

Lição 4 – Comunicação

Parte do papel do cuidador é estar ativo e presente ativamente em muitos relacionamentos.

Alguns desses relacionamentos exigem um conjunto específico de habilidades de comunicação.

Pessoas, incluindo os cuidadores, tendem a assumir que boas competências de comunicação são algo que desenvolvemos intuitivamente e, embora isso possa ser verdade em muitos casos, noutras situações específicas poderemos precisar se adaptar, atualizar e ajustar as nossas competências de comunicação existentes ou mesmo aprender novas.

Ao trabalhar com cuidadores, analisamos as “boas competências de comunicação” em termos de eficácia – quão eficaz é a comunicação desta pessoa.

A comunicação eficaz é um processo em que a mensagem pretendida é recebida e compreendida com sucesso. O nível de eficácia é medido pela resposta que se recebe à mensagem comunicada.

Uma boa comunicação é a habilidade mais importante que todo cuidador deve possuir.

Competências de comunicação eficazes permitem que o cuidador saiba o que a pessoa sob cuidados requer, comunique essas necessidades a outras partes interessadas (equipe médica, equipe paramédica, outros cuidadores familiares, cuidadores profissionais, familiares, amigos e outros prestadores de serviços), para compreender informações, instruções, requisitos e solicitações fornecidas por outras partes interessadas e comunicá-las a pessoa sob cuidados.

Comunicação efetiva envolve:

1. Escuta ativa
2. Declarações e solicitações claras
3. Reconhecimentos
4. Agilidade emocional
5. Rapport

1. Escuta Ativa

A forma como escutamos os outros afeta a qualidade da comunicação entre nós, infelizmente pesquisas mostram que só nos lembramos entre 25% - 50% do que ouvimos (Cone of Experience, Edgar Dale).

As competências de escuta ativa nos ajudam a melhorar nossa escuta e, através disso, melhorar nossa comunicação. Serve para ganhar a confiança dos outros e ajudar a compreender as suas situações, para que possamos compreender a experiência do outro e oferecer apoio, empatia e assistência quando necessário

A escuta ativa difere da escuta crítica, pois não avaliamos a mensagem de quem fala com o objetivo de nos defendermos ou opinarmos.

Princípios da Escuta Ativa:

- Permaneça neutro e sem julgamento
- Deixe de lado qualquer necessidade de preparar uma resposta
- Seja paciente e permita momentos de silêncio
- Responda com feedback verbal e não-verbal para mostrar sinais de escuta (por exemplo, sorrindo, contato visual, inclinando-se, espelhando-se)
- Faça perguntas relevantes do assunto
- Espelhe o que foi dito
- Pergunte para esclarecer quando necessário
- Resuma

A escuta ativa é o oposto da audição passiva.

2. Declarações e solicitações claras

Declarações e solicitações claras concentram-se no problema e não na pessoa. O objetivo é passar de um estado reativo para um estado proativo de forma assertiva.

Ser assertivo nos ajuda a conseguir o que precisamos para realizar as coisas.

Isso NÃO é agressão e não inclui culpas ou acusações.

A assertividade é composta por:

- Comunicação honesta e aberta
- Sentimentos e pensamentos compartilhados
- Declarações claras e diretas
- Mensagens “eu”

“Eu” mensagens –	“Você” mensagens –
<ul style="list-style-type: none"> - Se apropria de pensamentos e sentimentos - Aumenta as chances de ser ouvido - Mantém a conversa positiva, sobre assunto e pró-ativa - Levanta uma preocupação - Endereça um problema - Nomeia o problema - Comunica autenticidade - Estabelece intenções e expectativas dos estados - Expressa bons sentimentos e reconhecimentos 	<ul style="list-style-type: none"> - Faz a pessoa se sentir atacada - Faz com que a pessoa responda “revidando” ou recuando - Aumenta a raiva e a frustração - Muitas vezes se esconde atrás de uma mensagem “eu”

3. Reconhecimentos

Reconhecer não é o mesmo que elogiar.

Os reconhecimentos abordam tanto o comportamento quanto a pessoa, indicando que ela foi vista, respeitada e validada pela própria qualidade pela qual deseja ser reconhecida.

Exemplos:

<i>Elogios</i>	<i>Reconhecimentos</i>
<ul style="list-style-type: none"> • "Bom trabalho." 	<ul style="list-style-type: none"> • "Bom trabalho no _____. _____ estamos bem impressionados com o que você fez."
<ul style="list-style-type: none"> • "Obrigado por fazer _____." 	<ul style="list-style-type: none"> • "Obrigado por fazer _____. Isto deve ter tomado bastante tempo e esforço."
<ul style="list-style-type: none"> • "O jantar estava delicioso." 	<ul style="list-style-type: none"> • "O jantar estava delicioso. Eu não tenho feito muito tempo que não como uma refeição tão boa."
<ul style="list-style-type: none"> • "Você esta bonita." 	<ul style="list-style-type: none"> • " Você está bonita. O corte e a cor embelezam você."

4. Agilidade Emocional

A habilidade de estar ciente das emoções que experimentamos, obter aprendizados autorreflexivos e criar mudanças emocionais. Estes são básicos para alcançar um lugar de escolha empoderada.

Agilidade Emocional é uma competência que pode ser ensinada e aperfeiçoada até se tornar uma forma natural e autêntica de navegar em nossa realidade emocional.

As 4 premissas de Medical Coaching em relação às emoções:

1. Não existem emoções negativas ou positivas; existem emoções que são boas e emoções que não são.
2. Fazemos a distinção entre emoções equilibradas e emoções desequilibradas.
3. No contexto de uma crise todas as emoções são uma reação normal a uma situação anormal.
4. Nós temos emoções – nós não somos nossas emoções.

Agilidade Emocional consiste em 3 partes:

1. Compreender as emoções que estou sentindo agora.
2. Criar um contexto claro e equilibrar a intensidade.
3. Mudar para outro estado ou comunicar a emoção usando uma mensagem “eu”

No mundo do cuidado, as emoções são uma parte inevitável do sistema. As sensações físicas e os sentimentos emocionais precisam ser compartilhados de forma clara e sucinta para que o outro possa compreender. As emoções são complexas e, no entanto, geralmente usamos uma linguagem simplificada – e muitas vezes imprecisa – para descrevê-las.

“Como você está?”

“Estou bem.”

O que isso significa?

Isso significa, “Não quero falar com você sobre isso? “Você não entenderia.”? “Estou em dor”?

“Estou bem.”

Na maioria das vezes, a linguagem é curta porque a pessoa que está falando realmente não sabe expressar ou compreender o seu próprio estado emocional.

Para começar a criar consciência sobre as emoções, podemos usar gráficos “Roda de Sentimentos” projetados para ajudar as pessoas a identificar rápida e facilmente as especificidades de seu estado emocional.

A roda apresenta três anéis, o mais interno dos quais inclui seis emoções centrais e a segunda e terceira rodas detalhando as emoções mais específicas que delas derivam.

Aqui estão duas “Rodas de Sentimentos” que você pode usar. Elas diferem ligeiramente nas emoções centrais, mas os princípios são os mesmos.

A abordagem de “Guarda-chuvas das Emoções” de Susan David ajuda nossos clientes a expandir sua consciência emocional fazendo 2 perguntas:

1. Qual é o “ponto de partida” e o nome fácil (rótulo) para o que você está sentindo agora?
2. Faça uma pausa para considerar cuidadosamente sua emoção. Escreva os termos específicos que descrevem o que você está sentindo abaixo do “Guarda-chuva de emoções”.

Exemplo:

1. Nome da Emoção – Triste
2. Vá além do termo genérico óbvio para identificar **exatamente o que está a sentindo:**
Desapontado, arrependido, triste, deprimido, desiludido, choroso, pessimista, desanimado

1. Nome da Emoção – Ferido
2. Vá além do termo genérico óbvio para identificar **exatamente o que está a sentindo:**
ciumento, isolado, traído, chocado, vitimizado, privado, atormentado, abandonado.


1. Nome da Emoção – Ansioso
2. Vá além do termo genérico óbvio para identificar **exatamente o que está a sentindo:**
Medo, confuso, estressado, vulnerável, cético, preocupado, cauteloso, nervoso.

1. Nome da Emoção – Nervoso
2. Vá além do termo genérico óbvio para identificar **exatamente o que está a sentindo:**
Frustrado, mal-humorado, furioso, irritado, defensivo, irritado, ofendido, enojado, rancoroso.

1. Nome da Emoção – Feliz
2. Vá além do termo genérico óbvio para identificar **exatamente o que está a sentindo:**
Agradecido, confiante, contente, confortável, animado, aliviado, exultante, confiante.

Você pode usar a metáfora “Guarda-chuva” e os cartões de Susan David para ajudar seu cliente –

Your turn! Fill in the blank with your “go to” quick and easy label for your feeling.



I'm feeling:

SUSAN DAVID

EMOTIONAL AGILITY

Next, pause to carefully consider your emotion. Write the specific terms that describe what you're feeling under the umbrella emotion.



Accurate labeling is the first step of

EMOTIONAL AGILITY

SUSAN DAVID

5. Rapport

Rapport é a capacidade de se relacionar com outras pessoas e interagir de uma forma que crie confiança e compreensão.

Rapport é frequentemente descrito como um sentimento de comunhão, estar em sincronia ou estar na mesma/página com alguém.

Teoria:

- A. Comunicação é 7% verbal and 93% não-verbal.
- B. Quando as pessoas são como a outra, elas gostam umas das outras

Processo:

Criar Rapport é um processo de resposta, não necessariamente de “gostar”.

Fazemos isso por:

- A. Correspondência e espelhamento sutil da comunicação não verbal em um ou mais dos seguintes níveis:

1. **Fisiologia:**

- Postura
- Movimento das sobrancelhas
- Posição da cabeça
- Sorrindo/franzindo a testa
- Corpo esguio
- Expressões faciais

2. **Frequência/padrões/mudanças respiratórias**

3. **Tom e volume de voz:**

- Mudanças de Tom durante respostas
- Tempo de processamento respostas
- Ritmo, velocidade e andamento

4. **Vocabulário:**

- Metáforas
- Linguagem ou jargões

- B. Desenvolver um interesse genuíno pela outra pessoa e pela forma como ela vê e vivencia o mundo.

Modelos práticos de comunicação:

Comunicação Assertiva – fazer as coisas

- *Descrever* a situação
- *Expressar* sentimentos
- *Especificar* o que precisa ser feito
- *Consequências* precisam ser explicitadas

Comunicação Aikido - este modelo de comunicação baseia-se nos princípios do Aikido e ajuda os comunicadores a encontrarem um terreno comum e a criarem uma sensação de harmonia, tendo em conta os princípios da arte da paz (reformulação, não julgamento, curiosidade e investigação, e apreciação)

- *Alinhar-se* - colocar-se no lugar do outro
- *Concordar* – encontrar um terreno comum
- *Redirecionar energias* – foco em áreas de acordo
- *Resolver problemas* – concordar com a solução



Recursos adicionais sobre comunicação Aikido:

O Aikido da comunicação- <https://completewellbeing.com/article/the-aikido-of-communication/>

Conflito, Criatividade, e Compaixão: Princípios Aikido no Trabalho e na Vida - <https://www.youtube.com/watch?v=gnZa1W52I58>

Comunicação Não Violenta (CNV) – inspirar compaixão e responder com compaixão aos outros e a nós mesmos. Estes são os quatro princípios da CNV:

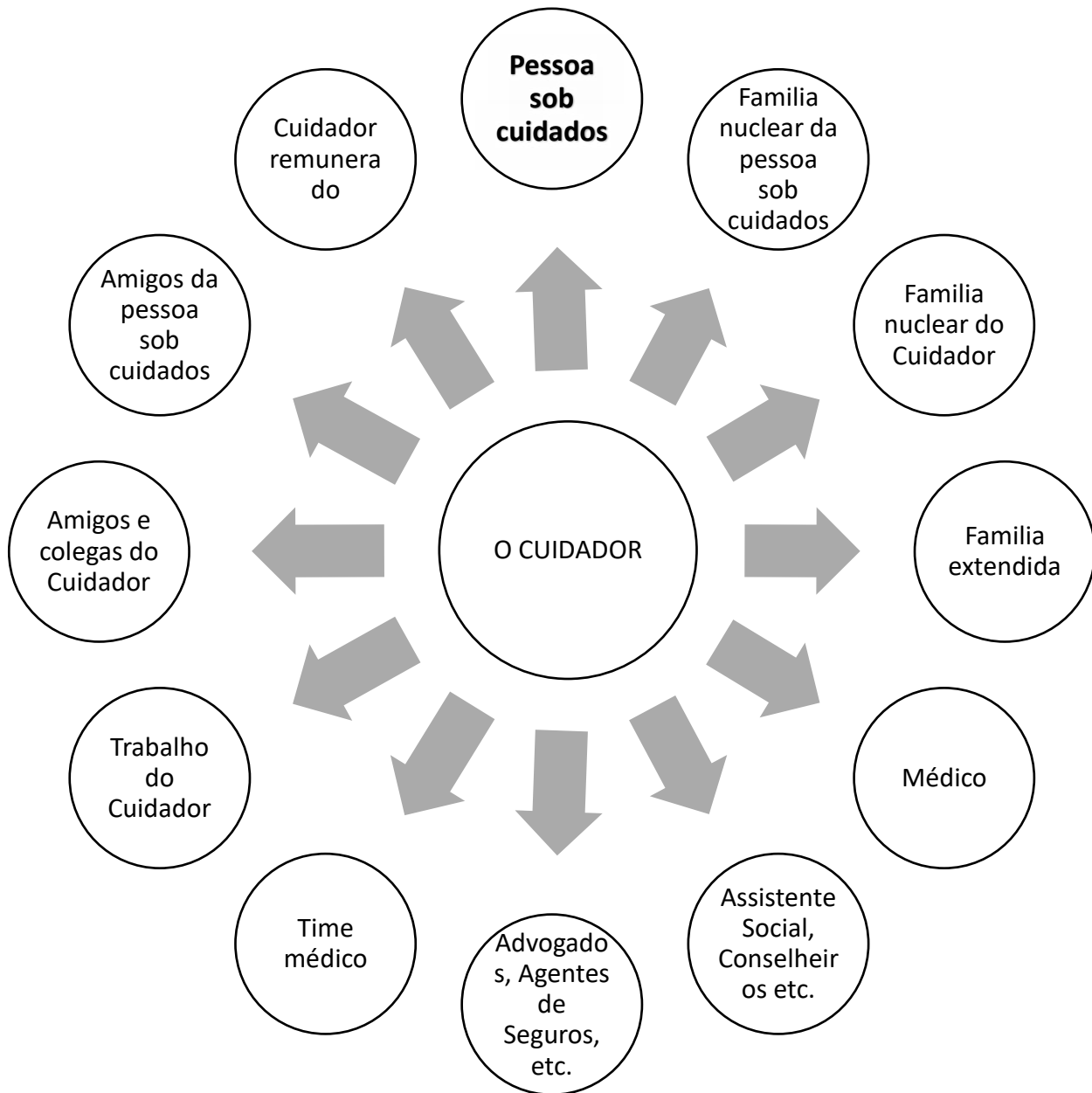
- *Observações* – observar/olhar cuidadosamente para obter informações
- *Sentimentos* - emoções
- *Necessidades* - (por exemplo, Conexão, Bem-Estar Físico, Honestidade, Autonomia, Significado)
- *Solicitações* - pedir que algo seja dado ou feito

Usando o Processo de Comunicação Não Violenta

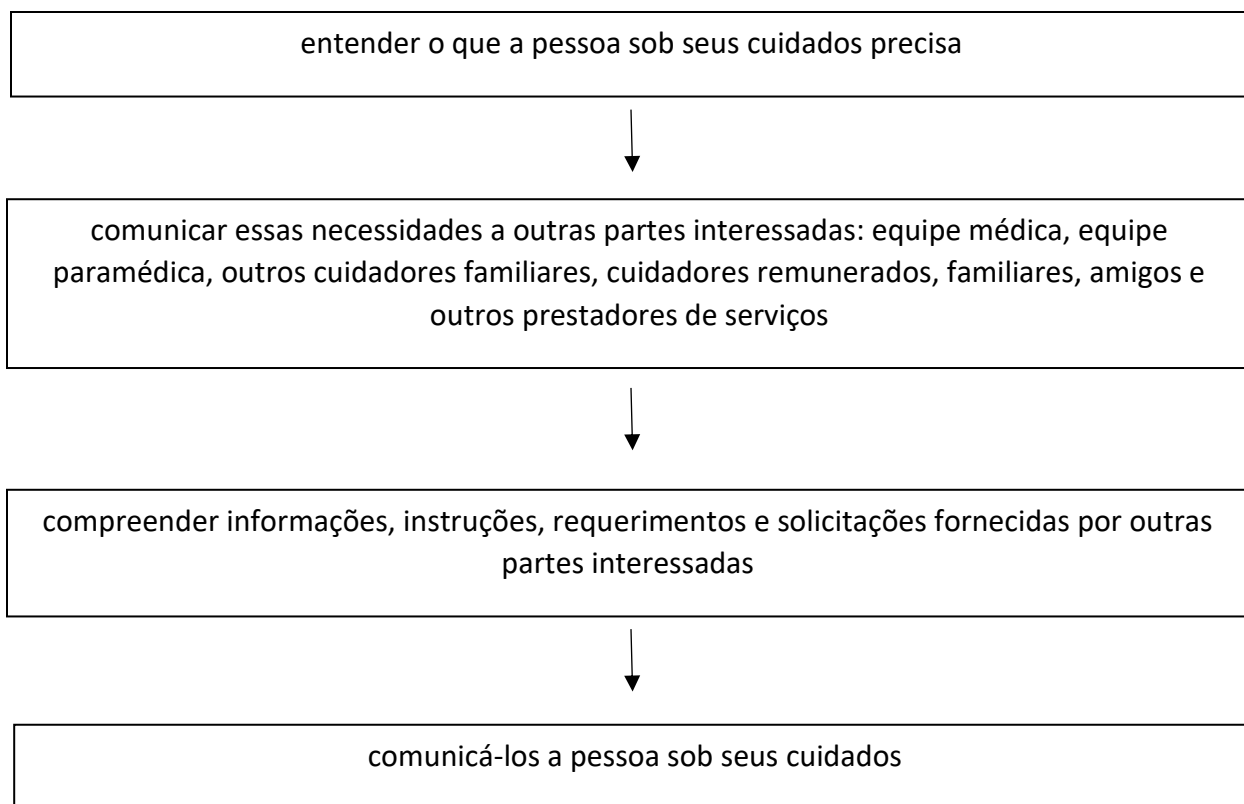
(baseado no Centro de Comunicação Não-Violenta - <https://www.cnvc.org/learn-nvc/what-is-nvc>)

Expressando claramente como estou sem culpar ou criticando	Recebendo empaticamente como você está sem ouvir culpa ou crítica
OBSERVAÇÕES	
<p><i>“When I (see, hear) ...”</i> O que observo (<i>vejo, ouço, lembro, imagino, livre de minhas avaliações</i>) que contribui ou não para o meu bem-estar: <i>“Quando eu (vejo, ouço)...”</i></p>	<p>O que você observa (<i>vê, ouve, lembra, imagina, livre de minhas avaliações</i>) que contribui ou não para o seu bem-estar: <i>“Quando você (vê, ouve) ...”</i></p>
SENTIMENTOS	
<p>Como me sinto (<i>emoção ou sensação, e não pensamento</i>) em relação ao que observo: <i>“Eu sinto...”</i></p>	<p>Como você se sente (<i>emoção ou sensação, em vez de pensamento</i>) em relação ao que observa: <i>“Você sente...”</i></p>
NECESSIDADES	
<p>O que preciso ou valorizo (<i>em vez de uma preferência ou ação específica</i>) que causa meus sentimentos: <i>“...porque eu preciso/valorizo...”</i></p>	<p>O que você precisa ou valoriza (<i>em vez de uma preferência ou ação específica</i>) que causa seus sentimentos: <i>“...porque você precisa/valoriza...”</i></p>
SOLICITAÇÕES	
<p>As ações concretas que gostaria que fossem tomadas: <i>“Você estaria disposto a...?”</i></p>	<p>As ações concretas que você gostaria que fossem tomadas: <i>“Você gostaria de...?”</i></p>

A Matriz de Comunicação do Cuidador



Os cuidadores precisam ser capazes de se comunicar com maestria, para:



Os cuidadores precisam se comunicar com as pessoas sob seus cuidados como para eles. Às vezes, isso precisa ser feito independentemente do que os cuidadores pensam ou sentem. Os cuidadores devem lidar com os seus pensamentos e sentimentos à medida que se relacionam com o que está a acontecer, bem como com o que é relativo a todas as pessoas e posições no círculo de cuidados. Em outras palavras, eles precisam lidar com o que sentem em relação à doença ou lesão, a pessoas sob cuidados e à mudança no relacionamento, aos médicos e hospitais, aos familiares, aos amigos, ao trabalho e muito mais. Este é um processo contínuo, do qual pode haver crescimento, estagnação e/ou declínio. Enquanto esse trabalho está sendo feito, deve haver comunicação.

Exemplos de questões de comunicação que podem ser abordadas na matriz:

- Cuidador & Pessoa sob cuidado –
 - o Sentimentos entre os dois antes do início da relação de cuidado
 - o Sentimentos sobre a mudança no relacionamento
 - o Lidar com a dor de quem era o cuidador e/ou pessoa sob cuidados e talvez nunca mais seja
 - o Lidar com esperanças e sonhos mudando

- Cuidador & Médico –
 - o Compreender a doença
 - o Preparando-se para a consulta com o médico
 - o O cuidador familiar torna-se o “enfermeiro” da pessoa sob cuidados

- Cuidador & local de trabalho
 - o Informar o empregador sobre o que está acontecendo
 - o Tomar providências e decisões apropriadas à medida que a situação muda

- Cuidador & família–
 - o Intrigas, histórias e equipes familiares
 - o Outras responsabilidades e/ou desejos do cuidador
 - o Responsabilidades compartilhadas
 - o Trabalho em equipe
 - o Fim da vida

Os cuidadores precisam ser capazes de regular suas emoções e estar presentes plena e completamente. Eles precisam ser capazes de abordar e comunicar-se com cada membro da matriz.

Comunicação por Amy

“A comunicação requer prática,
nunca é perfeita,
às vezes não é paciente,
às vezes não é gentil,
mas você tem que dizer
o que está em sua mente.

Empreste um ouvido,
escute, não apenas ouça,
para aqueles
você ama tão querido.

A comunicação não é
uma rua de mão única,
são necessários dois,
para concordar com esse feito.

A comunicação é difícil, você vê,
mas no final, é a chave,
para esse ótimo relacionamento,
todos nós queremos e precisamos.

Abra seu coração,
diga o que está em sua mente,
Quando vocês são parceiros para toda a vida
não há nada a esconder”