

Componente da Formação: Formação Tecnológica

Módulo: Cuidados Humanos Básicos – Higiene e Apresentação Pessoal

Formadora: Marlene Santos

Regras de protocolo e etiqueta

Comunicação

1

Como comunicar com a pessoas idosa?

1. Use frases curtas e objetivas.
2. Fale clara e pausadamente.
3. Evite infantilizar a comunicação.
4. Se o idoso não compreender o que foi dito deve repetir a fala utilizando, se for necessário, palavras diferentes.
5. Reformule o que foi dito pelo idoso para se certificar que compreendeu a mensagem.
6. Transmita uma ideia de cada vez.
7. Fale de frente – mantendo o contato visual – e sem cobrir a boca.
8. Não se vire ou se afaste enquanto fala.
9. Não mude de assunto repentinamente – faça uma pausa antes de iniciar um novo assunto.
10. Procure ambientes iluminados para que a pessoa idosa possa ver os movimentos dos seus lábios.
11. Aguarde a resposta da primeira pergunta antes de elaborar a segunda, pois o idoso pode necessitar de mais tempo para entender o que foi dito.



12. Não interrompa o idoso enquanto ele fala, demonstrando pressa ou impaciência. Permita que o idoso conclua o seu pensamento.
13. Se não conseguir entender o que o idoso está a dizer, peça-lhe para escrever o que quer dizer. Caso o idoso não consiga escrever, faça-lhe perguntas às quais ele possa responder com gestos.
14. Evite ambientes ruidosos.
15. Se estiver perante uma pessoa idosa com deficiente auditiva deve falar mais alto, mas sempre sem gritar.
16. Se estiver perante uma pessoa com demência deve ter os seguintes cuidados:
 - Assegure-se que tem a atenção da pessoa a quem se dirige.
 - Limite as distrações e o barulho.
 - Identifique-se pelo seu nome e refira quem é (por exemplo, sou a sua filha, sou o seu enfermeiro, etc.).
 - Tente manter o contato visual.
 - Tenha em atenção défices auditivos ou de visão.
 - Simplifique as atividades e peça uma tarefa simples de cada vez.
 - Tente passar a decisão para o utente, ainda que lhe dê escolhas limitadas.
 - Direcione a sua atenção para outro assunto e volte a tentar mais tarde quando a tentativa de comunicação perturbar o doente.
 - Fale pausadamente e use frases curtas.
 - Use palavras simples, bem pronunciadas e espaçadas.
 - Tente formular as questões de modo a que a resposta seja simples ou dê duas opções de resposta para escolher uma (por exemplo, quer vestir a blusa verde ou a blusa azul?).
 - Utilize um tom de voz apropriado, associado a expressões faciais e a linguagem corporal que ajudem a entender a sua mensagem.

- Estimule as respostas usando pistas verbais e visuais (por exemplo, imagens, objetos ou mensagens escritas).
- Evite: adotar uma atitude paternalista; transmitir mais do que uma informação ou instrução de cada vez; pressionar as respostas; corrigir as respostas erradas de forma insistente.

Como comunicar com a criança em idade pré-escolar?

3

1. Crie espaços frequentes de conversa – fale com a criança quando estiver a brincar ou a trabalhar com ela.
2. Procure captar a atenção da criança quando fala com ela.
3. Ouça atentamente a criança, dando-lhe o tempo de que ela necessite para acabar de falar.
4. Encoraje a criança a comunicar utilizando não só a linguagem verbal, mas também a linguagem não verbal.
5. Fale com a criança de forma clara e sem pressa.
6. Sempre que tenha de dar instruções à criança faça-o de forma clara.
7. Use alternativas de escolha para alargar o léxico da criança (por exemplo, queres isto ou aquilo?).
8. Use exemplos e, se possível, gravuras para explicar o significado de uma palavra desconhecida.
9. Use novas palavras várias vezes durante a conversa.
10. Faça perguntas abertas (por exemplo, o que é que tu achas que aconteceu?).



- 11.** Na resposta à criança, expanda a frase pronunciada de forma a complementar a ideia expressa inicialmente pela criança.
- 12.** Devolva à criança, de forma correta e integradas numa fase, as palavras mal pronunciadas pela criança, ou enunciadas de forma “abebezada”.
- 13.** Brinque com a linguagem, recorrendo a rimas, canções e outras atividades de grupo.