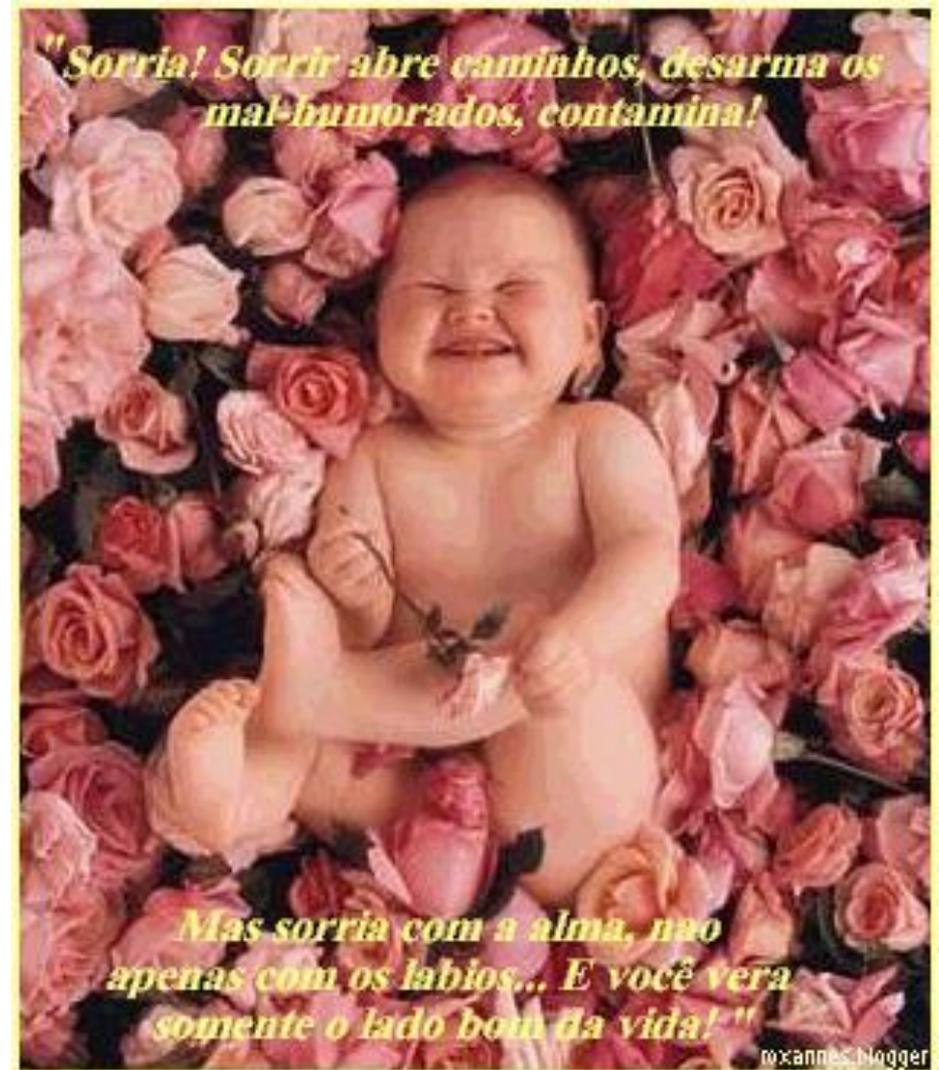
Postura

- Somos uma sociedade visual; as pessoas fazem julgamentos baseadas no que observam.
- A maneira de se vestir é mais importante do que se imagina. A roupa deve ser confortável e adequada (sem decotes, não marcar o corpo, não transparente). Esses traços causam distração nos participantes.
- Os profissionais de saúde devem ser modelo de limpeza de si próprios e de suas roupas.



Postura

- Gestos e maneirismos podem ajudá-lo a ganhar a confiança do utente, ou não.
- Evite mãos e braços nos bolsos, nas costas, ou cruzados, pois passa insegurança e impede o fluxo natural de energia.
- Sorria. A pessoa parece melhor quando está a sorrir.





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



Perguntas e respostas

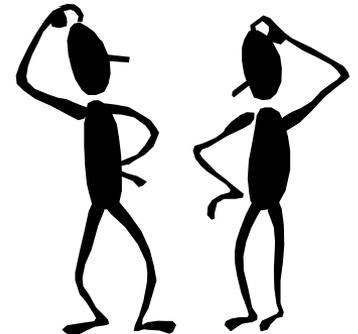
- Nunca inicie uma explicação sem estar certo de que compreendeu a pergunta.
- Repetir a pergunta e ouvi-la de sua própria voz o acalmará e você estará respondendo de modo que todos o compreendam.
- Uma vez ou outra, uma pergunta hostil será lançada no seu caminho. Seja cortês.
- Nunca, sob qualquer circunstância, se torne agressivo, nervoso ou impositivo. As pessoas apreciam as boas maneiras.





Para perguntar eficazmente

- Use tom de voz que demonstre interesse e atenção;
- Faça uma pergunta de cada vez;
- Use: Então? E? Ah é?
- Faça a mesma pergunta de formas diferentes;
- Evite o mesmo tipo de perguntas;
- Envolver o maior número de participantes.





Controlo e contacto visual

- Quando o profissional de saúde não mantém contacto visual com os utentes, o mesmo passa a impressão de nervosismo.
- O profissional 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 e passa a impressão de desinteresse, de indisponibilidade de tempo.



Importância da comunicação adequada

- O utente hospitalizado sofre uma interrupção no curso normal de sua vida.
- Para além dos medos referentes à sua condição de saúde, também estão preocupados em conviver com pessoas desconhecidas em um ambiente novo.
- Para muitas pessoas a internação representa:
 - ✓ Desequilíbrio financeiro;
 - ✓ Isolamento social;
 - ✓ Perda de privacidade e individualidade;
 - ✓ Insegurança, medo e abandono.



Importância da comunicação adequada



- A adaptação do utente a essa nova situação de hospitalização é fácil?



Observando estas imagens reais, vamos pensar sobre o quanto o novo ambiente do hospital interfere no cotidiano do utente.





Importância da comunicação adequada

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



Importância da comunicação adequada

- Apesar de as condições dos utentes nos Centros e Postos de Saúde serem mais amenas do que estas discutidas com relação aos utentes hospitalizados, estes também apresentam barreiras à comunicação, como:
 - ✓ Estão em contato com pessoas desconhecidas ou pouco conhecidas;
 - ✓ Falta de privacidade em muitos casos, mesmo tendo a necessidade de falar de sua intimidade;
 - ✓ Problemas de linguagem;
 - ✓ Empatia ou não do profissional e outros.



Importância da comunicação adequada

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



Importância da comunicação adequada

- Variar o tom, volume e inflexão da voz para dar ênfase aos pontos importantes;
- Iniciar cada actividade com uma boa introdução desperta o interesse e cria um clima positivo;
- Comunicar-se com os utentes pelo nome;
- Incorporar as ideias e exemplos dos utentes incentiva a participação e a interacção;
- Evitar repetir palavras ou frases;
- Assegurar-se de falar no mesmo ritmo das pessoas;



Importância da comunicação adequada

- Fazer transições lógicas e suaves entre os diferentes assuntos;
- Usar o tempo necessário para dar orientações claras;
- Usar palavras que sejam aceitas e conhecidas pelas pessoas;
- A mensagem inicial e final são extremamente importantes;
- Usar o bom humor.



Importância da comunicação adequada

- Usar contacto visual para ler as expressões dos utentes;
- Usar gestos e linguagem corporal. Ser dinâmico;
- Usar expressão positiva no rosto;
- 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;
- Usar recursos audiovisuais.