

Trabalho apresentado no 24º CBCENF

Título: Aplicação da Técnica de Comunicação Não Violenta (CNV) no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) -192

Relatoria: MARCOS ANTONIO CAMPOY
Cassia Oliveira Lopes
Maisa Ferreira dos Santos

Autores: Jaqueline Costa
Juliana Letícia Gimenes cotrick
Angela Abujabra
Jorge Alejandro Sevellano Aranibar

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Tecnologias e comunicação na formação de enfermagem

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: Para Pelotti (2012), a comunicação é o ápice das relações humanas. No serviço de atendimento pré-hospitalar (APH) a Central de Regulação direciona o chamado para as equipes intervencionistas ao mesmo tempo que administra via rádio e/ou telefones celulares a atuação dos profissionais. Muitas vezes a comunicação precisa ser exercida em um curto espaço de tempo, necessitando de objetividade nas informações transmitidas, entretanto, alguns fatores como: sinal e interferência, associado à exaustão física mental e emocional exigida desses profissionais no atendimento, podem gerar sentimentos pouco empático na relação entre os profissionais da intervenção e central de regulação. Objetivo: entender como a comunicação se desenvolve entre esses dois personagens "intervenção e regulação" e reconhecer o seu papel nesse processo. Método: Durante treinamento institucional foi aplicado uma dinâmica onde cada grupo fizesse o relato de uma situação envolvendo a equipe de intervenção e central de regulação no processo de comunicação. Resultado: A dinâmica foi realizada em 2021 por 180 funcionários durante cinco meses. Para responder aos objetivos foi usado a teoria trabalhada por Rosenberg (2006), onde a observação, sentimento, necessidade e pedido, são componentes importantes na percepção de cada componente no processo de comunicação. Conclusão: Ao entender o seu papel no processo de comunicação, os profissionais citaram os instrumentos tecnológicos como um grande desafio e perceberam a importância de declarar ao outro o que precisa "algo que não nos ajuda só no trabalho, mas em qualquer relação humana" declaração feita por vários funcionários que participaram do treinamento.