

## CONSTRUÇÃO DE UMA TECNOLOGIA EDUCATIVA SOBRE O PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO EFETIVA PARA OS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

**Milena de Oliveira Alves Pires**

**Ana Patrícia Rodrigues Costa**

**Ana Luiza Bleasby Queiroz**

**Francisco Valdemir Nascimento de Melo**

**Dalila Augusto Peres**

Centro Universitário Fametro - Unifametro

milena.pires@aluno.unifametro.edu.br

**Título da Sessão Temática:** Processo de Cuidar

**Evento:** VII Encontro de Iniciação à Pesquisa

**Introdução:** Os protocolos de segurança do paciente têm a finalidade de propiciar uma padronização para uma assistência segura. Um dos protocolos é a comunicação efetiva que visa transmitir uma informação clara, objetiva e compreensível com o intuito de oferecer cuidado adequado e seguro para os pacientes. **Objetivos:** Descrever a construção de um jogo de memória voltado aos profissionais de enfermagem, com o intuito deles identificarem os principais erros, e seus respectivos acertos, sobre a comunicação efetiva na prática profissional. **Métodos:** Trata-se de um estudo metodológico, em que foi desenvolvido um jogo de memória “Jogo da Comunicação efetiva”, com os materiais: imagens impressas em folhas de ofício, e coladas em uma cartolina de dupla face. O jogo foi composto por 12 cartas, sendo 6 imagens que demonstram o processo de comunicação efetiva correto e 6 imagens demonstrando a forma incorreta, com as temáticas interrupções, erros nas prescrições, conversas paralelas, falta de escuta ativa, poucas informações e comentários sobre informações sigilosas conversas. **Resultados:** O jogo tem as seguintes regras: distribuição das cartas com as imagens para baixo, em que os jogadores fazem par ou ímpar para começar o jogo. Cada jogador deve virar duas cartas, em caso de as cartas serem iguais o jogador tem direito de prosseguir no jogo, caso contrário, se as cartas não coincidirem, o jogador que não conseguiu virar cartas iguais passa a oportunidade ao concorrente. Ganha quem tiver a maior quantidade de pontos que correspondem a um par de cartas iguais, o jogo tem duração de 5 minutos. Assim foram identificados fatores positivos para ter uma comunicação efetiva com sua equipe, paciente e família e perceber fatores negativos que interferem no processo de

comunicação efetiva. **Conclusão:** A utilização de jogos favorece a aprendizagem a partir da gamificação e a reflexão sobre atitudes frente a melhoria do processo de comunicação, sendo uma forma inovadora no processo de aprendizagem. **Referências:** OLIVEIRA, Jéssica Grativol Aguiar Dias de et al. Interrupções nas passagens de plantão de enfermagem na terapia intensiva: implicações na segurança do paciente [Interruptions in intensive care nursing shift handovers: patient safety implications] [Interrupciones en los cambios del turno de enfermería en la terapia intensiva: implicaciones en la seguridad del paciente]. Revista Enfermagem UERJ, [S.l.], v. 26, p. e33877, out. 2018. ISSN 0104-3552. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/33877>>. Acesso em: 8 set. 2019.

MOREIRA, Felice Teles Lira dos Santos et al . Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. Rev. Gaúcha Enferm., Porto Alegre , v. 40, n. spe, e20180308, 2019 . Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-14472019000200417&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472019000200417&lng=en&nrm=iso)>. access on 8 Sept. 2019. Epub Apr 29, 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180308>.

**Descritores:** Segurança do paciente; comunicação; relações interpessoais.