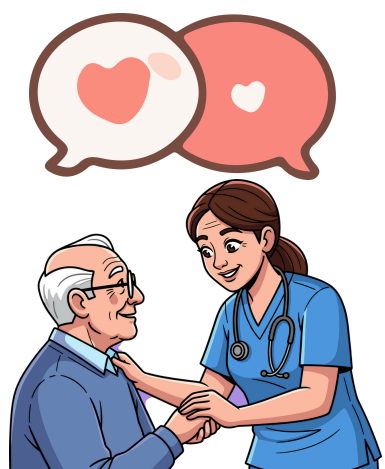


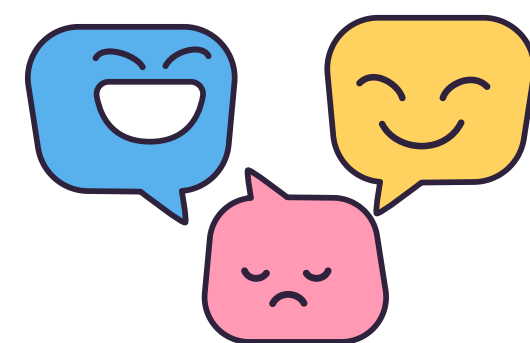
Comunicação nas Relações Interpessoais: Postura Profissional e Convivência



A comunicação é parte essencial do cuidado. Para além de técnicas e procedimentos, os profissionais lidam com pessoas que vivenciam vulnerabilidade, medo e perda de autonomia. Por isso, o modo como falam, escutam, olham e tocam influencia diretamente a experiência e até a recuperação dos pacientes.

COMUNICAÇÃO É ATITUDE

Segundo a escritora Maria Júlia Paes da Silva, não existe comunicação neutra, tudo comunica: o silêncio, o olhar desviado, o tom de voz, a postura corporal. Por isso, profissionais de saúde devem conscientizar-se de que são “transmissores de mensagens” o tempo todo.



Isso significa que a grosseria nem sempre aparece em palavras duras. Muitas vezes se manifesta em:



- interrupções abruptas,
- respostas monossilábicas (“tá”, “ok”, “vê aí”),
- tom impaciente,
- falta de retorno,
- virar o corpo enquanto o outro fala,
- expressões faciais de irritação.

Esses sinais são percebidos, especialmente pelos estudantes, que observam o docente o tempo todo. Como aponta a autora, “a rotina do dia a dia inibe nossa percepção”. Às vezes não percebemos que somos ríspidos. Por isso, é essencial desenvolver consciência comunicativa.



RELAÇÃO DOCENTE-DISCENTE: FIRMEZA COM RESPEITO

Ser firme não significa ser duro. Um docente pode (e deve) definir limites, corrigir comportamentos e exigir maturidade sem recorrer a rigidez, autoritarismo, ironias ou humilhações:



- Evite repreensões públicas, ironias, sarcasmos ou comparações entre estudantes.



- Prefira orientações diretas e respeitosas:

Em vez de: “Você nunca presta atenção.”

Diga: “Percebi que você teve dificuldade nesta parte. Vamos retomar juntos?”

A postura acolhedora não fragiliza a autoridade, ao contrário, fortalece a confiança e facilita a aprendizagem.





Os estudantes aprendem pela observação, então, são influenciados, a todo momento, pelos comportamentos assumidos pelo professor.

Se desejamos formar profissionais que cuidem bem das pessoas, precisamos modelar essas atitudes desde a sala de aula.

RELAÇÃO ENTRE COLEGAS: O PROFISSIONALISMO QUE SUSTENTA O AMBIENTE

Ambientes de trabalho podem ter tensão, divergências ou sobrecarga. A comunicação respeitosa é, justamente, o que sustenta o clima institucional.



- Evite responder de forma ríspida em e-mails, mensagens ou reuniões.
- Se houver conflito, prefira conversas diretas, evitando conversas atravessadas ou recados.
- Divergir faz parte. Desrespeitar, não!
- Priorize frases que abrem diálogo:
 - “Vamos ver como podemos resolver isso juntos?”
 - “Preciso entender melhor sua perspectiva.”

“Pense em quantos mal-entendidos poderiam ter sido evitados caso você validasse as mensagens emitidas por seus colegas.”

EDUCAÇÃO E GENTILEZA SÃO HABILIDADES PROFISSIONAIS

Pequenos gestos sustentam grandes relações:



- Cumprimentar ao chegar.
- Agradecer orientações, respostas ou esforços.
- Evitar interrupções bruscas.
- Lembrar que “pressa” não é justificativa para descortesia.

“Gentileza não é adorno; é ferramenta pedagógica e elemento central da prática médica humanizada.”

EVITANDO RUÍDOS E MAL-ENTENDIDOS

O mesmo conteúdo pode ser entendido de formas muito diferentes dependendo de como é dito. Para reduzir ruídos:



- Seja claro: explique a intenção.
- Verifique a compreensão: “Ficou claro para você?”
- Ajuste o tom em situações sensíveis.
- Ao dar feedback, prefira o modelo: **fato** (O que aconteceu?) → **impacto** (Qual foi a consequência?) → **orientação** (O que fazer diferente na próxima vez?).

E quando houver mal-entendidos, inevitáveis, assumir a intenção e reparar é sinal de maturidade profissional: “Percebo que minha fala soou ríspida. Não foi minha intenção. Vou reformular.”



ELEMENTOS ESSENCIAIS DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

A autora destaca dimensões importantes da comunicação não verbal que influenciam a qualidade das relações:

PROXEMIA (DISTÂNCIA FÍSICA)



A forma como nos aproximamos comunica acolhimento ou intimidação:

- Aproximação respeitosa facilita o diálogo.
- Distância excessiva pode comunicar frieza ou falta de interesse.

No ensino clínico, essa postura modela como futuros médicos se aproximarão dos pacientes.

GESTOS, POSTURA E MOVIMENTO

Corpo virado, braços cruzados, manusear celular ou objetos enquanto o aluno fala: tudo isso pode comunicar rejeição ou impaciência.



Gestos abertos, postura voltada ao interlocutor e expressão atenta favorecem conexão e confiança.

CONTATO VISUAL



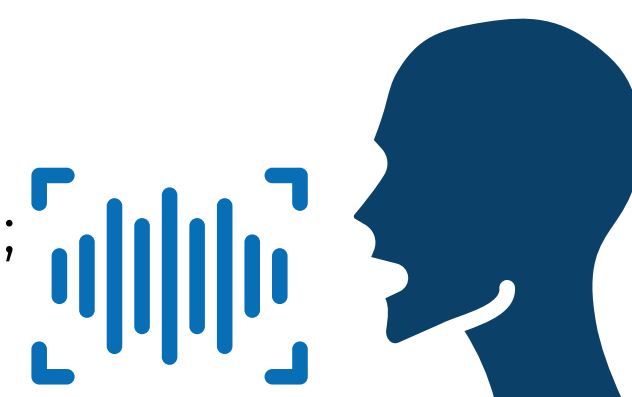
Olhar presente demonstra interesse; evitar o olhar transmite desatenção ou pressa. No contexto da saúde, o olhar é um elemento essencial de acolhimento.

PARALINGUAGEM (QUALIDADE DA VOZ)

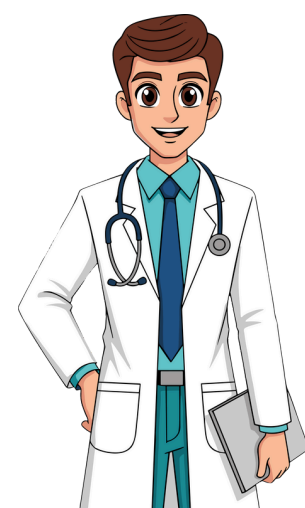
A autora destaca que a voz comunica atitudes:

- velocidade: fala rápida demais pode criar ansiedade;
- volume: alto demais soa agressivo, baixo demais transmite insegurança;
- ritmo e pausas: facilitam a compreensão e o acolhimento.

“A voz pode ilustrar tanto a ênfase quanto o ‘pouco caso’ demonstrado.”



APARÊNCIA PROFISSIONAL



A coerência entre vestimenta, postura e papel docente reforça credibilidade e transmite segurança: valores centrais da prática médica.

COMUNICAÇÃO VERBAL CLARA E CUIDADOSA

Além da postura não verbal, a comunicação verbal exige intencionalidade:

- evitar jargões ou explicações excessivamente técnicas,
- usar frases diretas,
- validar sentimentos antes de orientar.



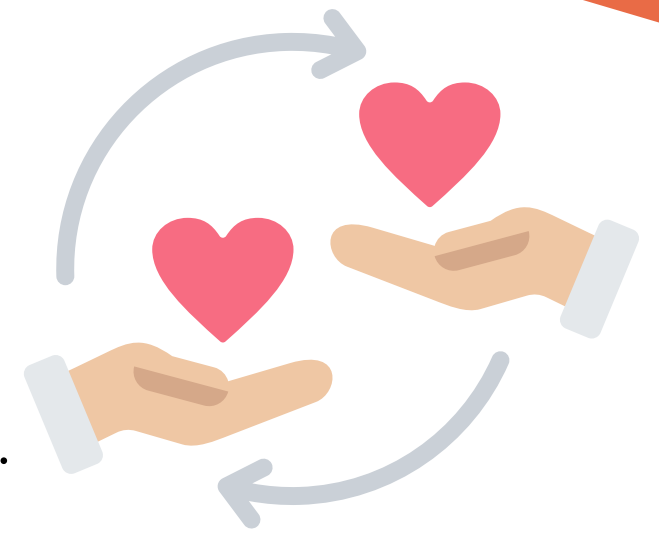
A coerência entre verbal e não verbal é fundamental: dizer “pode falar” enquanto olha para o relógio transmite o oposto da intenção.



COMUNICAÇÃO EMPÁTICA: BASE DA RELAÇÃO EDUCATIVA

Segundo Maria Júlia Paes da Silva, a comunicação empática exige:

- 1 Escuta ativa: prestar atenção genuína, sem antecipar respostas.
- 2 Validação: reconhecer sentimentos e dificuldades.
- 3 Clareza: evitar ambiguidades.
- 4 Presença: estar disponível naquele momento, mesmo que brevemente.



A empatia não significa concordar com tudo, mas demonstrar respeito.

EDUCAÇÃO, GENTILEZA E PRESENÇA: FERRAMENTAS DO CUIDADO

“Para desenvolver uma boa comunicação nas relações de trabalho, é necessário conhecer a si próprio, ser sensível às necessidades dos outros e usar as palavras cuidadosamente.”

Esse cuidado se traduz em:

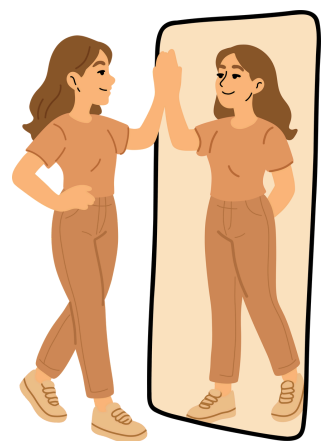
- ajustar o tom quando o estudante está ansioso,
- respeitar o tempo do outro para responder,
- acolher dúvidas sem ironia,
- reconhecer sentimentos (do aluno, do colega, do paciente).



A presença comunicativa: estar realmente ali, mesmo que por poucos minutos, faz diferença significativa na segurança emocional de quem está aprendendo.

PROFESSORES COMO MODELOS DE FORMAÇÃO ÉTICA E COMUNICATIVA

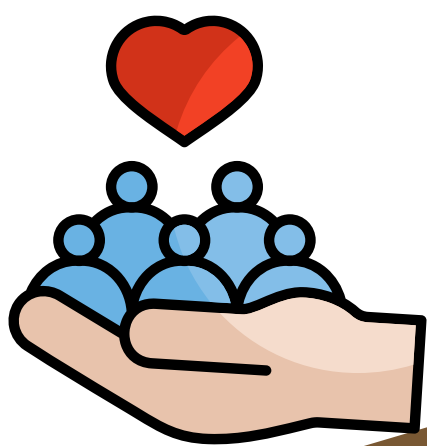
A postura docente ensina muito além do conteúdo técnico. Estudantes observam e reproduzem comportamentos, especialmente nas relações humanas.



- Se o professor trata colegas com desrespeito, tende a formar profissionais que replicam esse padrão.
- Se demonstra calma, acolhimento e firmeza respeitosa, ensina a agir da mesma forma com pacientes e equipes.

No curso de Medicina, a comunicação do professor é também comunicação terapêutica indireta: forma profissionais que cuidarão de outras pessoas, lidando com sofrimento, dúvidas, medos e vulnerabilidades.

Comunicar-se bem é parte essencial da formação em Medicina e do exercício da docência. Cuidar da comunicação é cuidar das pessoas, e do ambiente em que todos aprendem e trabalham.



SAIBA MAIS SOBRE COMUNICAÇÃO NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS EM SAÚDE: Livro Comunicação tem remédio de Maria Lúcia Paes da Silva.

