



A2.2 – Recursos Educativos

Título: Importância da adaptação das técnicas de comunicação

Módulo: Conceitos Básicos dos Cuidados

Sub-Módulo: Linguagem e Comunicação nos Cuidados



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project N°.: 2020-1-PT01-KA203-078360



Introduction

Módulo	Cuidados Básicos no Cuidar
Sub-módulo	Linguagem e Comunicação nos Cuidados
Aula nr.	#2
Duração (minutos)	135min
Data	23 de abril de 2022

Objetivos da sessão

1. Compreender a importância de adaptar as técnicas de comunicação a diferentes grupos;
2. Aplicar técnicas de resolução de problemas e gestão de conflitos através da comunicação.

Tópicos – Comunicação e Relações Interpessoais

2. Comunicação e relações interpessoais em diferentes grupos sociais;

2.1. Diferentes grupos;

2.2. Coesão do grupo;

2.3. Vantagens e desvantagens da operação em grupo/ equipa.

3. Conflitos e resolução de conflitos;

3.1. Minimizar o stress;

3.2. Comunicação em situações difíceis.

Como comunicar melhor?

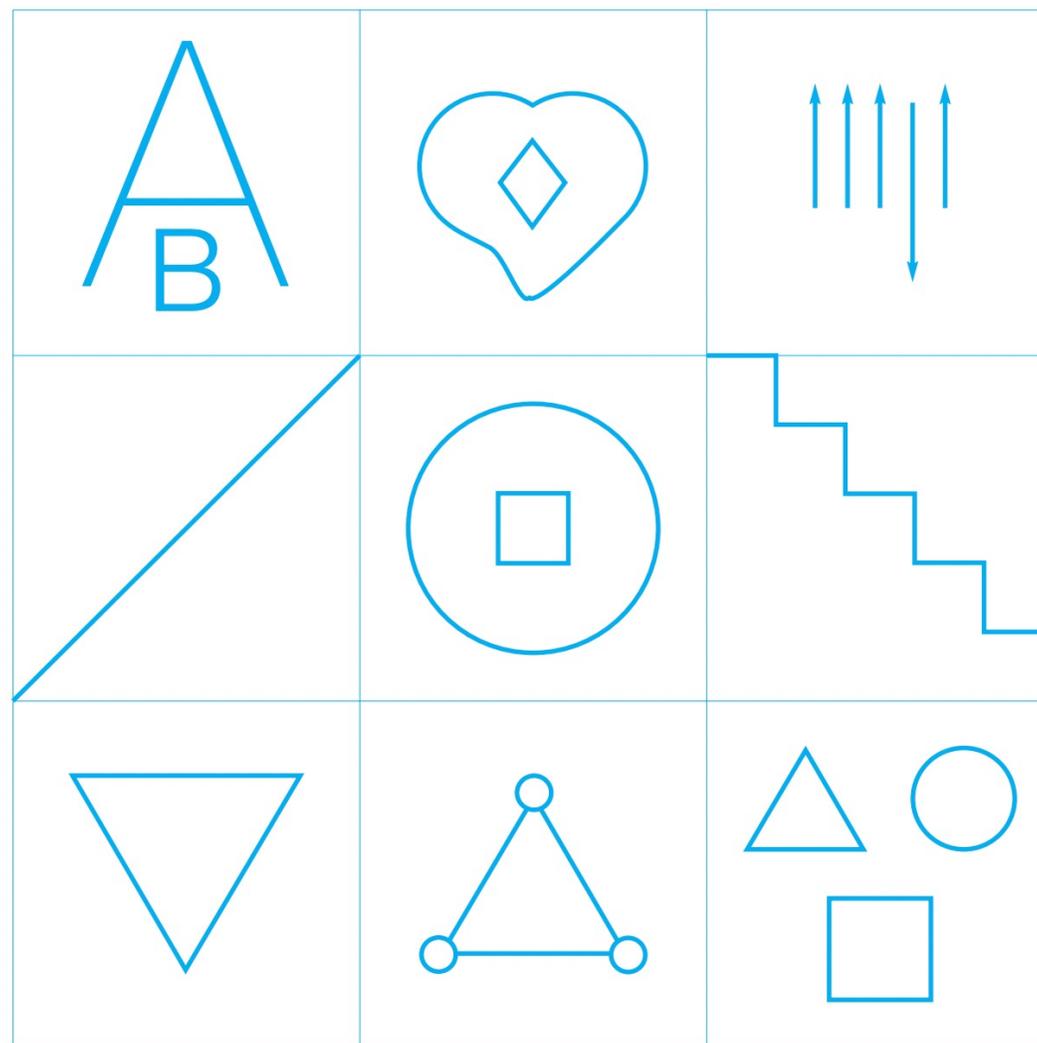
NO TWO PEOPLE EVER COMMUNICATE PERFECTLY. HOWEVER, THE MORE CLEARLY WE COMMUNICATE, THE GREATER IS OUR ABILITY TO TRUST.

Como comunicar melhor?



Exercício

Exercício



Como comunicar melhor?

A Person-Centered Care and Communication Continuum (PC4 Model)



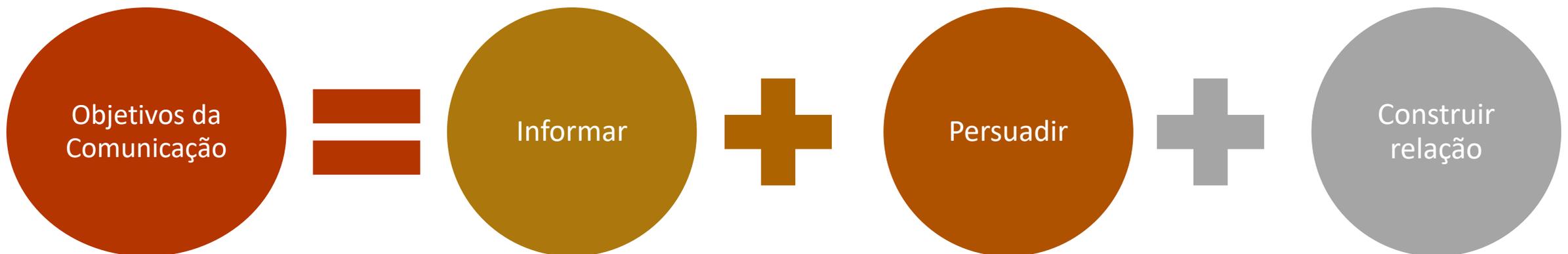
A comunicação eficaz é um fator essencial nas interações cuidador-pessoa cuidada. Quando a comunicação é centrada na pessoa, torna-se terapêutica. Permite confiança e respeito mútuo no processo de cuidado, promovendo práticas de cuidado que atendem às necessidades, preocupações e preferências das pessoas cuidadas e cuidadores.

(Kwame & Petrucka, 2021)

Relações interpessoais

Um relacionamento interpessoal é uma associação ou conhecimento forte, profundo ou próximo entre duas ou mais pessoas que pode variar em duração de breve a duradoura. As relações interpessoais são formadas no contexto de influências sociais, culturais e outras. Os seres humanos são naturalmente sociais e são moldados pelas suas experiências com os outros.

Tipos: amigos; pais; relacionamentos românticos; relações de trabalho; relações de cuidado; etc.



Coesão de Grupo/ Equipa

É a unidade ou solidariedade de um grupo, incluindo a integração do grupo para fins sociais e relacionados à tarefa.

A coesão do grupo é indicada pela força dos vínculos que ligam os membros ao grupo como um todo, o sentimento de pertença e comunidade dentro do grupo, os sentimentos de atração por membros específicos do grupo e o próprio grupo como vivenciado pelos indivíduos e o grau aos quais os membros coordenam os seus esforços para atingir metas, embora esses fatores não sejam condições necessárias nem suficientes para a coesão.

Vantagens e Desvantagens do Grupo/ Equipa

Vantagens	Desvantagens
Maior produtividade	Participação desigual
Mais recursos	Conflitos intrínsecos
Mais confiável	Menos pensamento individual
Aprender coisas	Tomada de decisão mais demorada
Novo método	Fácil evitar trabalho
Troca de informação	Perda de criatividade
Comprometimento da equipa	Consumo de tempo

Comunicação com pessoas mais velhas

Abordar beneficiários mais velhos pode ser um pouco diferente de falar com outros pacientes. É comum que muitos adultos mais velhos tenham medo de criar confusão (Daniel, 2014) – e junto com uma maior probabilidade de terem problemas cognitivos – isso pode criar um enorme potencial para cuidados perdidos.

Uma das considerações mais importantes quando a comunicação com adultos mais velhos é permitir-lhes tempo. Mostrar quaisquer sinais de stress ou impaciência pode fazer com que eles se desliguem e se afastem do cuidador.

Outro desafio que pode encontrar ao comunicar com alguns idosos é que eles podem não se sentir logo à vontade para falar abertamente com profissionais. Se for o seu cuidador/ assistente pessoal e estiver disponível para as suas preocupações, os beneficiários podem estar mais dispostos a conversar consigo do que com outro profissional, que tem disponibilidade para ficar apenas cinco minutos na sala.

Comunicação com pessoas com demência



Link: https://www.youtube.com/watch?v=_biNllv9zl8&ab_channel=CareAcademy

Comunicar com crianças

A comunicação eficaz com crianças e pacientes mais jovens é um dos aspectos mais difíceis dos cuidados de saúde. Você não está apenas a tentar explicar um conceito difícil para um jovem em termos que ele possa entender, mas também precisa incluir os seus pais.

Em comparação com os adultos, as crianças têm menos mecanismos de coping para lidar com as situações e é natural que uma criança tenha medo, e até mesmo resista a algum tratamento médico. Explicar o procedimento para uma criança pode ajudar a reduzir a ansiedade e aumentar sua confiança (Burke, 2016).

Tal como acontece com os adultos mais velhos, evite usar terminologia médica complicada ou “jargão”. A sua linguagem deve ser apropriada para o desenvolvimento. Anote mentalmente a idade do beneficiário e o seu nível de compreensão e adapte a sua fala para atender às necessidades dele.

Comunicar com pessoas em fase terminal

Entre os cenários mais difíceis que podem surgir para os cuidadores ao comunicarem com os beneficiários está a conversa com um paciente que está em fase terminal. É desconfortável e emocionalmente desafiador enfrentar uma pessoa que acaba de receber um prognóstico sem esperança, e que você sabe que enfrentará a sua maior luta - não apenas física, mas mental e espiritualmente.

Não finja que está tudo bem. O paciente merece o respeito de você reconhecer a sua situação, e não fazê-lo pode fazê-lo sentir como se você o estivesse infantilizando. No entanto, também não se deixe dominar pelas emoções.

Continue a dar o mesmo cuidado honesto e dedicado que tem prestado ao beneficiário. Atenda às suas necessidades e responda às suas perguntas da melhor maneira possível.

Abordar conversas difíceis

Se tiver algo importante para conversar com o beneficiário e não parecer a hora certa, dispare um 'tiro de advertência' dizendo: "Há algo que eu quero falar consigo. Eu sei que você está ocupado, mas podemos conversar adequadamente em 15 minutos?"

Ouçã e faça perguntas. Ouvir sem interromper é poderoso. Transmite interesse e respeito pelo ponto de vista do outro. Mantenha contacto visual e faça comentários encorajadores, como "Entendo o que está a dizer..." e "continue..."

As perguntas abertas fornecem a maneira mais poderosa de entender outra pessoa. Use perguntas começando com 'por que', 'o quê', 'quando', 'onde' e 'como'.

Lidar com discussões abertas

Tente usar o valioso tempo que tem para abrir a discussão lentamente.

Não tenha medo de se afirmar quando precisar usando declarações 'eu'. Ser assertivo envolve expressar os seus próprios pensamentos e sentimentos sem descartar ou abusar dos direitos dos outros (o que é agressão).

Por exemplo, dizer: “Estou desapontado por estar a falar assim comigo” é uma maneira menos acusatória de expressar os seus sentimentos do que “Você deixa-me tão zangado quando é tão rude”.

Esteja atento/a!

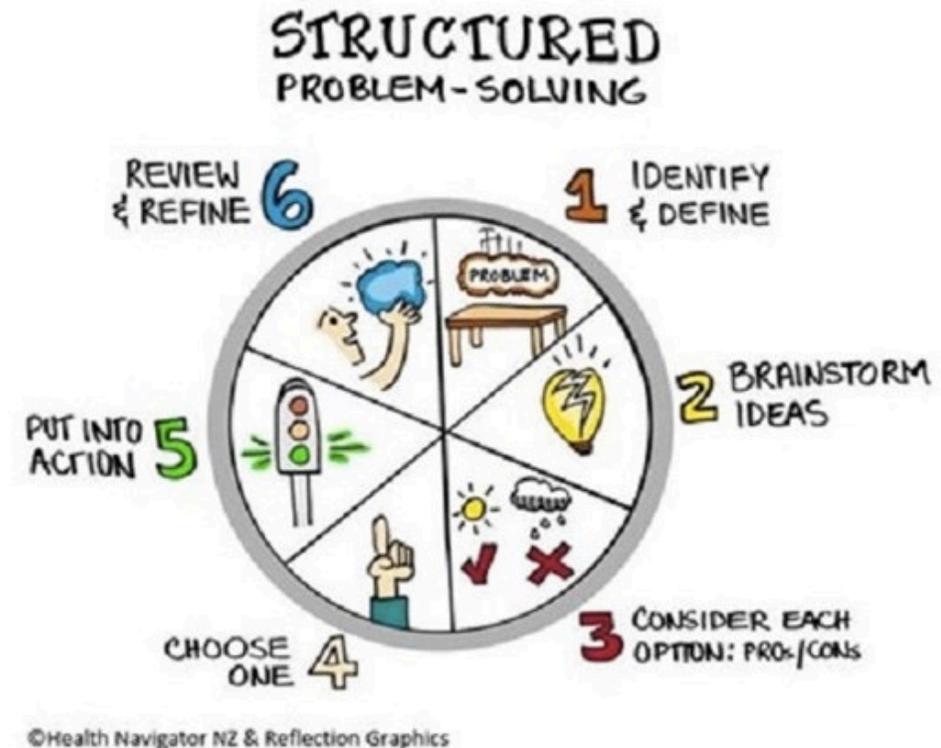
Use as habilidades de observação e escuta para identificar, num estágio inicial, situações que podem se agravar. Sinais de alerta de comportamento irritado ou agitado podem incluir:

- Vozes levantadas;
- Silêncio atípico;
- Observações sarcásticas;
- Linguagem corporal negativa: encarando, invadindo o espaço pessoal; postura como punhos cerrados, queixo saliente ou peito estufado; gestos ameaçadores, como apontar o dedo ou bater o pé; andando para frente e para trás;
- Comportamento agressivo: chutar móveis ou bater em si mesmo.

Resolução de problemas - exercício

Partilhe uma situação que ocorreu recentemente/ está a ocorrer no seu local de trabalho para trabalhar em grupo na solução de problemas.

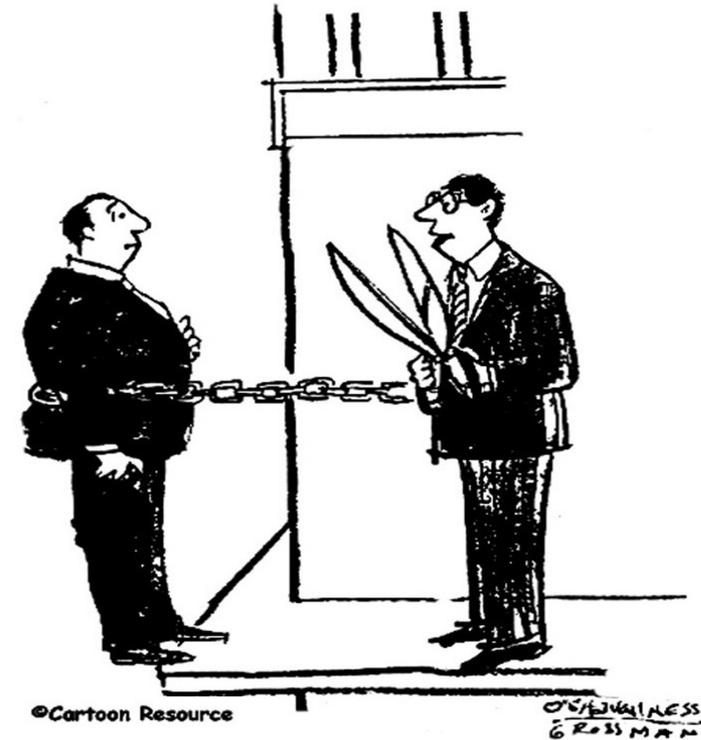
→ Definição do problema; determinar a causa do problema; identificar, priorizar e selecionar alternativas para uma solução; e implementar a solução.



Resolução de conflitos

Um exercício básico de treino para ajudar os participantes a identificar conflitos que ocorreram na última semana e explorar métodos para resolver o conflito.

- Habilidade 1: aliviar o stresse rapidamente
- Habilidade 2: reconhecer e gerir as suas emoções
- Habilidade 3: melhora as suas habilidades de comunicação não-verbal
- Habilidade 4: usar humor para lidar com os desafios



**"This is the best solution I know
to resolving our personality conflicts."**

Técnicas de comunicação

Tech back

É um método de confirmação de comunicação usado por profissionais de saúde para confirmar que um paciente entendeu o que foi explicado. Se eles entenderem, serão capazes de “ensinar de volta” usando as suas próprias palavras.

Show me

Permite confirmar se os pacientes são capazes de seguir instruções específicas (por exemplo, como realizar um exercício terapêutico em casa). Alguns autores consideram uma variação do “ensinar de volta”, mas vamos abordá-lo separadamente para focar aqui no domínio psicomotor da aprendizagem.

Ask me 3

É um método que estimula o paciente a fazer três perguntas ao profissional de saúde ao final de cada consulta/sessão:

1. Qual é o meu principal problema; 2. O que preciso fazer?; 3. Por que é importante que eu faça isso?

Para lembrar...

1. Não desista. Ao construir um relacionamento com um beneficiário, não tem apenas uma oportunidade. Nem toda a interação precisa ser perfeita. A comunicação evolui; seja realista com suas expectativas e seja paciente, mas motivado, para criar pequenas mudanças.
2. A comunicação nem sempre é com palavras. Se está a ter dificuldades em falar com um beneficiário em particular, simplesmente estar lá, sorrindo, partilhando um contato visual significativo e algum toque humano (com consentimento) pode fazer toda a diferença.

Estudo de caso

A D. Francisca é uma utente com 60 anos que acabou de ser admitida na unidade de cuidados intensivos coronários com dor precordial. Tem antecedentes de artrite e diabetes (a que não dá muita importância). Tem estado muito exigente, especialmente nos dias em que o marido não a pode vir visitar. Hoje a D. Francisca está ao seu cuidado. Tocou a campainha de chamada repetidamente e pediu um copo de água e uma palhinha. Entretanto, no caminho para responder ao pedido da Sr.ª, foi interceptada por um filho de um utente que, a chorar, lhe pede informações sobre a cirurgia a que o pai foi submetido hoje ao final da tarde. Depois de lhe dar as explicações pretendidas volta ao quarto com o copo de água e a utente agradece-a verbalmente: - “Bem podia morrer até me trazer o copo de água! O que é que esteve a fazer, a derreter o gelo? Que inferno! Dê-me a palhinha e eu abro-a, você é mais lenta que um caracol”.

“Estar presente implica largar a obsessão com o fazer, que muitas vezes arruína o ato de cuidar e é ter a capacidade de apenas estar”.

Tom Kitwood

**Cuidar não pode ser só FAZER,
deve ser também SER e ESTAR...**

O que posso mudar no meu dia-a-dia?

Eu hoje certifiquei-me de que a pessoa compreendeu o que eu disse

Eu hoje antes de conduzir a cadeira de rodas de uma pessoa, apresentei-me e convidei-a a vir comigo

Eu hoje lembrei discretamente uma pessoa para ir à casa de banho

Eu hoje dei oportunidade de escolha da roupa

Eu hoje estive atenta ao meu tom de voz

Eu hoje celebrei durante a atividade de forma genuína o sucesso da pessoa

Eu hoje acalmei uma pessoa recorrendo a um aspeto da sua vida pessoal

Eu hoje resolvi uma situação sem recorrer à mentira

Eu hoje estive atenta aos sinais de mal-estar da pessoa e não os ignorei

Eu hoje vi, reconheci e validei um momento de tristeza na pessoa

Eu hoje verifiquei se a pessoa saiu do quarto com tudo o que precisava

Eu hoje dei oportunidade para uma conversa informal

...



Obrigada

Raquel Simões de Almeida

raquel.almeida@santamariasaude.pt

23 de abril de 2022

