



## **A EDUCAÇÃO PERMANENTE COMO FERRAMENTA DE APRIMORAMENTO DA COMUNICAÇÃO PARA ENFERMEIROS DE FAMÍLIA E COMUNIDADE**

JOSIMAR KAPPS DE SOUZA DIAS; LUDMILA SEPULVEDA COIMBRA E SOUZA;  
TAUANE MORAES DOS SANTOS VALENTIM

**Introdução:** A comunicação pode ser entendida como prática que advém da interação entre seres humanos, ela diz respeito ao estudo de estratégias para informar e influenciar as decisões dos indivíduos e coletividades. Visando isto, este relato de experiência traz a importância de discutir a educação permanente na Atenção Primária em Saúde (APS) abordando os temas comunicação não violenta e notícias difíceis, auxiliando na resolução de conflitos, haja vista, que leva em consideração comportamentos, sentimentos, percepções, necessidades pessoais e do outro. **Objetivos:** Despertar o interesse dos profissionais sobre os tipos de comunicação e suas barreiras frente a fragilidade da APS, qualificar a prática a fim de compreender os conceitos de notícias não violentas, e, operacionalizar os profissionais a fim de discussão sobre as possibilidades através de protocolos para notícias difíceis. **Relato de Experiência:** Em um Programa de Residência de Enfermagem de Família Comunidade foi realizada uma aula com a temática “Comunicação Não Violenta e Barreiras na Comunicação”. A Dinâmica se iniciou conceituando comunicação e comunicação em saúde, onde os participantes concluíram que a comunicação tem por objetivo desvencilhar, quebrar barreiras, promover interação e propiciar o diálogo. Trabalhou-se os tipos de comunicação e suas barreiras, refletindo o quanto isso interfere no relacionamento profissional de saúde- usuários, essa temática foi trabalhada trazendo enfoque no método clínico centrado na pessoa. No segundo momento da aula foi introduzida a temática de comunicação de notícias difíceis e o uso do protocolo SPYKES, que orienta o profissional a comunicar uma notícia difícil e agir com empatia à resposta do usuário. Como forma de avaliar o conhecimento adquirido, foi realizada uma teatralização falando sobre situações do cotidiano e como eles portavam frente a temáticas como: HIV, neoplasia maligna e gravidez indesejada. **Discussão:** As barreiras de comunicação e comunicação não violenta foram trabalhados nesta aula para melhorar a relação enfermagem / indivíduo / família, favorecendo a adesão ao tratamento, fortalecendo o vínculo e organizando as informações. **Conclusão:** Após a roda de conversa os residentes utilizaram novas metodologias desenvolvidas durante a aula, potencializamos a escuta ativa, utilizando a comunicação de forma clara, assertiva, acolhedora e garantindo a empatia durante a consulta.

**Palavras-chave:** **COMUNICAÇÃO; COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA; COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS; ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE; EDUCAÇÃO PERMANENTE**