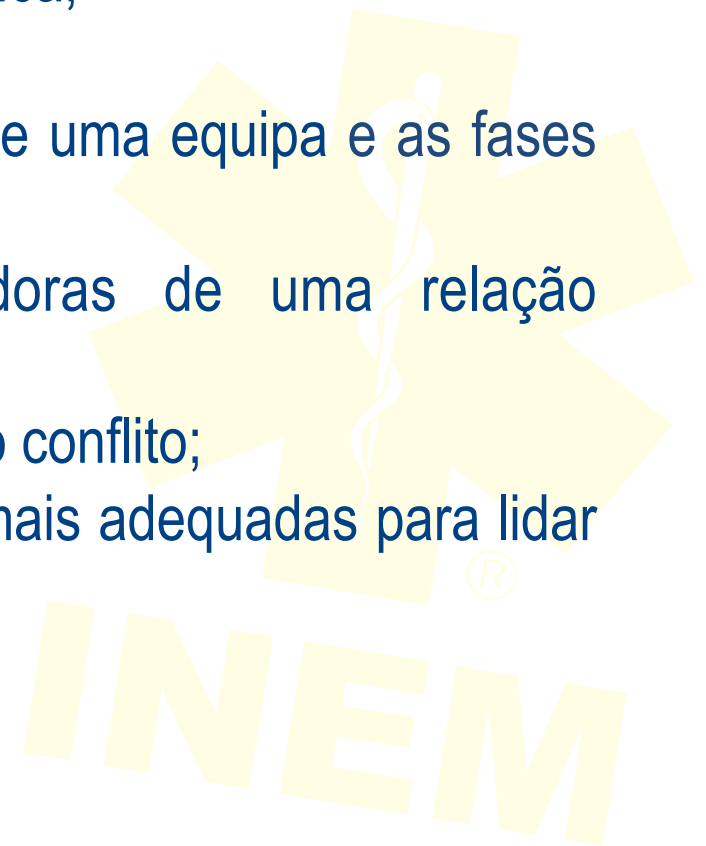




## Competências Psicológicas

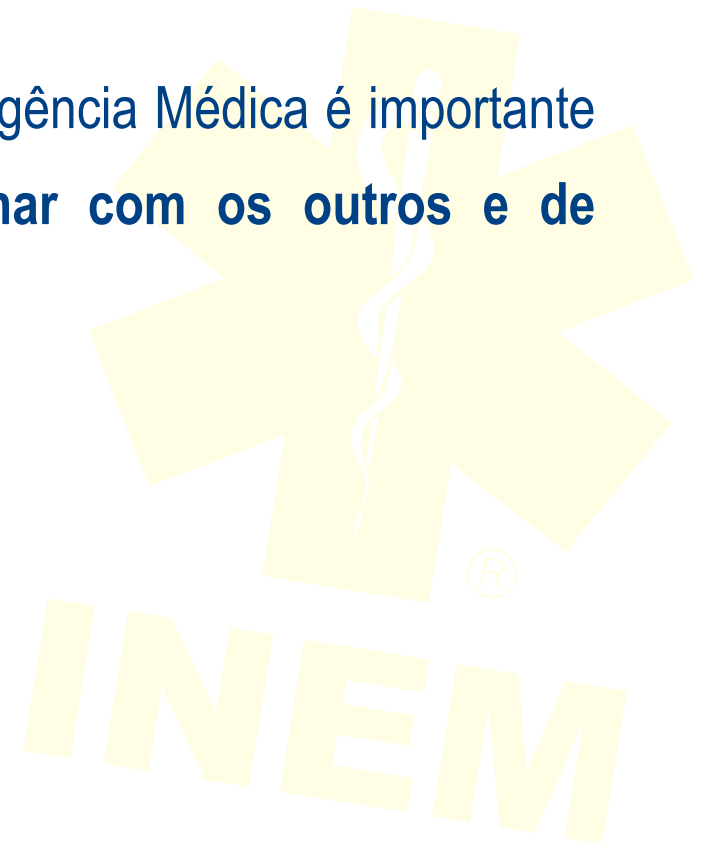
# Objetivos

- Reconhecer a **importância do trabalho em equipa** e da **resolução de conflitos** em situações de Emergência Médica;
  - Identificar as principais características de uma equipa e as fases de formação;
  - Identificar as características facilitadoras de uma relação interpessoal;
  - Identificar diversas formas de lidar com o conflito;
  - Implementar técnicas de comunicação mais adequadas para lidar com situações de conflito.

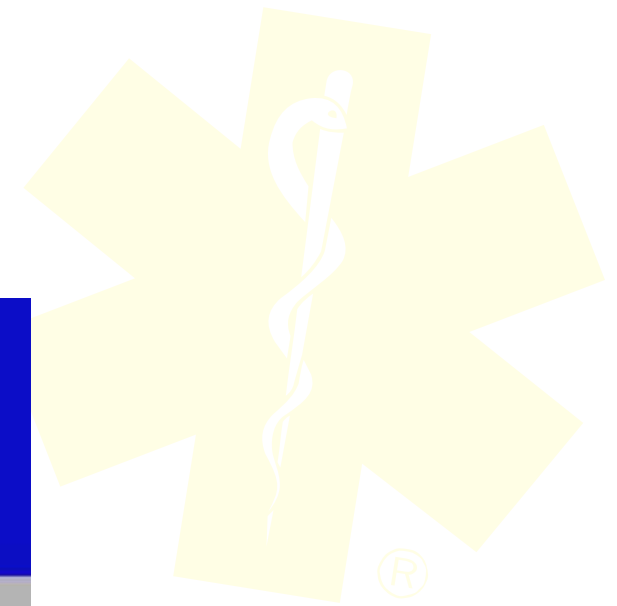


# Introdução

- No desempenho da função de Técnico de Emergência Médica é importante a capacidade de **comunicar, de se relacionar com os outros e de interação com a equipa.**



# TRABALHO EM EQUIPA



NEM

## Competências Psicológicas

Qual a importância do trabalho em equipa em Emergência Médica?



# EQUIPA

Conjunto de indivíduos com um **objectivo comum** e em **interdependência**, que **cooperam** para atingir os objectivos que os reuniram. A existência de um grupo implica um certo carácter de **permanência**.

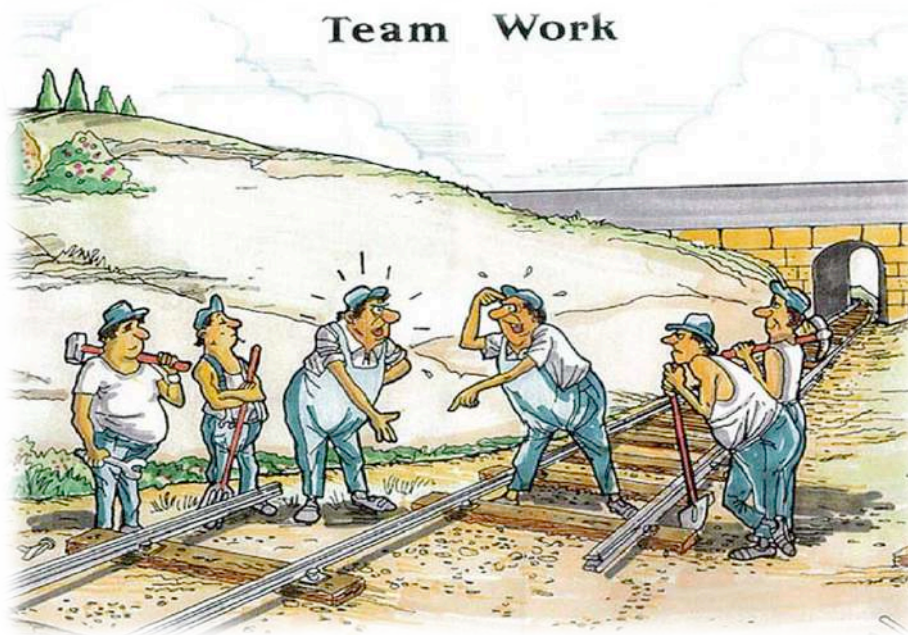
Os seus elementos obedecem a **normas** e cada um tem um **papel** a desempenhar.

A construção de uma equipa é um **processo dinâmico, contínuo** e em constante evolução e que passa necessariamente por um conjunto de **fases** diferentes.



## Competências Psicológicas

Quais as consequências da ausência de trabalho em equipa?



## Atitudes e Comportamentos para Trabalhar em Equipa...





# RESOLUÇÃO DE CONFLITOS



## Conflito



É uma **realidade** do nosso dia-a-dia.

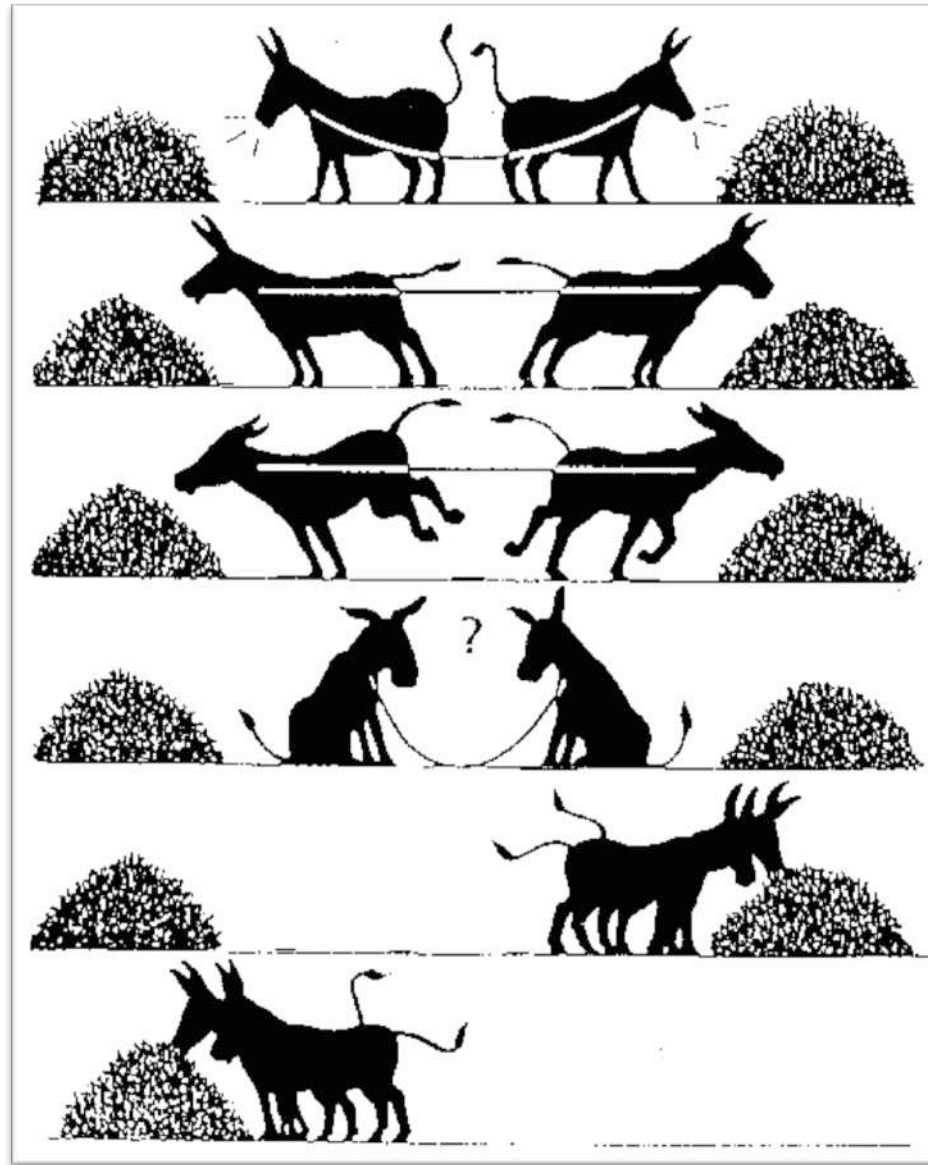
As necessidades, desejos e valores da pessoa entram constantemente em **choque** com as necessidades, desejos e valores de outras pessoas.

INEM

## Formas de lidar com o CONFLITO



### Passos para uma Resolução de Conflitos Eficaz (Estilo Colaborativo)



## **Passos para uma Resolução de Conflitos Eficaz (Estilo Colaborativo)**

- 1- Reconhecer que existe um conflito.**
- 2- Identificar e reconhecer as necessidades de ambas as partes.**
- 3- Identificar soluções alternativas e consequências para cada parte.**
- 4- Seleccionar as alternativas que satisfaçam as necessidades de cada parte e que lhes permitam atingir os seus objectivos.**
- 5- Implementar as alternativas seleccionadas e avaliar os resultados.**

# A Comunicação na Situação de Conflito

- Expressar apreço pelo outro.
- Falar sobretudo em termos pessoais, com frases na primeira pessoa.
- Procurar compreender, em vez de tentar mudar a posição do outro.
- Ser objectivo factual e exprimir sentimentos.
  - Usar frases do género XYZ – Quando fazes X na situação Y, eu sinto Z.
- Validar sentimentos.
- Não ler o que o outro pensa, perguntar em vez de presumir.
- Manter as mensagens breves, dirigidas ao ponto fulcral, em vez de ir buscar acontecimentos que incomodaram no passado.
- Ser directivo.

## Comportamento Assertivo

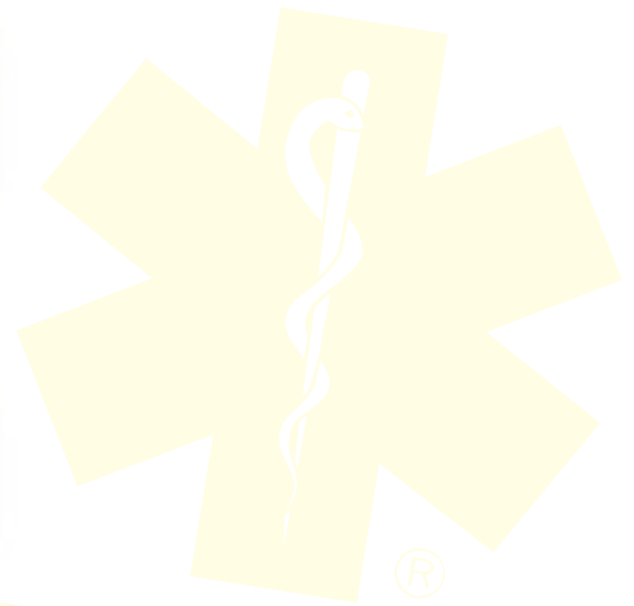
- Expressam as suas ideias e sentimentos de forma directa e honesta, tendo em conta os direitos dos outros;
- Conseguem ter uma boa capacidade de auto-controlo;
- Sabem respeitar, por isso são respeitados;
- São confiantes e espontâneos na expressão dos seus pensamentos, sem qualquer tipo de hostilidade.

**Esta é a atitude ideal!**





## Competências Psicológicas



INEM<sup>®</sup>

ATIVIDADE

## Competências Psicológicas



Liderança



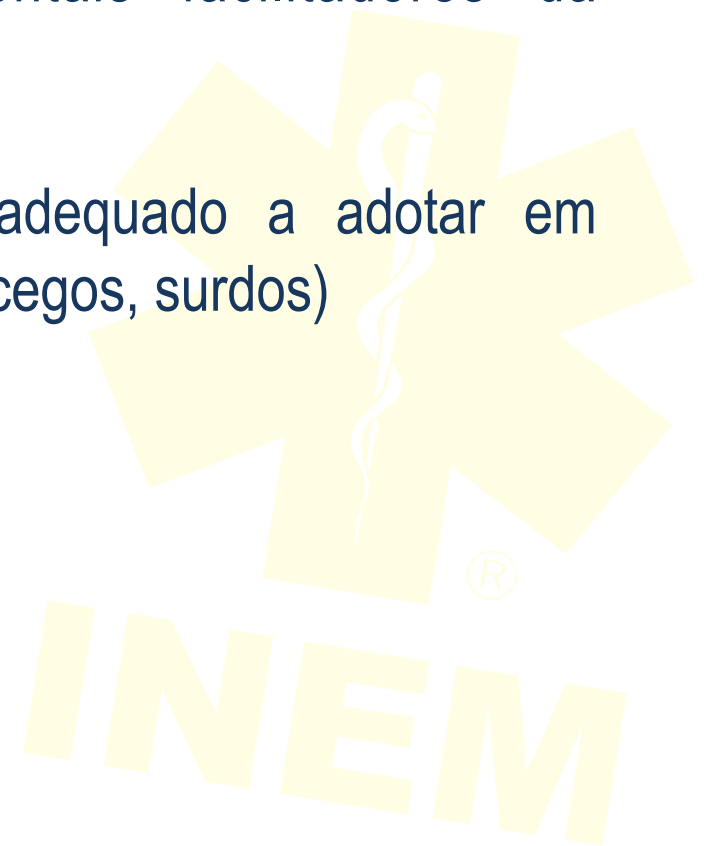
INEM

# ABORDAGEM À VÍTIMA



# Objetivos

- Identificar os aspetos comportamentais facilitadores da abordagem à vítima;
- Reconhecer o comportamento mais adequado a adotar em situações específicas (crianças, idosos, cegos, surdos)



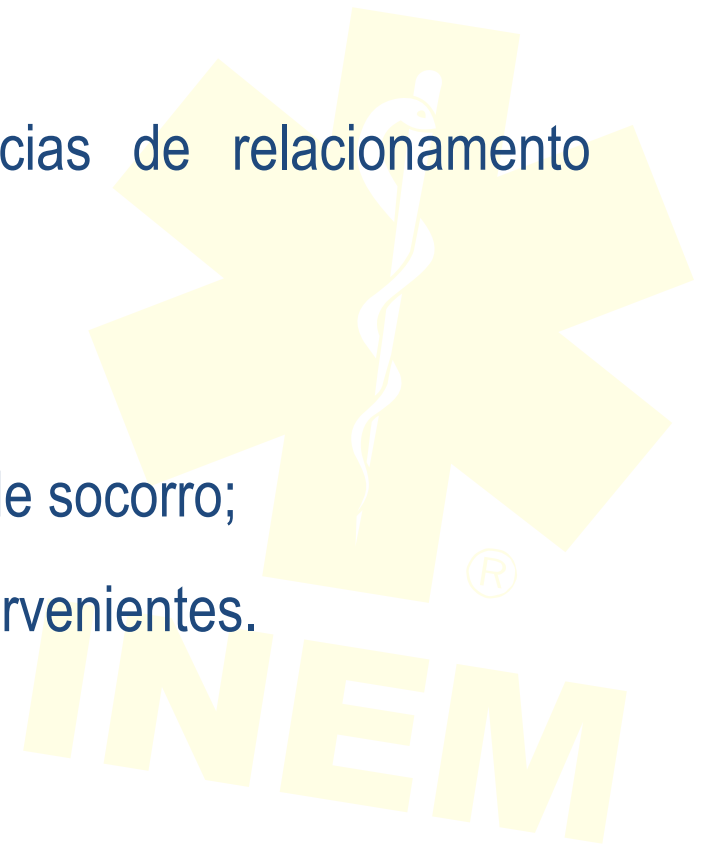
## Postura na abordagem à vítima



## Atuação da equipa de Emergência Pré-Hospitalar (EPH)

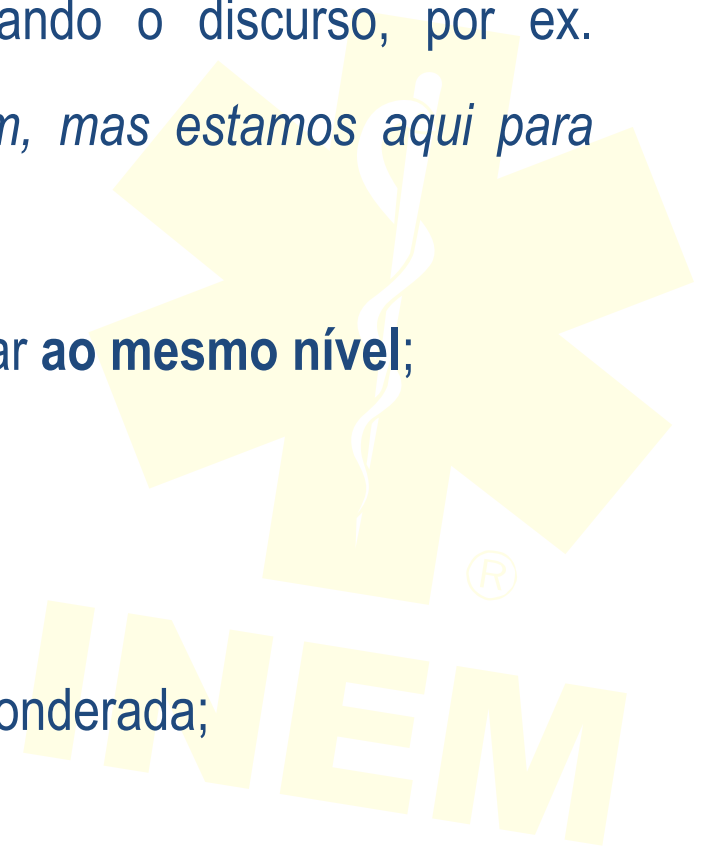
### A abordagem à vítima compreende:

- Conhecimentos técnicos e competências de relacionamento interpessoal;
- Respeito;
- Promover a colaboração com as equipas de socorro;
- Satisfazer as expectativas de todos os intervenientes.



## Postura na Abordagem à vítima <sup>(1)</sup>

- **Identificar-se** antes de falar com a vítima ou familiar;
- **Questionar** a aproximação à vítima iniciando o discurso, por ex. *“Compreendo que não se esteja a sentir bem, mas estamos aqui para ajudar.”*;
- Ter uma **atitude calma**, postura tranquila e estar **ao mesmo nível**;
- **Evitar gesticulação** rápida e excessiva;
- Mostrar disponibilidade e **empatia**;
- Utilizar o **contacto visual** e o **toque** de forma ponderada;



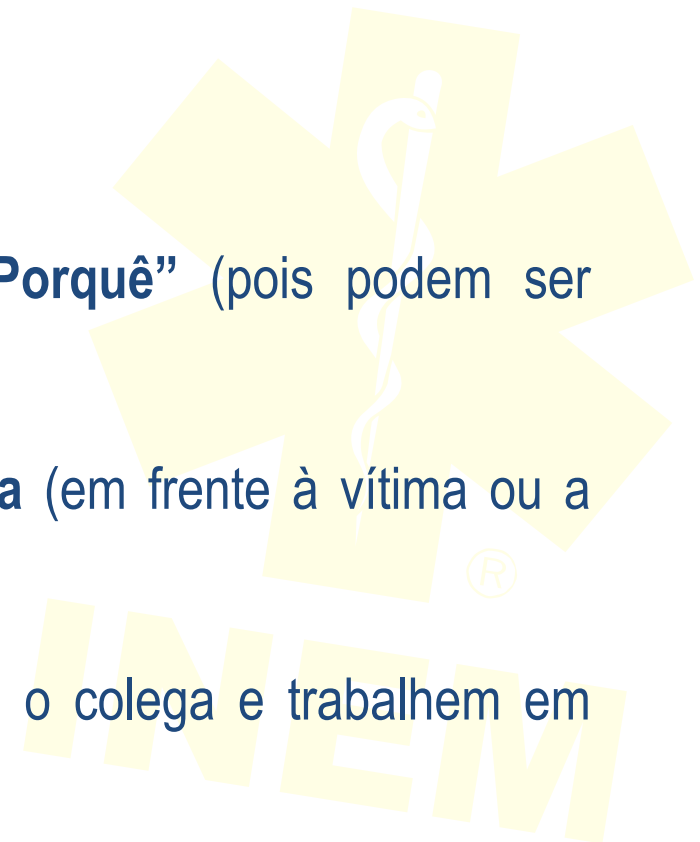


## Técnicas de Abordagem à vítima <sup>(2)</sup>

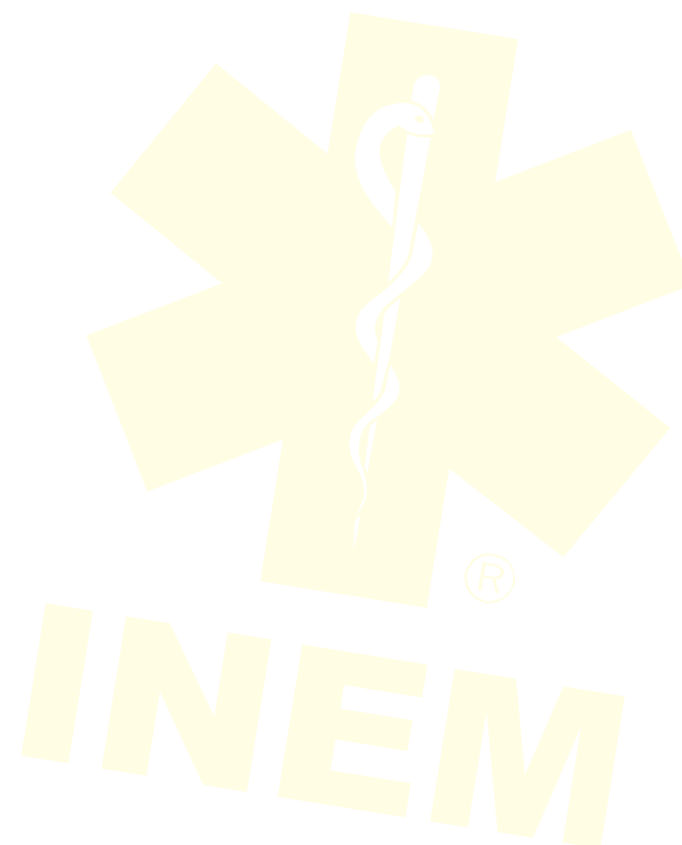
- Ter uma atitude de **escuta ativa**;
- Utilizar **linguagem simples e clara**;
- Afastar** a vítima de outras vítimas com descontrolo emocional, **evitando o fenómeno de contágio**;
- Afastar** do local do incidente e dos meios de comunicação social. Quando não for possível afastar, tentar posicionar de forma a ficarem o **menos expostos** possível;
- Criar condições para que a pessoa se sinta **segura e confortável**;
- Fornecer informação** correta da situação atual (caso não saiba, dizer a verdade e que vai tentar recolher essa informação);

## Técnicas de Abordagem à vítima <sup>(3)</sup>

- Avaliar a existência de familiares ou amigos que se possam constituir como fator de **apoio**;
- **Evitar** fazer julgamentos;
- **Não fazer promessas** que não pode cumprir;
- **Não utilizar expressões iniciadas com “Porquê”** (pois podem ser geradoras de ansiedade);
- **Não se colocar numa postura confrontativa** (em frente à vítima ou a rodeá-la);
- **Evite ficar sozinho com a vítima**, envolva o colega e trabalhem em equipa.



## Competências Psicológicas



ATIVIDADE

## Aspectos Facilitadores da Comunicação Verbal

- Escuta ativa
- Empatia



## Competências Psicológicas



ATIVIDADE

## Aspetos Facilitadores da Comunicação Não Verbal

•As pessoas não comunicam apenas por palavras. A **comunicação não verbal** assume um papel de extrema relevância e não deve ser descurado na **abordagem à vítima**.

- Expressões faciais
- Contacto Visual
- Gestos
- Toque
- Postura corporal
- Aparência



# Abordagem à vítima com populações específicas



INEM



# Intervenção com Crianças

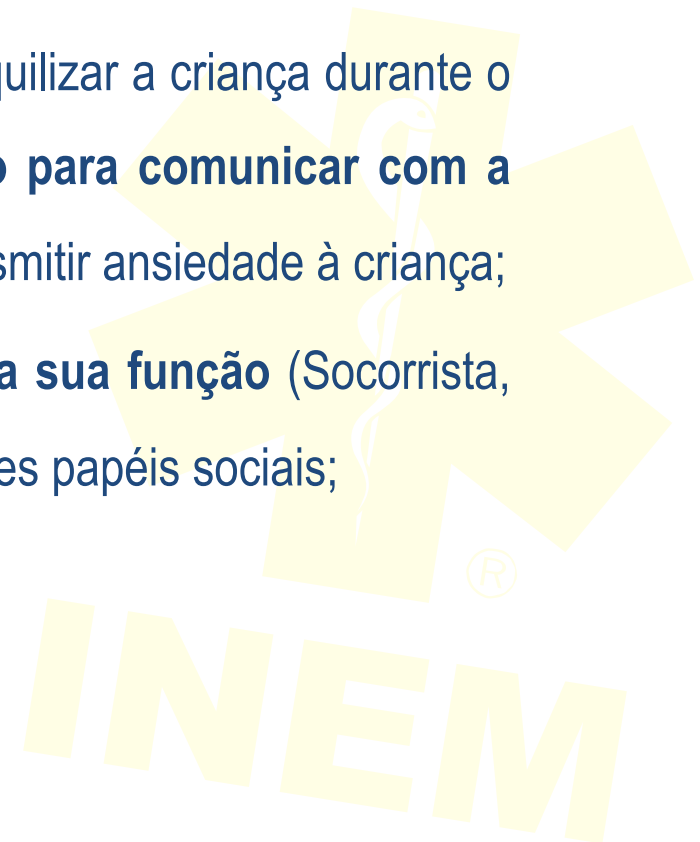
Durante uma emergência as crianças ficam:

- **Assustadas;**
- **Com medo que o evento se repita;**
- **Que alguém significativo se magoe ou morra;**
- **Com sentimento de vulnerabilidade,** pois não controlam o que se passa.



# Procedimentos na abordagem a crianças <sup>(1)</sup>

- O discurso deve de ser adaptado à criança;
- A presença de um adulto de referência ajuda a tranquilizar a criança durante o socorro. Se necessário, **peça apoio a esse adulto para comunicar com a criança**, tranquilizando-o previamente para não transmitir ansiedade à criança;
- **Apresente-se com o primeiro nome e diga qual a sua função** (Socorrista, Médico, Enfermeiro, etc.). As crianças conhecem estes papéis sociais;

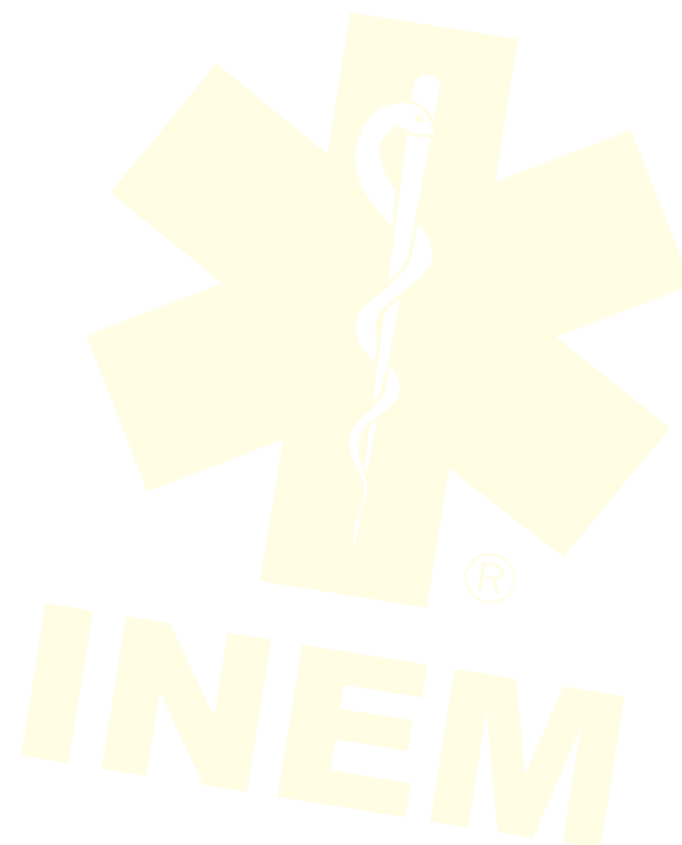


# Procedimentos na abordagem a crianças <sup>(2)</sup>

- A comunicação com crianças deve de ser feita **ao mesmo nível** (altura dos olhos);
- As crianças também têm dúvidas. **Pergunte à criança se quer saber alguma coisa.** Responda com honestidade, adequando as suas respostas à idade;
- **Nunca prometa o que não pode cumprir;**
- Pequenas coisas como um brinquedo ou um peluche podem ajudar a criança a tranquilizar-se. **Pergunte à criança se quer levar algo consigo no transporte.**

INEM

## Competências Psicológicas



**ATIVIDADE**

# Pessoas com necessidades especiais <sup>(1)</sup>



## Surdos

### •Ao abordar uma vítima surda:

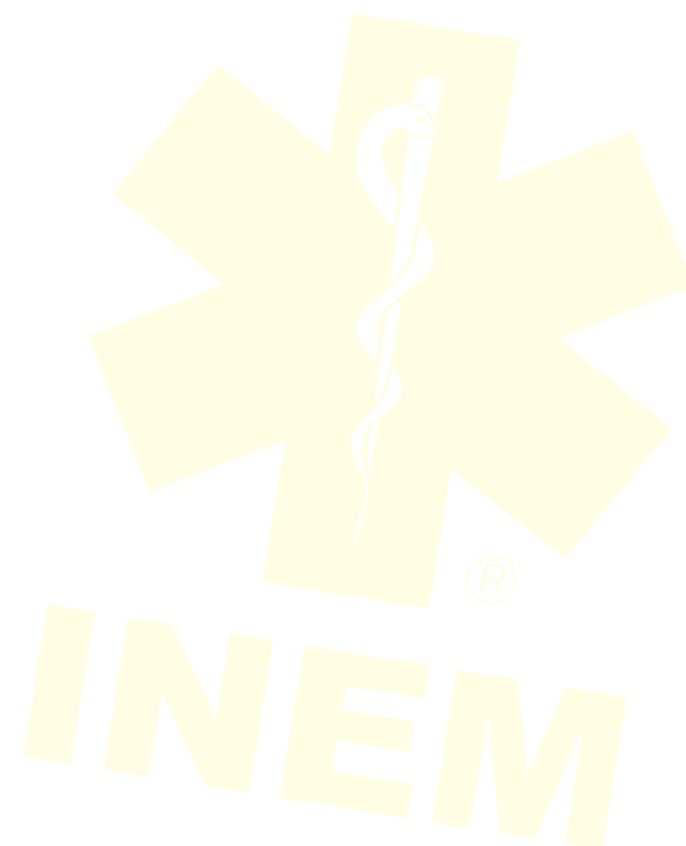
- **Entre no seu campo visual**, antes de lhe tocar, para chamar a sua atenção. Pode também bater numa mesa (provocando vibração);
- Se estiver perto, **pode tocar no ombro, braço ou joelho**, mas de forma leve;
- Certifique-se se alguém presente (familiar, por exemplo) pode **traduzir para língua gestual**; Se falar para a pessoa surda, tenha a certeza que esta está a observar a sua boca. **Articule bem as suas palavras** sem, no entanto, exagerar. **Não precisa de falar alto**;

## Pessoas com necessidades especiais <sup>(2)</sup>

### Surdos (cont.)

- **Mostre** o que vai fazer e que instrumentos vai utilizar;
- Use **escrita ou desenhos num papel**, caso seja necessário. Use frases simples e termos que sejam claros;
- **Não deve mostrar-se impaciente** face à dificuldade do surdo em expressar-se ou à sua própria dificuldade em fazer-se entender;
- A maior parte das pessoas surdas têm telemóvel e utilizam os sistemas de sms ou videochamada para comunicar. Ofereça-se para **contactar alguém**, caso haja essa necessidade.

## Competências Psicológicas



ATIVIDADE

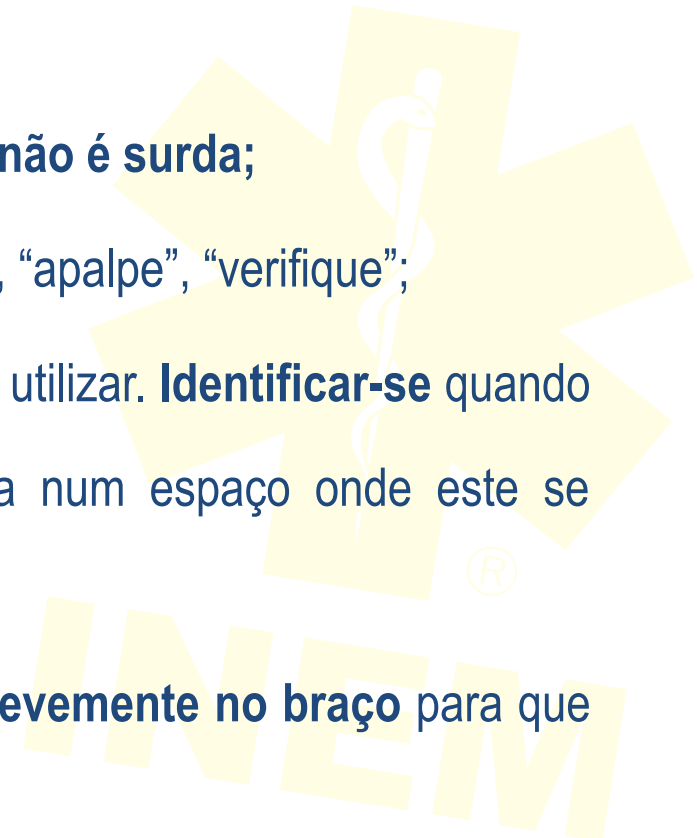


# Pessoas com necessidades especiais <sup>(3)</sup>

## Cegos

### •Ao abordar uma vítima cega:

- **Falar diretamente** e não interpor outra pessoa;
- Utilizar um **tom de voz natural**, a pessoa cega não é surda;
- **Não substituir palavras** “veja”, “olha” por “oiça”, “apalpe”, “verifique”;
- **Cego e Cegueira** são os termos adequados e a utilizar. **Identificar-se** quando se dirige a uma vítima cega ou quando entra num espaço onde este se encontra;
- Caso não se recorde do nome da vítima **tocar levemente no braço** para que saiba que se dirige a ela;



# Pessoas com necessidades especiais <sup>(4)</sup>

## Cegos (cont.)

- Após terminar uma conversa, é necessário **informar que se retira** (é desagradável para um cego falar para alguém que já não se encontra perto dele);
- Evite expressões de espanto** perante a execução pelo cego de tarefas usuais do dia-a-dia;
- Quando conduzir uma pessoa cega não procure erguê-la com os seus movimentos. Muitos preferem **agarrar o braço do seu guia**, convém questionar a pessoa cega sob a sua preferência;
- Não gritar** com a intenção de alertar para qualquer obstáculo;

## Competências Psicológicas



ATIVIDADE

# Pessoas com necessidades especiais <sup>(5)</sup>



## Idosos

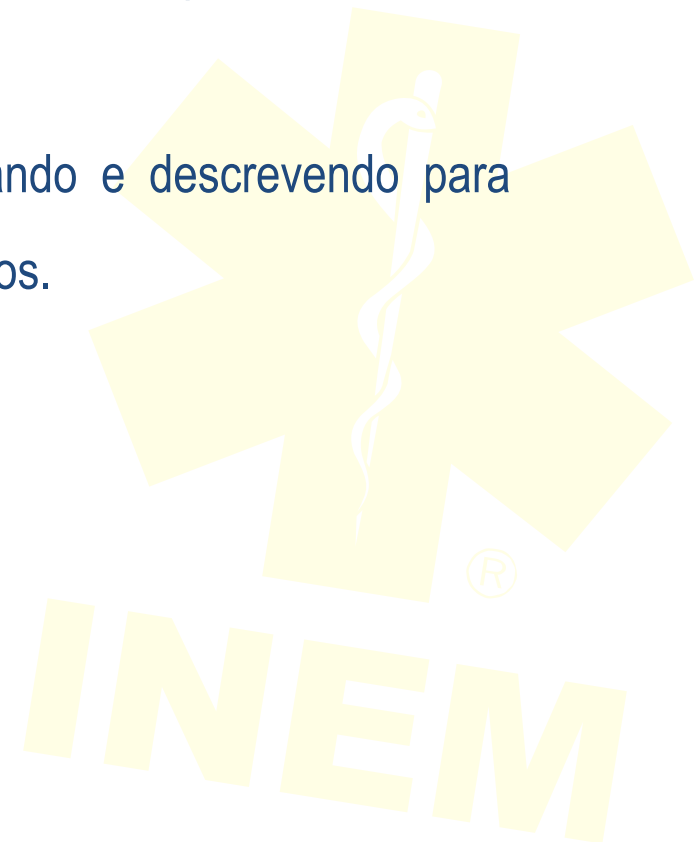
### •Ao abordar uma vítima idosa:

- Trate a pessoa pelo **nome** usando o termo Senhor ou Senhora. Não utilize termos como “Avô Xico”, etc.;
- Explique o que vai fazer e **peça permissão** à vítima idosa para lhe tocar;
- **Não fale com familiares** à frente do idoso, como se este não estivesse ali;
- Adeque os termos que usa para serem **compreendidos** pela pessoa;

INEM<sup>®</sup>

# Pessoas com necessidades especiais <sup>(6)</sup>

- **Idosos (cont.)**
  - **Sinalize à emergência social ou às autoridades** se lhe parecer um caso de negligência, abuso, pobreza extrema, etc.
  - Explicar como vai proceder no socorro, alertando e descrevendo para eventuais ruídos ou sons dos instrumentos usados.



## Competências Psicológicas



ATIVIDADE

## Competências Psicológicas





**SIGA O INEM NO**

**facebook** ↑

[www.inem.pt](http://www.inem.pt)  
[inem@inem.pt](mailto:inem@inem.pt)