

Índice

COMUNICAÇÃO EM ENFERMAGEM

Parte I: Para Começar

1. Para Uma Comunicação Em Enfermagem, Responsável, Assertiva, Cuidando
 2. Relação Enfermeiro/Cliente: Uma Relação de Ajuda
 3. Partilhar a Resolução de Problemas
 4. Compreender os Outros: Comunicação e Cultura
 5. Comunicação Electrónica
- Apreciar o significado da assertividade e da responsabilidade como abordagem fundamental para comunicar cuidando.
- Desenvolver uma abordagem de comunicação centrada nos interesses do utente.
- Colaborar e validar com o utente, em cada etapa do processo de enfermagem.
- Compreender os outros e reconhecer a necessidade de integrar as diferenças culturais, sexo e idade nas intervenções de enfermagem.
- Começar a desenvolver competências na área da comunicação electrónica para enriquecimento do seu trabalho.

Parte II: Construir A Relação

6. Calor Humano
 7. Respeito
 8. Autenticidade
 9. Empatia
 10. Auto-Exposição
 11. Especificidade
 12. Fazer Perguntas
 13. Expressar Opiniões
 14. Humor
 15. Espiritualidade
- Demonstrar aos seus clientes de forma concreta preocupação e interesse.
- Mostrar aos seus clientes que os considera e que para si são importantes
- Dizer o que pensa e sente para que uma comunicação honesta com os seus clientes.
- Fazer sentir aos seus clientes que compreende os seus sentimentos.
- Relatar os seus sentimentos e experiências como forma de ajuda.
- Ser claro para que os outros entendam o que quer dizer.
- Aperfeiçoar a sua técnica de entrevista para que os seus clientes percebam qual a informação que pretende e para que fim.
- Saber quando é adequado exprimir o seu ponto de vista perante o cliente.
- Utilizar o humor para construir a relação com o cliente.
- Explorar o contacto espiritual na prática da enfermagem

Parte III: Enfrentar Os Desafios

16. Confronto
 17. Recusar Pedidos Não Razoáveis
 18. Comunicar Com Assertividade E Responsabilidade Com Utentes E Colegas Em Aflição
 19. Comunicar Com Assertividade E Responsabilidade Com Utentes E Colegas Agressivos
 20. Comunicar Com Assertividade E Responsabilidade Com Utentes Impopulares
 21. Gerir Com Assertividade E Responsabilidade Os Conflitos Da Equipa Estimular os seus clientes e colegas a examinar como é que o comportamento deles afecta os outros.
- Dizer "não" assertivamente a pedidos não razoáveis de clientes ou colegas.
- Reverter as suas reacções negativas perante comportamentos que traduzem aflição para que consiga relacionar-se compassivamente com com clientes e colegas.

Ultrapassar a sua relutância em lidar com a agressão para que se possa relacionar de forma positiva com clientes e colegas.

Estar atento aos seus preconceitos em relação aos clientes para que os possa ultrapassar e prestar cuidados de enfermagem a clientes impopulares.

Utilizar sistematicamente o método de resolução de problemas para lidar eficazmente com os conflitos entre colegas.

Parte IV: Fortalecer A Confiança

22. Pedir Apoio

23. Ultrapassar A Ansiedade Face À

Avaliação

24. *Feedback*

25. Relaxamento

26. Imagética

27. Autoconversação Positiva

28. Empenhamento Contínuo

Pedir o apoio que necessita dos colegas para a excelência da prestação de cuidados de enfermagem.

Utilizar uma abordagem racional para que se sinta mais segura em situações da sua prática que produzam ansiedade.

Estar aberta ao *feedback* dos clientes e colegas acerca do seu desempenho como factor de ajuda; e dar *feedback* positivo a outros.

Aprender técnicas de alívio da tensão e promoção de relaxamento, para que permaneça calma perante situações de stresse.

Simular, em privado, para que possa comunicar com eficácia em situações reais.

Manter um diálogo interno de suporte para que consiga comunicar com segurança.

Considerar a importância do empenhamento contínuo no seu processo de desenvolvimento e mudança.