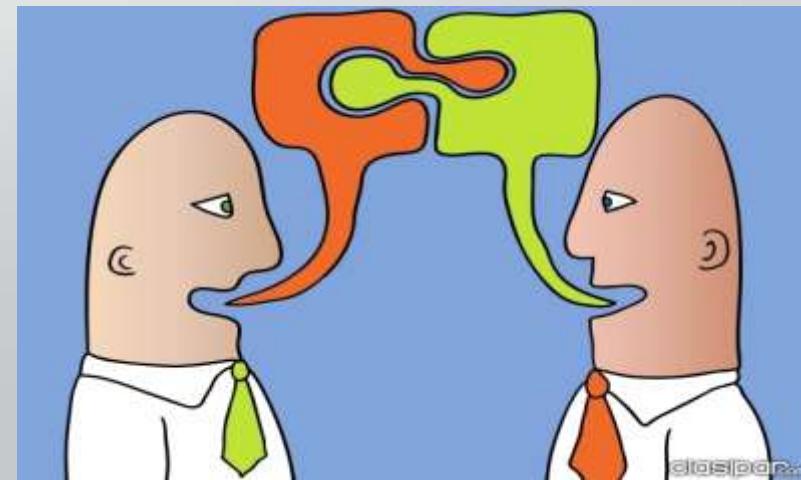


# A COMUNICAÇÃO HUMANA



## Definição

- É uma série dinâmica e contínua de eventos nos quais uma intenção é criada e transmitida.
- A intenção de uma mensagem não é simplesmente transferida de uma pessoa a outra; é mutuamente negociada entre pessoas que se comunicam.
- Para que a comunicação seja efetiva, o significado aprendido pela pessoa que houve, deve ser semelhante ou idêntico à intenção que o transmissor pôs na mensagem transmitida.



# Fatores que influenciam a comunicação

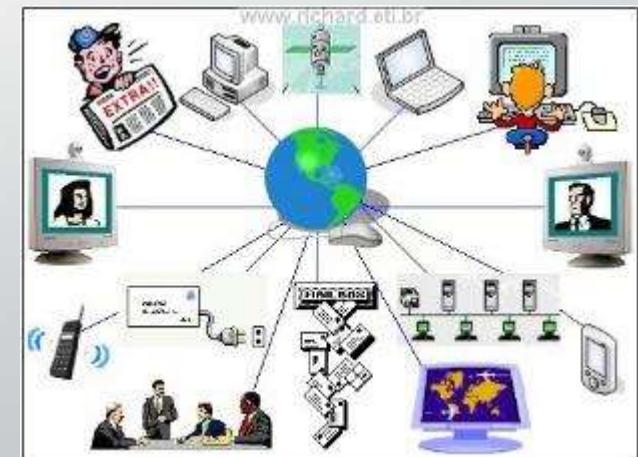
- Percepções

Cada pessoa sente, interpreta e entende o ambiente de forma diferente.



- **Valores**

Os valores refletem o que uma pessoa considera importante na vida. Diferentes experiências e expectativas conduzem à formação de valores diferentes.



- Emoções

As emoções representam os sentimentos subjetivos de uma pessoa sobre os eventos que acontecem em seu meio e influenciam o modo dela utilizar suas capacidades e se relacionar com outras pessoas. O profissional de enfermagem deve facilitar a comunicação, de modo a não permitir que as emoções interfiram na prestação do melhor atendimento possível.



- **Formação Sócio Cultural**

A cultura de uma pessoa determina suas generalizações e pré-concepções do mundo. Linguagem, gestos e atitudes refletem sempre origens culturais. O profissional de enfermagem deve ser capaz de aceitar a formação cultural do paciente e compartilhar de sua estrutura de referência.



- **Conhecimento**

Diferentes níveis de conhecimento tornam a comunicação mais difícil. É essencial que se estabeleça uma linguagem comum através de diferentes níveis. O conhecimento é produto do desenvolvimento e da instrução.



- ***Posição e Relacionamentos***

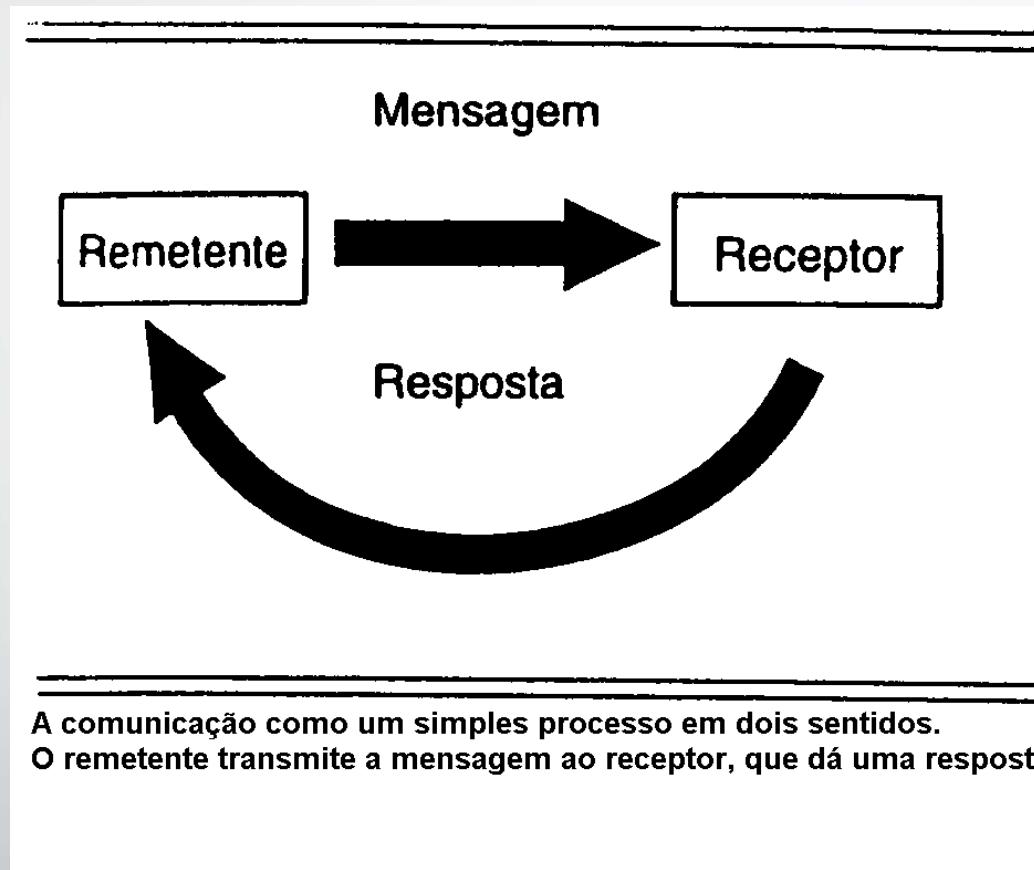
Nós nos comunicamos com outras pessoas em um estilo adequado aos papéis e relacionamentos que assumimos com as mesmas. A formalidade ou informalidade da comunicação depende de quem está num determinado papel ou posição, e do tipo de relacionamento estabelecido entre as partes que se comunicam. Se os participantes estão cientes de seus papéis num relacionamento, então, a comunicação é possível.

- **Meio Ambiente**

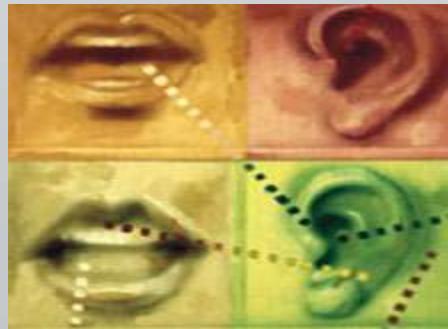
Meio Ambiente: a comunicação é mais efetiva quando ocorre num ambiente agradável. Barulho ou falta de privacidade podem causar confusão, tensão ou mal-estar. Além disso, as distrações produzidas pelo ambiente podem distorcer a comunicação.



# ELEMENTOS DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO



- O **remetente** é a pessoa que inicia a comunicação interpessoal. Este papel pode ser alterado entre os participantes a qualquer tempo.
- A **mensagem** é a informação eventualmente enviada ou expressa pelo remetente. A mensagem mais efetiva é clara, organizada e expressa, de modo familiar, ao receptor e pode ser composta de informações verbais ou não.
- O **receptor** é a pessoa para quem a mensagem é enviada. Para que a comunicação seja efetiva, o receptor precisa perceber ou tornar-se ciente da mensagem do remetente.
- O processo de comunicação é dinâmico. O receptor devolve a mensagem na forma de **resposta**. A resposta revela se o significado da mensagem foi recebido.



# Métodos de comunicação

- **Comunicação Verbal**

A Comunicação Verbal envolve o uso da palavra escrita ou falada. A linguagem é um código que transmite significados específicos.



- **Vocabulário:** A comunicação não será bem feita se o receptor não for capaz de traduzir as palavras e frases do remetente. Se o profissional de enfermagem usar muitos termos técnicos, o paciente pode ficar confuso e incapaz de seguir as instruções ou aprender informações importantes.
- **Ritmo:** A comunicação verbal será mais eficiente quando expressa em velocidade e ritmo apropriados. Falar rapidamente, usando pausas inadequadas, ou ao contrário, falar vagarosamente, são situações que podem deliberadamente conduzir uma mensagem não pretendida.
- **Entonação:** O tom da voz de quem fala pode ter um impacto considerável sobre o significado da mensagem. Dependendo da entonação, a simples frase “como vai você?” Pode expressar entusiasmo, preocupação, indiferença e mesmo aborrecimento. As emoções de uma pessoa podem influenciar diretamente seu tom de voz. O profissional deve ficar alerta sobre suas emoções ao estabelecer uma comunicação com os pacientes.



- **Clareza e Brevidade:** A comunicação efetiva deve ser simples, curta e objetiva. Quanto menos forem as palavras faladas, menor será a confusão resultante.
- **Tempo e Relevância:** O tempo é fator crítico para a recepção de uma mensagem. Por exemplo, se um paciente estiver gritando de dor, essa não será a hora certa para explicar a ele os riscos de uma cirurgia. Mesmo que a mensagem seja formulada de modo claro e breve, o tempo inadequado poderá impedir que esta seja devidamente recebida.

Perguntando simplesmente “Você gostaria de conversar a respeito de sua cirurgia?”, pode-se economizar tempo e energia se o paciente não quiser conversar.



- **Comunicação Não-Verbal**



Geralmente as ações falam mais do que as palavras. A **comunicação não-verbal** é a transmissão de mensagens sem o uso de palavras. Nós nos comunicamos continuamente de modo não-verbal em cada encontro face a face.

Devido ao fato de ficar exposto durante as interações com pacientes e suas famílias, o profissional de enfermagem deve cuidar para que a comunicação não-verbal seja compatível com o que é dito verbalmente. Qualquer conflito resultante de uma eventual incompatibilidade entre as linguagens verbal e não-verbal pode ameaçar o seu relacionamento com o paciente. Por exemplo, um enfermeiro que diz ao paciente que ele vai se sentir melhor, mas que ao mesmo tempo manifesta uma expressão de dúvida, não conseguirá aliviar a ansiedade desse paciente.

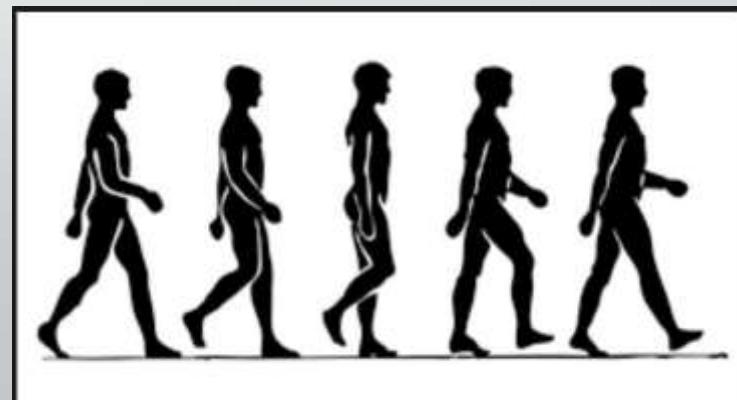


A aceitação do enfermeiro como profissional, por parte do paciente, pode depender da maneira como ele apresenta sua imagem profissional e de prestador de assistência.

- **Aparência**
- Durante um contato interpessoal, a primeira observação que se faz é da aparência do interlocutor. Características físicas, a maneira de se vestir, de se expressar e o uso de jóias e enfeites fornecem indícios sobre o bem-estar físico, personalidade, condição social, profissão, religião, cultura e autoconceito de uma pessoa. Não existem padrões estabelecidos para características físicas que indiquem boa saúde. Entretanto, qualquer alteração súbita na aparência de uma pessoa pode indicar o início de uma doença.



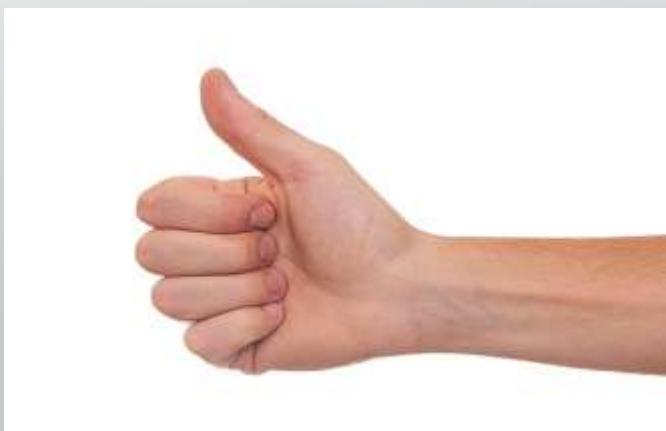
- **Postura e Marcha**
- O modo como uma pessoa se mantém ereta e anda é uma forma visível de auto-expressão. A Postura e a marcha refletem emoções, autoconceito e bem-estar físico. Postura ereta e marcha rápida e segura transmitem uma sensação de bem-estar e segurança; já uma postura curvada e um marcha lenta e arrastada pode indicar depressão ou mal-estar. Uma postura arqueada pode ser uma resposta de proteção a uma doença ou lesão física.



- **Expressão Facial**
- O rosto de uma pessoa tem um grande potencial de comunicação. Sendo a parte mais expressiva do corpo, ele fornece nuances evidentes e sutis que auxiliam na interpretação de mensagens. Através de estudos específicos foi demonstrado que o rosto revela seis emoções primárias: surpresa, medo, raiva, aversão, felicidade e tristeza.



- **Gestos Manuais**
- Uma saudação, um aceno de mão e um polegar apontado para cima no ar são gestos manuais. Ao gesticular, as mãos dão expressões visuais, enfatizando, pontuando e esclarecendo a palavra falada. Os gestos isolados podem revelar significados específicos ou ainda criar mensagens em conjunto com outros sinais de comunicação. Um dedo apontado para uma pessoa pode transmitir vários significados, mas quando o dedo apontado vem acompanhado de um franzir de sobrancelhas e um tom de voz detestável, o gesto se transforma num sinal de acusação ou ameaça.



- **Toque**
- O toque é uma forma muito pessoal de comunicação e as pessoas envolvidas num processo desta natureza devem estar muito próximas quando se usa este recurso. Várias mensagens são transmitidas através do toque, tais como afeição, apoio emocional, encorajamento, ternura e atenção pessoal. É uma parte muito importante no relacionamento enfermeiro-paciente, mas deve ser usado com certa **DISCRIMINAÇÃO**, pois sólidas normas sociais governam seu uso. Quem, quando, por que e onde as pessoas podem tocar isso é determinada por regras socioculturais não escritas e muitas pessoas erroneamente percebem o toque como tendo somente implicações sexuais.



# Técnica de Comunicação Terapêutica

- a) Usar terapeuticamente o silêncio

É o uso do silêncio para intervir terapeuticamente e quebrar o silêncio do paciente, ou seja, estimulá-lo a expressar-se.



- **Ouvir reflexivamente**
- É o ponto chave para atender o paciente, ou seja, para que este se envolva no processo de relacionamento terapêutico.
- Ao ouvir o paciente precisamos estar atentos para:
  - não julgar o conteúdo do pensamento que é expresso;
  - concentrar toda nossa atenção no cliente;
  - pensar reflexivamente no que ele diz;
  - tentar compreender o que está sendo dito;
  - observar a maior preocupação.



- **c) Verbalizar aceitação**

A fim de que o paciente possa se sentir livre para falar, ele precisa sentir-se aceito como pessoa, pois esta é uma das necessidades humanas básicas.

- **d) Verbalizar interesse**

É demonstrar percepção do paciente e do que ele faz.

Exemplo:

1 - Enfermeira - Hoje o senhor permaneceu mais tempo na fisioterapia.

2 - Enfermeira - Soube que o senhor colaborou com o exame hoje.



- **e) Usar frases incompletas**

Nesta, a enfermeira repete a informação dada ou parte desta com inflexão de voz que é praticamente um convite para o paciente continuar a falar.

Exemplo:

1 - Enfermeira - O senhor quer alta porque...

2 - Enfermeira - O que aconteceu depois que a...

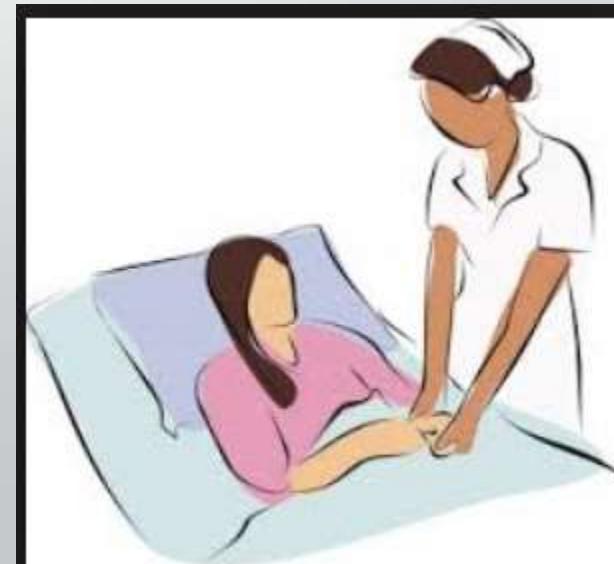
- **f) Repetir comentários feitos pelo paciente**

Ao repetir o comentário feito pelo paciente ele percebe que estamos atentos ao que ele fala e isto pode estimulá-lo a continuar falando sobre um assunto que havia interrompido.

- Exemplo:

1 – Enfermeira - A Sra. disse que está cansada de tomar soro e...

2 – Enfermeira - A Sra. disse que tem vontade de ir embora...



- **g) Repetir as últimas palavras ditas pelo paciente**

Às vezes, o paciente está descrevendo uma experiência e para de repente. A Enfermeira poderá repetir apenas suas últimas palavras para tentar dar continuidade ao assunto

Exemplo:

- 1 - Enfermeira - O médico chegou e...
- 2 - Enfermeira - Não ligaram o soro...

- **h) Fazer perguntas**

A pergunta deve ser feita em termos claros, ao nível de compreensão do paciente, uma de cada vez, a fim de permitir que este elabore a resposta de acordo com o ritmo de que é capaz. "Baterias de perguntas", ou seja, uma série de perguntas sem interrupção deve ser evitada.

Exemplo:

1 – Paciente – Vou à sala de Terapia Ocupacional, mesmo sem autorização.

2 – Enfermeira – A Sra. acha que conseguirá fazer alguma coisa com as mãos tão trêmulas?

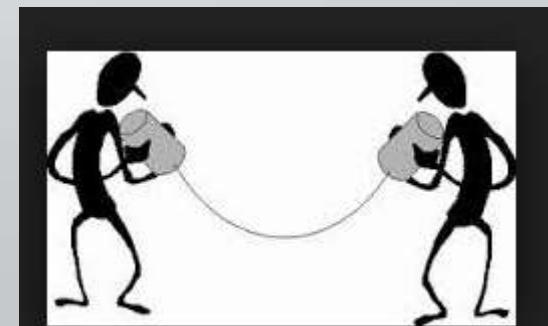


# Comunicação não terapêutica

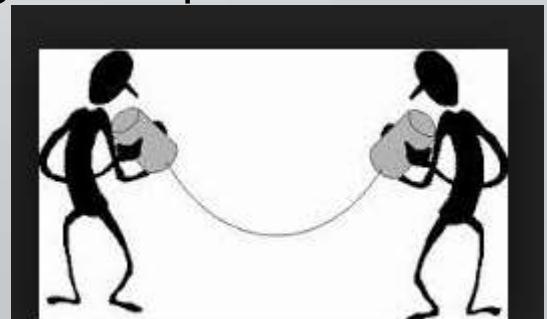
- O motivo da enfermagem, às vezes não saber ouvir o paciente de modo reflexivo pode significar que suas próprias necessidades são por ela colocadas acima das do paciente; neste caso, o paciente pode supor que a enfermeira não está interessada nele ou que ele a aborrece.
- Para que esta possa corrigir sua deficiência na comunicação precisará, antes de tudo, ter consciência do fato e desenvolver-se na habilidade de ouvir reflexivamente.



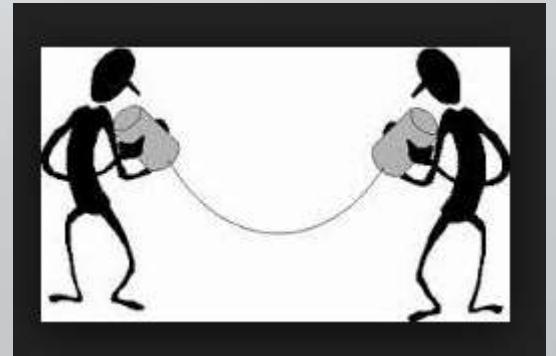
- Exemplos:
- Usar linguagem inacessível com termos técnicos ou científicos quando interagem com o paciente.
- Uso de argumentos nem sempre válidos (falsa tranquilização) como generalizar as queixas do paciente ou afirmar algo que pode não acontecer - "na vida tudo passa", "amanhã é outro dia", ou também já passei por isto, e "estou aqui", "tudo dará certo".
- Dar conselho ou dizer ao paciente o que ele deve fazer impede-o de tomar suas próprias decisões.
- Em geral, quando damos conselho a alguém, o fazemos com base em nosso julgamento, nosso esquema de valores.

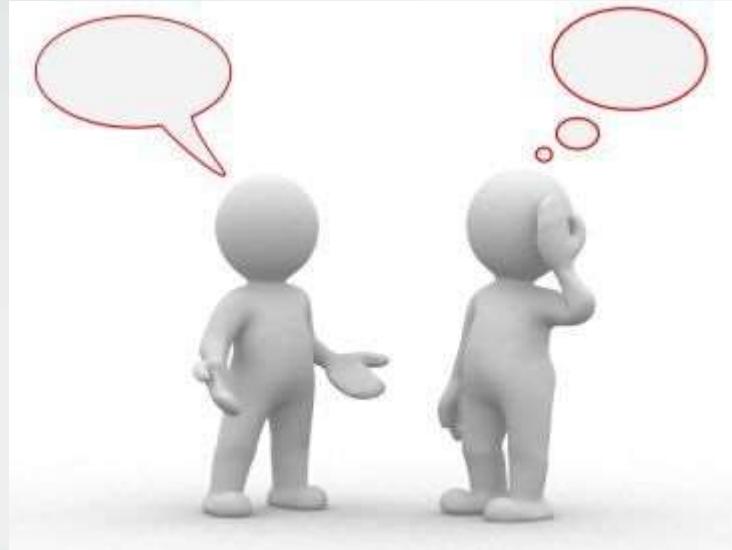


- Julgar o comportamento - Devemos evitar na comunicação com o paciente, o uso de termos que denotem que estamos julgando seu comportamento.
- Termos como "bom e mau", "certo e errado", ou expressões verbais e não verbais que indiquem aprovação ou reprovação são usados com base nos valores de quem os emite.
- Manter-se na defensiva, às vezes, é utilizado pela enfermeira quando o paciente faz certos comentários em relação à ela e esta reage como se estivesse sendo agredida, tomando-se hostil.
- Exemplo:
- 1 - Paciente - Você não sabe nada. Vá embora.
- Enfermeira - Como o senhor diz isto? Há 20 anos que nunca ninguém reprovou o meu trabalho.



- Pôr o paciente à prova - pode ocorrer quando o paciente faz afirmações, que sabemos não serem verdadeiras, seja para sua segurança, seja devido a algum distúrbio mental. Se a enfermeira não estiver atenta poderá coloca-lo à prova, o que em nada o ajudaria e estimularia a baixa de sua auto-estima e segurança.
- Se o paciente diz que seu médico não o vê há 3 dias, tendo acabado de informar que este alterou sua medicação na tarde do dia anterior, a enfermeira o estará colocando à prova se disser.
- Enfermeira - como assim? O Sr. Não disse que ele veio ontem?
- Mudar de assunto inadequadamente ou intercalar, subitamente, na conversação do paciente um assunto diferente pode significar para este que menosprezamos suas idéias, que o que ele diz não é importante. Em geral, fazemos isto inconscientemente ou não, para evitar um assunto que não dominamos ou que nos incomoda.
- 1 - Paciente - Estou preocupado, não funciono sexualmente.
- Enfermeira - O Sr. Já viu o médico hoje?





*Fim!!!*