



CURSO TÉCNICO/A DE ASSISTENTE DENTÁRIO

UFCD 6559

Comunicação na Prestação de Cuidados de Saúde

II - As técnicas de comunicação



2.1. Técnicas de comunicação perante comportamentos agressivos

A comunicação é essencial ao equilíbrio das relações entre os seres humanos. **Trata-se de um processo verbal e não-verbal que permite entrar em relação com os outros e trocar experiências, opiniões, sentimentos e informação, manifestando-se desde a infância à velhice.**

A comunicação é um tema transversal em saúde e com relevância em contextos muito diferentes:

- Na relação entre os técnicos de saúde e os utentes dos serviços de saúde;
- Na disponibilização e uso de informação sobre saúde, quer nos serviços de saúde quer nas famílias, escolas, locais de trabalho e na comunidade;
- Na construção de mensagens sobre saúde no âmbito de atividades de educação para a saúde e de programas de promoção da saúde e de prevenção, que visam a promoção de comportamentos saudáveis;
- Na transmissão de informação sobre riscos para a saúde em situações de crise.

Na vertente da comunicação em saúde, há que estabelecer uma relação de ajuda entre o cuidador informal e o utente através de uma comunicação eficaz.

As dificuldades de comunicação entre técnicos e utentes podem ter a ver com três aspetos fundamentais:

- Transmissão de informação pelos técnicos de saúde;
- Atitudes dos técnicos de saúde e dos utentes em relação à comunicação;
- Comunicação afetiva dos técnicos de saúde;
- Literacia de saúde dos utentes.

Problemas de comunicação na relação entre os técnicos de saúde e os utentes **podem relacionar-se com os processos de comunicação afetiva dos técnicos de saúde, em particular quando ocorre:**

- Distanciamento afetivo, relacionado com o evitamento de temas difíceis da doença grave, ameaçadora ou terminal ou de resultados positivos de exames que se realizaram (as “más notícias”). Pode levar facilmente à banalização;
- Desinteresse pelas preocupações que o utente tem em relação ao seu futuro;
- Dificuldade em funcionar como fonte de apoio emocional e de transmissão de segurança.

Para gerir a agressividade do utente utilize a técnica ERICA:

- **E**scute o que o interlocutor lhe diz;
- **R**ecapitule o assunto e mostre que o compreendeu;
- **I**nterrogue com perguntas abertas e fechadas, com o objetivo de obter o máximo de informação;
- **C**ombine a forma como o assunto vai ser tratado;
- **A**gradeça ao cliente/utente o facto de lhe ter colocado a situação.

Muitas pessoas difíceis têm os seus motivos pessoais/situacionais ou psicológicos. Lembre-se:

- ***Que eles estão a ser difíceis por razões próprias. Não por sua causa.***

FORMA DE ATUAÇÃO:

- 1) Não personalize as situações (lembre-se que não o estão a atacar a si);
- 2) Mantenha a calma e escute o cliente/utente;
- 3) Concentre-se na situação e não na pessoa;
- 4) Não o contradiga;
- 5) Não discuta;
- 6) Não lhe diga que é grosseiro ou mal-educado;
- 7) Interprete corretamente o comportamento;
- 8) Encaminhe o cliente/utente para a melhor solução;
- 9) Gratifique-se por acalmar um cliente/utente agressivo.

IR À RAIZ DO PROBLEMA

- O Pedido de mais informação, de forma a esclarecer a razão do descontentamento;
- Vai demonstrar interesse e abrir a porta ao diálogo que pode levar à resolução do problema;

2.2. Técnicas de comunicação para lidar com a ansiedade dos outros

O trabalho desenvolvido na área do atendimento em instituições de saúde é propício ao aparecimento de situações de crise e ou solução das mesmas. **As questões de saúde e doença são por vezes motivo de alteração de estados emocionais.**

A crise é um método adaptativo ou satisfatório para lidar com indivíduos ou situações ambientais que envolvam stress, ameaças psicológicas ou fisiológicas. O desequilíbrio entre a dificuldade, a importância do problema e os recursos disponíveis para resolvê-lo conduzem à ocorrência de um estado de crise.

Esta intervenção centra-se na resolução do problema de imediato, através da utilização de recursos pessoais, sociais e ambientais. A estes recursos junta-se a forma como são utilizados pelos indivíduos para gerir e ultrapassar os problemas, conjuntamente com a resposta emocional ao mesmo.

- 1) Aumentar a consciência do agressor relativamente ao comportamento abusivo e seus efeitos negativos;**
- 2) Permanecer calmo e controlado em frente ao agressor pode proporcionar um contraste que pode ajudar a pessoa a aperceber-se de que o seu comportamento ultrapassou o limite.**

Comunicar com utentes ou colegas em aflicção:

Há 4 situações vulgares que podem causar stress:

- 1) A perda de controlo**
- 2) A mudança**
- 3) Sensação de ameaça**
- 4) Expetativas frustradas**

Não são estas situações que causam problemas, mas sim a nossa reação a elas. Assim, **o desenvolvimento de habilidades de comunicação** implica que se dissermos a coisa certa, os utentes ou colegas compreenderão de imediato o nosso ponto de vista e ficarão gratos; **Idealmente temos que nos manter suficientemente calmos para sermos capazes de compreender a razão da angústia da outra pessoa, sem que façamos juízos de valor.**

"Aqueles que flutuam com a vida, não sentem desgaste, não sentem dor, não necessitam de remendos, de concertos;"

Regras para persuadir as pessoas

- a. A única maneira de ganhar uma discussão é evitando-a
- b. Respeite a opinião dos outros, nunca diga "Está enganado"
- c. Se estiver errado, reconheça o seu erro rápida e enfaticamente
- d. Comece de maneira amigável
- e. Consiga que a outra pessoa diga "sim, sim" imediatamente
- f. Deixe a outra pessoa falar durante a boa parte da conversa
- g. Deixe que a outra pessoa sinta que a ideia é dela
- h. Tente ver as coisas do ponto de vista da outra pessoa
- i. Seja receptivo às ideias e desejos da outra pessoa
- j. Apele para os mais nobres motivos
- k. Dramatize as suas ideias
- l. Lance um desafio.

2.3. Técnicas para manter uma comunicação eficaz com interlocutores em conflito

Todo o erro deve ser corrigido, acompanhado de uma explicação e pedido de desculpas. Os Utentes em situação fragilizada (em inferioridade) não podem receber do atendedor uma atitude de superioridade, que pode desencadear uma manifestação de agressividade ou insegurança, e destrói a relação de uns com os outros.

Gerir bem uma reclamação é ser-se capaz de:

Cativar o agressivo:

- Não personalizando as situações, sendo tolerante;
- Mantendo a calma e prestando-lhe atenção;
- Concentrando-se no problema e não na pessoa;
- Percebendo que o utente está só insatisfeito com a situação;
- Procurando deslocar-se para uma zona calma, sentar-se com o Utente, procurando compreender as necessidades da pessoa e satisfazê-las na medida do possível, dizendo-lhe o que vai fazer daí para a frente.

Se a disposição do cliente para formalizar a reclamação persistir, deve-se:

- Solicitar a presença de uma chefia;
- Fornecer o acesso ao Livro Amarelo.

Acolher bem o utente:

- Identificar-se;
- Cumprimentar afavelmente;
- Procurar receber o cliente num local mais discreto e tranquilo que o balcão de atendimento;
- Enquanto o utente expõe o seu problema permaneça atento e neutral;
- Não deixe que a sua expressão facial demonstre o contrário.

Conservar a serenidade:

- Se o utente se dirige a um colaborador de forma ofensiva, tal atitude não deve ser considerada como algo pessoal;
- Normalmente o descontentamento é com a entidade, por isso é fundamental dominar as emoções;
- Mantenha um tom educado;
- Tranquilize o utente;
- Evite envolver-se em discussões. Atue com profissionalismo.

Ser compreensivo:

- Coloque-se na posição do utente;
- Trate o utente como exige que o tratem a si;
- Evite aproveitar-se da constatação de que houve um equívoco por parte do utente. Nestes casos é importante encontrar uma via que permita ao utente ter uma saída airosa.

Fazer perguntas que ajudem a resolver a situação:

- Demonstrar ao utente que as questões são para obter informação e não para encontrar culpas ou desculpas;
- Evitar usar termos técnicos, pois o utente pode não dominar este tipo de linguagem.

Evitar entrar em justificações:

- A adoção de atitudes defensivas transmite uma má impressão e acentua a insatisfação;
- Evite dar desculpas, porque o que está em causa é resolver o problema;
- O que interessa ao utente é ser escutado e solucionar o seu problema.

Desculpar-se quando é claro que o erro foi nosso:

- Não há sistemas nem pessoas infalíveis. O utente aceitará uma desculpa sincera, seguida de uma eficaz solução para o problema.

Acordar o procedimento para solucionar o problema:

- As soluções têm de ser aceitáveis para ambas as partes;

- Se o utente efetua uma reclamação injustificada devido a desconhecimento das regras internas da instituição é importante dar-lhe explicações de forma clara e completa.

Despedir-se corretamente:

- Cumprimente afavelmente;
- Coloque-se à disposição para o futuro.

Se não foi possível solucionar a queixa ou reclamação assuma o compromisso de responder o mais brevemente possível, transmitindo-lhe uma solução. Mas de nada servirá todo o tempo e trabalho investido a receber o reclamante se não se cumprirem os compromissos assumidos.

Sempre que possível, as queixas devem ser resolvidas no próprio posto de trabalho; Se a reclamação implica algumas melhorias na organização, há que propor as soluções julgadas necessárias.

2.4. Técnicas de comunicação em situações de agonia e sofrimento

Para sabermos comunicar em situações de **sofrimento e agonia**, temos que saber o que cada uma destas situações significa, assim:

Sufrimento - É uma dor física e mental. O sofrimento é uma dor intolerável, causadora de tristeza, angústia, infelicidade, feridas, entre outros. É o tédio é um sofrimento causado pela falta de experimentar ou fazer coisas interessantes, tanto a nível físico, como a nível intelectual.

Agonia - É um conjunto de fenómenos que podem ser caracterizados pela imobilidade ou pela alteração das feições, como por exemplo, a perturbação dos sentidos, lividez, secura na língua, fraqueza do pulso, etc.

Como lidar com as pessoas em sofrimento:

- Ter uma escuta ativa
- Utilizar a empatia
- Dar atenção
- Acalmá-la
- Utilizar um modo de comunicação ligado ao tato

O trabalho com pessoas dependentes encerra uma incontornável dimensão humana dado que os profissionais são pessoas que trabalham com pessoas, cada qual com as suas próprias expectativas, desejos, vontades, etc.

O exercício da prestação de trabalho, independentemente da profissão, exige que a mesma seja **efetuada de forma responsável e atenta, imbuída de um espírito de cooperação, altruísmo, autonomia, competência e profissionalismo.**

Em ambiente hospitalar, são causadores de stress, para além da própria doença, a falta de informação (apesar de nem todos os utentes desejarem ser informados); a não obtenção de respostas às questões; a separação da família, assim como dificuldades de comunicação com os profissionais de saúde.

Profissionais e doentes não falam a mesma língua, não só sob o ponto de vista da comunicação, como dos conceitos.

Os benefícios de uma boa comunicação entre os profissionais de saúde e o utente, no estado de saúde deste último, têm influência na sua capacidade de adaptação aos tratamentos, e na sua recuperação.

Neste sentido, **fornecer informação aos doentes, envolvê-los, comunicar com eles, satisfaz várias necessidades a diferentes níveis, tendo repercussões positivas para os utentes e famílias, para as instituições de saúde e para a humanização dos cuidados:**

- A nível médico-legal, permite o consentimento informado;
- A nível psicológico, ajuda a lidar com a doença, reduz os estados depressivos, o stress e a ansiedade, preserva a dignidade e o respeito, promove o sentimento de segurança, aumenta a adesão e o compromisso, a aceitação dos procedimentos terapêuticos e a responsabilidade do utente/doente;
- A nível médico-institucional – reduz o número de dias de internamento, o número de medicamentos ingeridos e facilita a recuperação do doente.

Os cuidados terminais devem integrar uma componente sócio-afectiva especial que deve ser assegurada por todo o pessoal atendendo ao respeito por esta fase da vida. O acompanhamento deve ser integral e, por isso contemplar a dimensão espiritual.

Os doentes internados no final da vida ou que necessitem de cuidados paliativos, têm direito a ser acompanhados, se assim o desejarem, pelos seus familiares e / ou pessoa da sua escolha, assim como a condições ambientais condignas.

É urgente tomar medidas que permitam uma resposta coordenada, pronta e atempada dos diversos níveis de prestação de cuidados, como garantia da eficácia do atendimento ao utente.

