

# **Curso de técnico auxiliar de saúde**

## **Disciplina de Comunicação e relações interpessoais**

### **Módulo 1**

#### **A comunicação na prestação de cuidados de saúde**

##### 2.As técnicas de comunicação

2.1. Técnicas de comunicação perante comportamentos agressivos

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

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

2.4. Técnicas de comunicação em situações de agonia e sofrimento

##### 3. A comunicação no atendimento telefónico em serviços de saúde

3.1. Características

3.2. Os elementos chave no atendimento telefónico (o encaminhamento da chamada e a prestação do serviço informativo)

3.3. O atendimento telefónico como imagem do organismo e da qualidade de serviço

3.4. Técnicas para manter uma comunicação telefónica eficaz

3.5. Momentos críticos no atendimento telefónico

3.6. A resolução de casos típicos de atendimento telefónico

##### 4.A comunicação no atendimento presencial em serviços de saúde

4.1. Características

4.2. Os elementos - chave no atendimento presencial (recepção e encaminhamento)

4.3. O atendimento presencial como imagem do organismo e da qualidade de serviço

4.4. Técnicas para manter uma comunicação eficaz com o utente

4.5. Momentos críticos no contacto com o utente

4.6. A resolução de casos típicos de atendimento presencial

##### 5. Tarefas que em relação a esta temática se encontram no âmbito de intervenção do/a Auxiliar

de Saúde

5.1. Tarefas que, sob orientação de um profissional de saúde, têm de ser executadas sob supervisão directa

5.2. Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, podem ser executadas sozinho/a

5.3. Tipos de informação que podem ser prestadas na interação com o utente, cuidador e família

## **Módulo 2**

### **O trabalho em equipas multidisciplinares na saúde**

3. Equipas multidisciplinares

3.1. Conceito

3.2. Influência social e papel social

3.3. Normas sociais

3.4. Atitudes e comportamentos

3.5. Modelos e práticas na saúde

4. Tarefas que em relação a esta temática se encontram no âmbito de intervenção do/a Auxiliar de Saúde

4.1. Tarefas que, sob orientação de um profissional de saúde, têm de ser executadas sob supervisão direta

4.2. Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, podem ser executadas sozinho

## **Módulo 3**

### **A comunicação na interação com o utente, cuidador e/ou família**

1.1. A comunicação na interação com indivíduos em situações de vulnerabilidade

1.2. A comunicação na interação com indivíduos com alterações de comportamento:

1.2.1. Agressividade

1.2.2. Agitação

1.2.3. Conflito

1.3. A comunicação na interação com indivíduos com alterações ou perturbações mentais

2. A comunicação na interação com o utente com alterações sensoriais

2.1. A comunicação não verbal

2.2. Outras linguagens

3. Comunicação e Interculturalidade em saúde

3.1. Barreiras interculturais na comunicação

3.2. Mitos e factos sobre saúde e (i)migração

4. A Comunicação e o Género em saúde

5. A comunicação na interação com populações mais vulneráveis

## **Módulo 4**

### **A gestão do stress profissional em saúde**

1. O erro humano

1.1. Conceito

1.2. Causas e consequências

1.3. Medidas preventivas

2. O stress

2.1. Conceito de stress

2.2. Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais

2.3. Sinais e sintomas

2.4. Consequências negativas do stress

2.5. Medidas preventivas

2.6. Técnicas de controlo e gestão de stress profissional

2.7. Como lidar com situações de agonia e sofrimento

2.8. Técnicas de autoproteção

3. Tarefas que em relação a esta temática se encontram no âmbito de intervenção do/a Auxiliar de Saúde

3.1. Tarefas que, sob orientação de um profissional de saúde, têm de ser executadas sob supervisão direta

3.2. Tarefas que, sob orientação e supervisão de um profissional de saúde, podem ser executadas sozinho/a