

Estratégias de comunicação com a criança hospitalizada e sua família

Prof^a. D^{ra}. Lisabelle Mariano Rossato

rossato@usp.br

A experiência de hospitalização da criança

(Coyne, 2006)



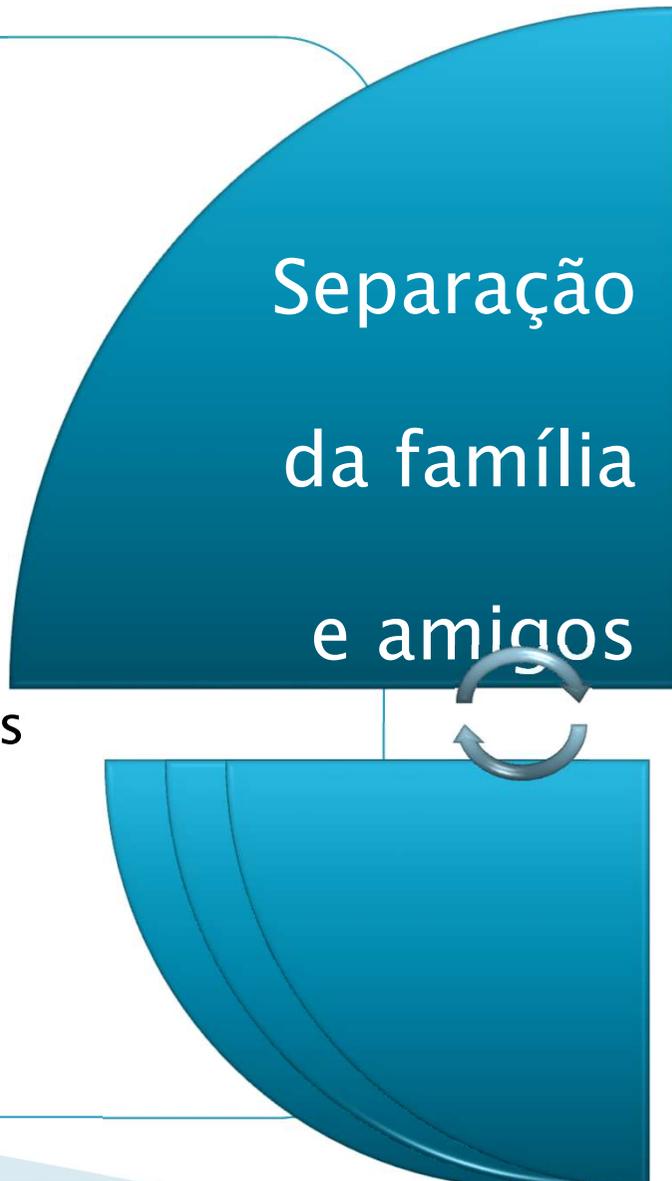
A experiência de hospitalização da criança

(Coyne, 2006)

• *INTERRUPÇÃO:*

- Rotina familiar
- Atividades normais
- Relação com os pares
- Acompanhamento escolar

Separação
da família
e amigos



A experiência de hospitalização da criança (Coyne, 2006)

- **MEDOS:**

- Desconhecido
- Ambiente estranho
- Equipe de saúde

- **DESAGRADO COM:**

- Enfermaria barulhenta
- Claridade à noite
- Temperatura ambiente
- Falta de brinquedos
- Alimentação



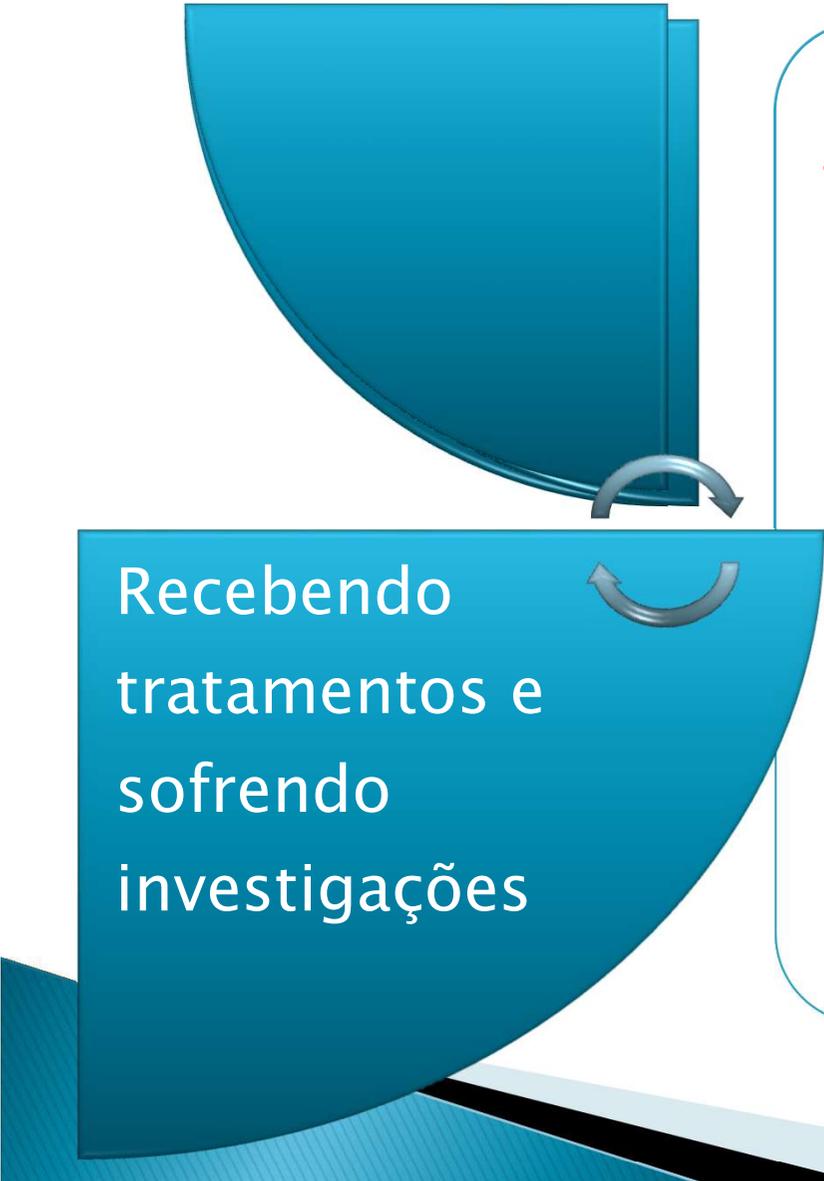
A experiência de hospitalização da criança (Coyne, 2006)

- **MEDOS:**

- Perda da independência
- Restrição das atividades
- Falta de controle:
 - Necessidades pessoais
 - Horário de dormir e despertar
 - Horário das refeições
 - Tipo de alimentação
 - Horário dos procedimentos



A experiência de hospitalização da criança (Coyne, 2006)



Recebendo
tratamentos e
sofrendo
investigações

- ***MEDOS:***

- Operação
- Agulhas
- Erros no tratamento
- Dano ao corpo
- Mutilação
- Dor
- Alteração da auto-
imagem
- Morrer

O cuidado prestado pelo enfermeiro: a visão do paciente

■ O enfermeiro engajado

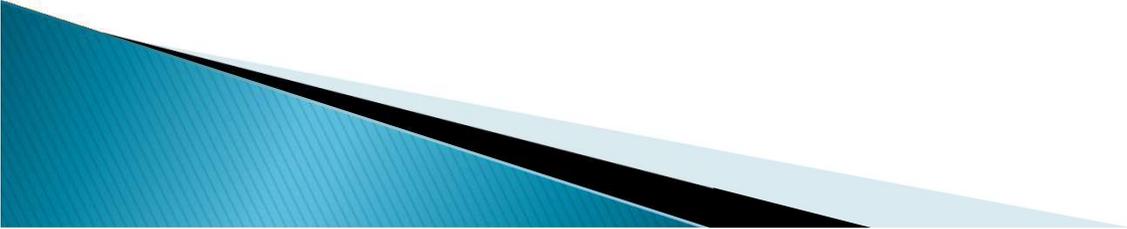
- Nada é um problema
- Faz perguntas e consulta
- Alegre e com senso de humor
- Compassivo e gentil
- Sabe o que eu quero sem perguntar
- Sempre disponível
- Toque gentil
- Amigável e acolhedor

O cuidado prestado pelo enfermeiro: a visão do paciente

■ O enfermeiro descompromissado

- Tratado como um número ou objeto
- Muito ocupado
- Você tem que ser forte
- Áspero no cuidado físico
- Somente um emprego
- Enfermeiros só fazem aquilo que lhes mandam fazer

(Kralik, Koch, Wotton, 1997)



Comunicação

Finalidade

- Estabelecer um relacionamento de confiança
- Habilidade que pode ser aprendida

- Comunicação verbal
 - Linguagem distanciadora

- Comunicação não-verbal
 - Comunicação corporal
 - Gestos, movimentos, expressões faciais, posturas e reações



Técnicas de comunicação: verbal e não-verbal

- ✓ Confirmação
- ✓ Desconfirmação
- ✓ Empatia
- ✓ Simpatia
- ✓ Desqualificação

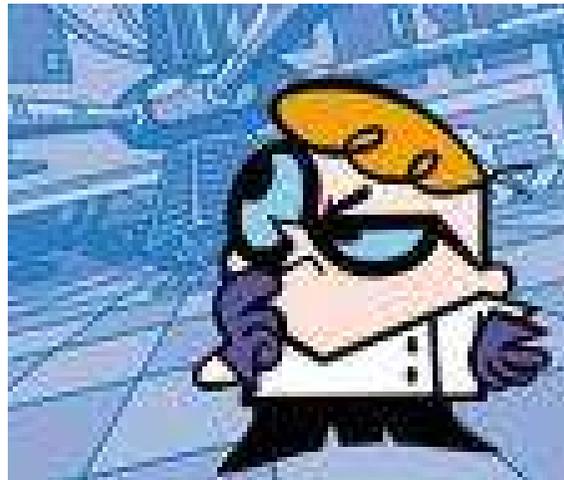


EVITE esses comentários

"Você é corajosa"

"Menino não chora"

"Ele é forte, não vai chorar"



"Ele é um menino grande"

"Ela é boazinha"

"Vamos tomar a injeção bem quietinha para ir para casa logo"

Comunicação Terapêutica com Crianças

- Ajude a criança a comunicar verbalmente suas necessidades
- Compreenda aquilo que a criança está tentando comunicar de modo não verbal
- As crianças mais jovens são mais sensíveis à comunicação não-verbal



Comunicação Terapêutica com Crianças

- Permita que a criança tenha tempo para se sentir segura
- As crianças possuem uma percepção diferente do mundo, de acordo com seu desenvolvimento
- Evite avanços rápidos ou súbitos, sorrisos largos, contato visual prolongado ou outros gestos que possam ser ameaçadores



Comunicação Terapêutica com crianças

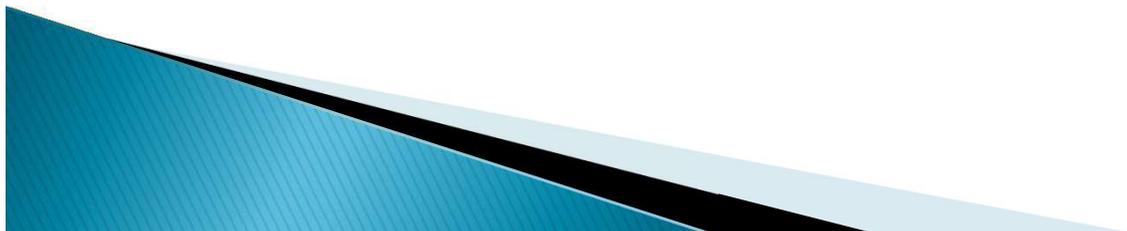
- Converse com os pais se, a princípio a criança estiver tímida
- Comunique-se através de objetos de transição antes de questionar uma criança pequena de forma direta



Direitos da Criança
Criação
Luiz Lobo
Ilustrações
Caulus

Comunicação Terapêutica com crianças

- ✓ Forneça às crianças maiores a oportunidade de conversar sem a presença dos pais
- ✓ Assuma uma posição que esteja ao nível dos olhos da criança
- ✓ Fale de maneira calma, despreocupada e confiante



Comunicação Terapêutica com crianças

- ✓ Determine as direções e sugestões de forma positiva
- ✓ Ofereça uma escolha apenas quando existir
- ✓ **Seja honesto**



Comunicação Terapêutica com crianças

- Compreenda o conceito que a criança faz a respeito da doença
- Mostre que você entende sentimentos do tipo:
 - abandono, medo e ansiedade



Direitos da Criança
Criação
Luiz Lobo
Ilustrações
Caulus

Comunicação Terapêutica com crianças

- Aceite suas expressões de sentimentos
- Respeite a individualidade
- Respeite a privacidade



Direitos da Criança
Criação
Luiz Lobo
Ilustrações
Caulus

Conhecendo a família da criança

1. Etnia

2. **Religião**- valores da família, práticas sociais, cuidados de saúde.

3. **Classe social**- visão de mundo, estilo de vida, comportamento, unidade de valores

4. **Ambiente**- Comunidade onde vivem (vizinhos, privacidade...)

- Genograma
- Ecomapa



Estratégias de comunicação com a família

- Ambiente
- Apresentação
- Explicação
- Garanta sigilo
- Exploração (ouça, estimule a fala, direcione o foco)
- Acredite no que os pais falam
- Ajude a definir o problema
- Facilite a solução do problema



Estratégias de comunicação com a família

- Utilize frases de entendimento substituindo conselho e instrução
- Saiba ouvir, não interrompa, evite distrações, suspenda julgamentos
- Proporcione reafirmação quando for o caso - *“bons pais”*

“Aprenda a responder ao outro a partir do ponto de vista dele e não do seu!”

Compreendendo as reações dos pais

- experiências anteriores com doença e hospitalização **Como manejaram?**
 - crenças e valores-
 - sistemas de suporte (monetário, geográfico, emocional)
 - caráter da hospitalização (emergencial ou eletivo)
- 

Estratégias de Intervenção

- Avaliar condições do filho doente
- A família entende o diagnóstico?
- O que acreditam que exigirá de demandas e mudanças?
- Como definem sua própria situação?
- Quais recursos têm disponíveis?
Como os percebem?
- Quais foram as experiências anteriores?
Como manejaram?



Estratégias de Intervenção

- Relação amigável - Precisam estar confortáveis para expressar sentimentos, ideias e crenças
- Informar os objetivos - prover suporte, informações, ajudar a encontrar estratégias, encontrar a melhor forma de seguir em frente



PREPARO DA
CRIANÇA/ADOLESCENTE
PARA SITUAÇÕES DIFÍCEIS





LACTENTE

0 - 1 ano

- **CONFIANÇA X DESCONFIANÇA**
- **Sensações do corpo**
- **Separação e dor**

SEPARAÇÃO

- **Evite separação mãe/filho**
- **“Cuidador” fixo**

DOR

- **Considere a dor: medique, diminua ansiedade, conforto (colo, afago, tom de voz, chupeta, brinquedo conhecido)**

Comunicação e Desenvolvimento

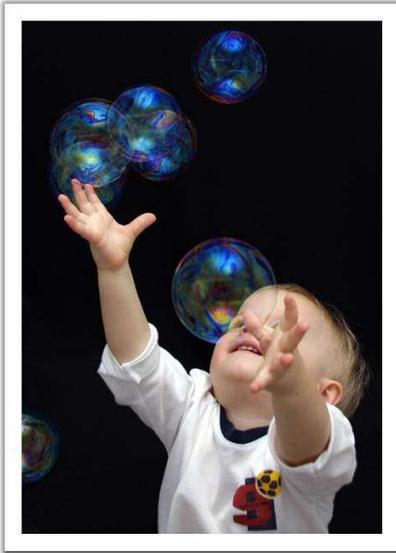
Lactentes:

- ❖ **Comunicação não verbal é a forma mais significativa de comunicação**
(expressam através de sorrisos, caretas, choro, olhares, apontar, pegar e devolver)
- ❖ **Compreendem a comunicação não-verbal e estão atentos ao ambiente**
(contato físico, tom de voz)
- ❖ **Atente para ansiedade de separação**



TODDLER

1 - 3anos



- **AUTONOMIA X DÚVIDA**
- **Pensamento concreto e egocêntrico**
- **Separação; lesão corporal e dor; perda do controle**

SEPARAÇÃO

- **Evite separação mãe/filho**
- **“Cuidador” fixo**
- **Dê explicações simples, se a separação for necessária**
- **Não permita que a criança seja ameaçada com abandono**

LESÃO CORPORAL E DOR

- **Considere a dor: medique, diminua a ansiedade**
- **Dê explicações simples e honestas**
- **Não ridicularize os sentimentos da criança**
- **Não ameace com procedimentos dolorosos**
- **Deixe que a criança manipule o material do procedimento**

PERDA DE CONTROLE

- **“Normalize” as atividades habituais da criança**
 - **Ofereça algum poder de decisão (por ex.: onde comer)**
- 



Comunicação e Desenvolvimento

Toddler

- ❖ **Egocêntricos** (não é possível usar a experiência de outra criança como exemplo)
- ❖ **Comunicam-se verbalmente e com frequência usam as mãos**
- ❖ **Evite explicações longas**





PRÉ-ESCOLAR

3 - 6 anos

- **INICIATIVA X CULPA**
- **Pensamento concreto, egocêntrico e funcional**
- Separação; lesão corporal e dor; perda do controle

- **Evite separação mãe/filho**
- **“Cuidador” fixo**
- **Dê explicações simples, se a separação for necessária**
- **Não permita que a criança seja ameaçada com abandono**

LESÃO CORPORAL E DOR

- Considere a dor: medique, diminua a ansiedade através de atividades
- Dê explicações simples e honestas
- Não ridicularize os sentimentos da criança
- Não ameace com procedimentos dolorosos
- Não faça encorajamentos estereotipados
- Deixe que a criança manipule o material do procedimento
- Cirurgias: dê explicações concretas (“conserto”)

PERDA DE CONTROLE

- **Explique os motivos da hospitalização e dos procedimentos**



*" eu estava um pouco nervoso porque
achei que o médico pudesse me cortar
e tirar todas as coisas"*

*" eu estava triste porque o médico disse
que ia pegar uma faca (lâmina)
e ia me cortar"*





ESCOLAR

6 - 12 anos

- **CONSTRUTIVIDADE X INFERIORIDADE**
- **Pensamento lógico e funcional**

- Separação; lesão corporal e dor; perda do controle

SEPARAÇÃO

- Evite separação da família
- “Cuidador” fixo
- **Permita visitas de colegas e amigos**
- **Espera por comportamentos de regressão (menores) ou de hostilidade e irritabilidade (maiores)**

LESÃO CORPORAL E DOR

- considere a dor: medique, diminua a ansiedade através de atividades
- dê explicações simples e honestas
- não ridicularize os sentimentos da criança. Não permita que seja ameaçada com procedimentos dolorosos
- não faça encorajamentos estereotipados
- evite adiamentos de procedimentos dolorosos
- deixe que a criança manipule o material do procedimento
- respeite sua privacidade e pudor

PERDA DE CONTROLE

- programe atividades para que se sinta útil e produtiva
 - selecione companheiros de quarto adequados
- 

Comunicação e Desenvolvimento

Pré-escolares:

- ❖ **Pensamento concreto e uso da fantasia (interpreta as palavras literalmente)**
- ❖ **Preocupação com a integridade corporal**

Escolares

- ❖ **Precisam e pedem explicações**
- ❖ **Podem reagir de maneira intensa à lesão e à perda de seus pertences**



*Tiraram um pedaço da minha
veia... Vou ser igual ao meu avô. Tirou
um pedaço da veia, foi ficando velho,
ficando velho, não aguentou..."*

(M, 7 anos)



ADOLESCENTE

12 - 18 anos

- **IDENTIDADE X CONFUSÃO**
- **Pensamento abstrato**
- **Separação; lesão corporal e dor; perda do controle**

SEPARAÇÃO

- **Avalie o impacto da separação da família e dos amigos**
- **Valorize e permita visitas de colegas e amigos**
- **Valorize e permita a permanência de acompanhante**

LESÃO CORPORAL, DOR E PERDA DE CONTROLE

- Considere a dor: medique, diminua ansiedade através de atividades
- Dê explicações honestas sobre as causas dos acontecimentos
- Forneça informações sobre sua doença de acordo com suas necessidades, conhecimentos prévios e intelectuais



LESÃO CORPORAL, DOR E PERDA DE CONTROLE

- **Não ridicularize ou faça pouco caso de seus anseios, temores e sentimentos**
- **Respeite sua privacidade**



Comunicação e Desenvolvimento

Adolescentes

- ❖ **Reconheça que a ambivalência é parte de seu estágio de desenvolvimento**
- ❖ **Podem ser monossilábicos se não sentem-se seguros para falar**
- ❖ **Privacidade**



Objetivos

- Estabelecer relação de confiança com a criança
- Ajudar a criança a se sentir segura no momento de enfrentar a situação
- Facilitar a percepção e a comunicação da criança em relação à experiência

Objetivos

- Diminuir o medo, ajudar a liberar tensão antes, durante e após a experiência difícil
- Substituir conceitos errados ou fantasias relativas a qualquer situação difícil
- Permitir que a criança expresse suas emoções de forma segura

Objetivos

- Deixar transparecer para criança e seus pais que são considerados como pessoas
- Tentar fornecer meios para que a experiência seja o menos traumática possível, transformando-se até em oportunidade de amadurecimento para a criança e seus pais



Instrumentos facilitadores para comunicação com crianças/adolescentes



Desenho

- O desenho é uma janela aberta para o mundo da criança, tal como ela pensa que ele é
- A criança desenha para si própria, mas seu desenho sempre se dirige a alguém real ou imaginário

Desenho

- O valor do desenho como forma de comunicação e de relação entre a criança e o adulto se configura na possibilidade do diálogo
- No momento em que a criança desenha, materializa a imagem que criou internamente para dar conta das suas emoções

O desenho espontâneo

Você quer desenhar alguma coisa para mim?...

O que você quiser....



O desenho dirigido

Você pode desenhar sua família?

Ofereça temas para serem escolhidos pela criança



Desenho

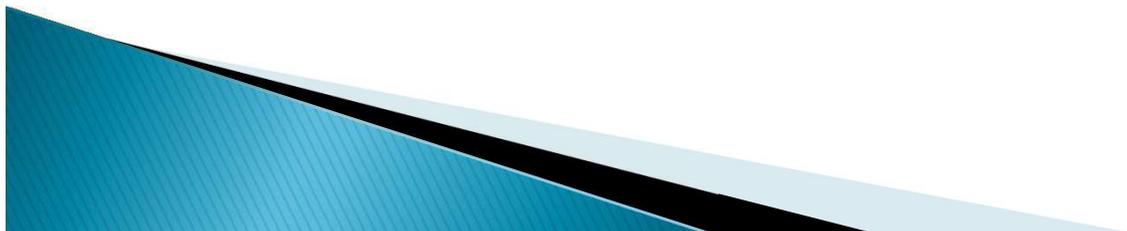


- **O desenho atua como instrumento de comunicação em todas as idades?**
- **Qual o melhor momento para propor o desenho?**
- **E quando a criança termina o desenho?**

(elogie o trabalho realizado, permita narrativa, considere elementos individuais que possam ser importantes)

Elementos do desenho

- **Ordem em que as figuras são desenhadas**
(expressa prioridade/importância)
- **Exclusão de um membro**
(pode denotar não pertencimento)
- **Partes acentuadas**
(expressam preocupação/importância especial)
- **Tamanho das figuras individuais**
(expressa importância, poder ou autoridade)



Desenho



Mel, 4 anos e sete meses, e o pulmão enchendo de bolhinhas e bichinhos

Desenho

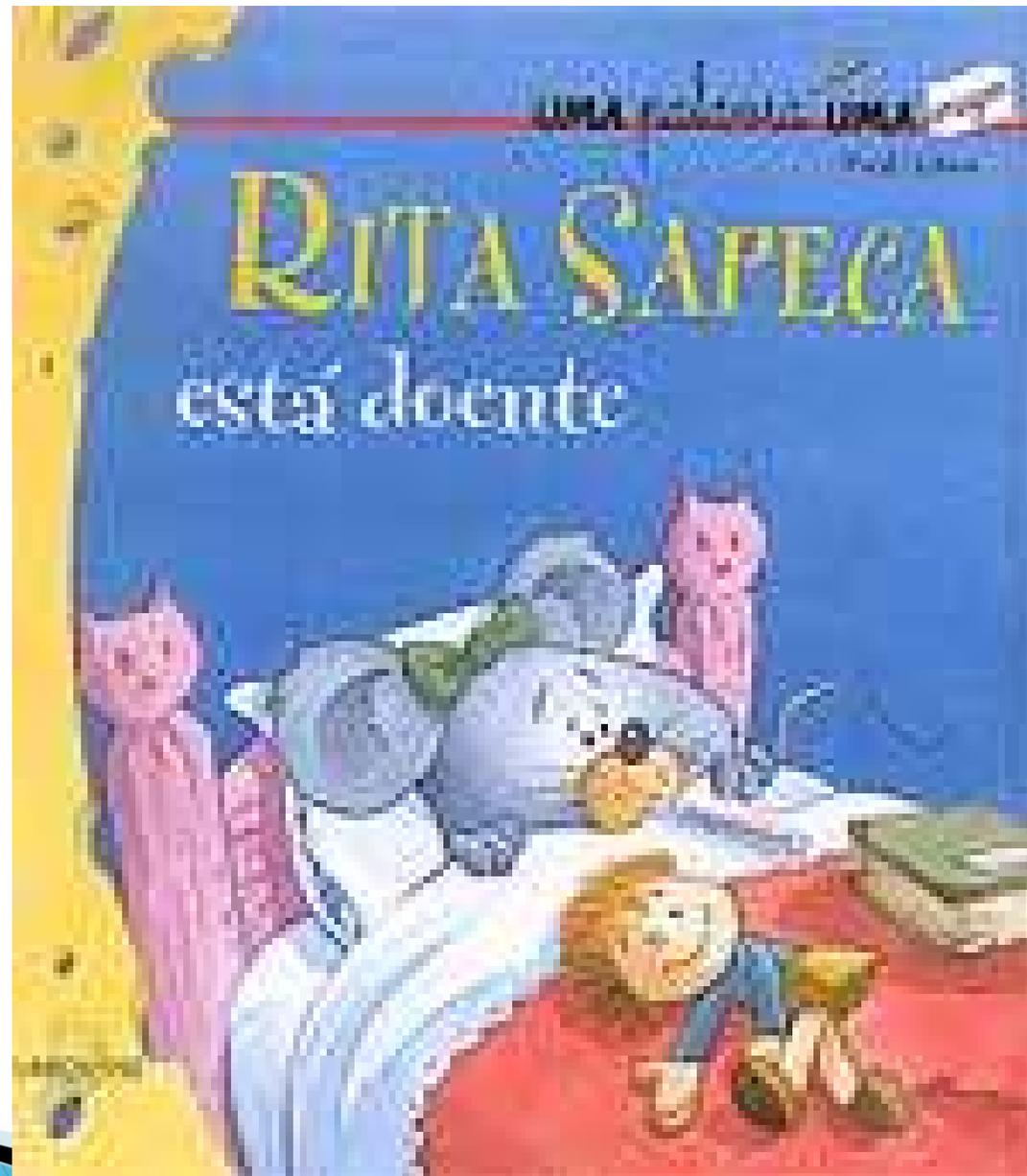


Mel com um caninho e as bolhinhas saindo

Livros

- ▶ O livro pode ser usado em um processo terapêutico ou de apoio
- ▶ Oportunidade para a criança explorar um evento igual ao seu próprio
 - Avalie o desenvolvimento cognitivo da criança para escolher o livro
 - Esteja familiarizado com o conteúdo do livro
 - Leia o livro para a criança (se esta for incapaz de ler)
 - Explore o significado do livro com a criança





Rita Sapeca está com medo. Ela pensa
que os  têm grandes  e só
pensam em dar injeções.

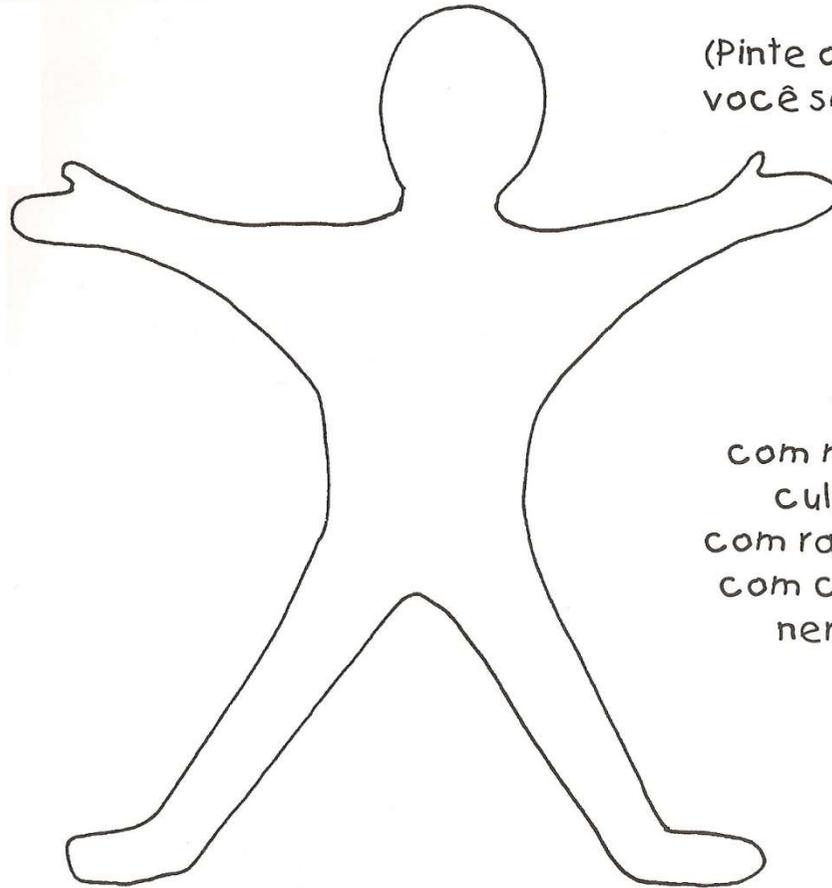


Doenças diferentes afetam partes diferentes do corpo.



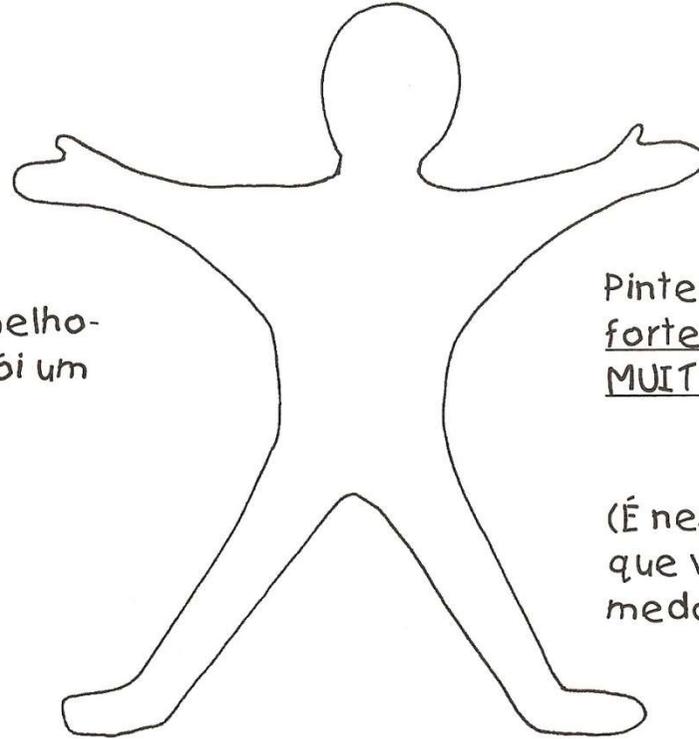
Os sentimentos são uma coisa que você sente no seu corpo.

(Pinte os lugares onde
você sente estes
sentimentos)



triste - azul
com medo - preto
culpado - marrom
com raiva - vermelho
com ciúme - verde
nervoso - laranja
feliz - amarelo

Se os sentimentos ficam trancados dentro de nós por muito tempo, eles podem provocar dor.



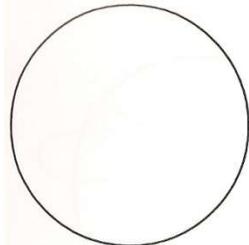
Pinte de vermelho-claro onde dói um pouco.

Pinte de vermelho forte onde dói MUITO.

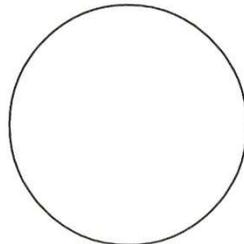
(É neste mesmo lugar que você guarda o medo ou a raiva?)

Fazer exercício, esportes, brincar, ouvir música, desenhar, escrever e conversar, todas estas são boas maneiras de deixar sair os sentimentos.

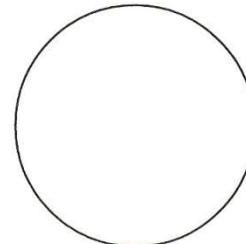
Haverá muitos sentimentos. Os sentimentos podem aparecer no rosto. (Desenhe alguns rostos mostrando sentimentos.)



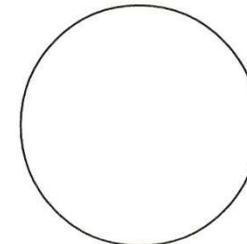
triste



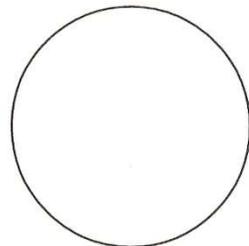
feliz



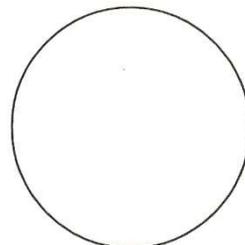
desamparado



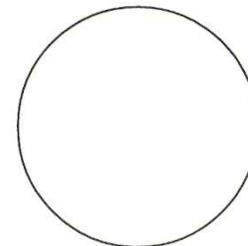
com ciúme



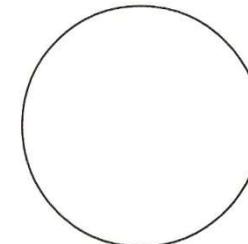
com raiva



envergonhado



nervoso



com medo

Está tudo bem em sentir qualquer sentimento!

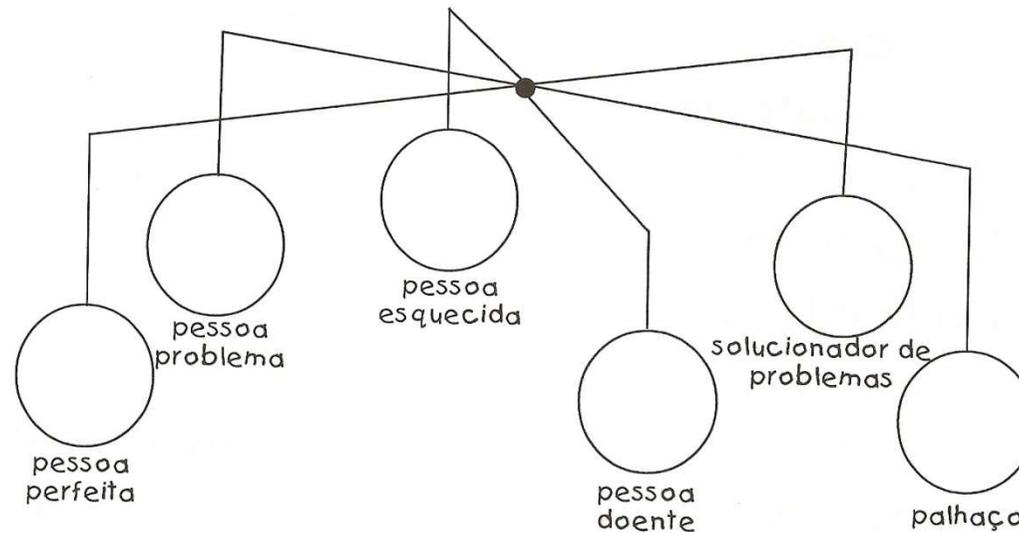
As doenças sérias trazem muitos sentimentos em relação às mudanças. A dor da perda e da mudança se chama TRISTEZA.



A tristeza vem e vai
como as ondas do oceano.
Haverá momentos tempestuosos...
Haverá momentos tranquilos...
A tristeza vem e vai.



Todo mundo na família é afetado quando alguém tem uma doença grave. Quando alguém está muito doente, a família pode ficar fora de equilíbrio. Se uma pessoa recebe a maior parte da atenção, as outras podem tentar novas maneiras de conseguir aquilo de que precisam ou para criar equilíbrio. (Diga o nome e desenhe as maneiras pelas quais as pessoas da sua família tentam manter o equilíbrio.)

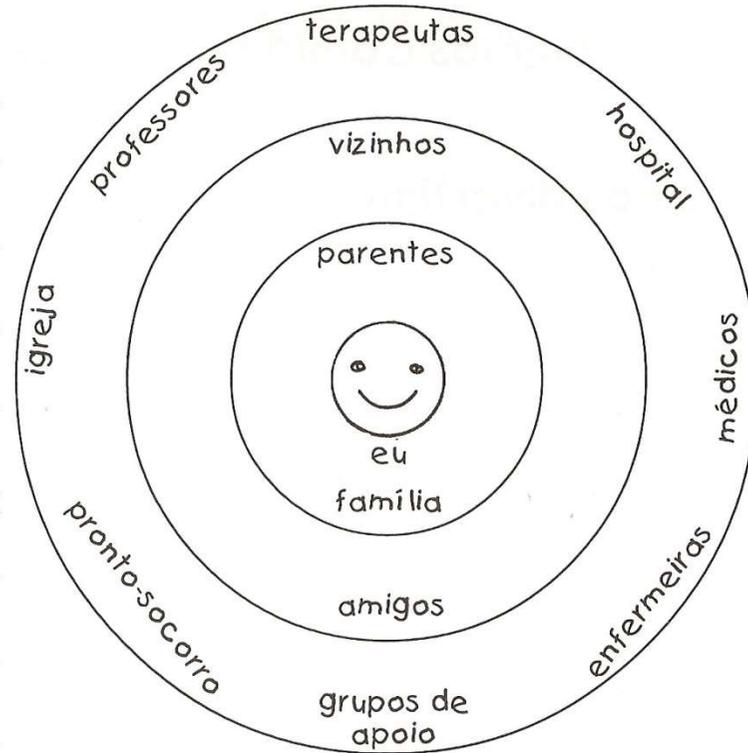


Se a doença dura um longo tempo, essas maneiras podem se tornar problemas.

Muitas pessoas se importam comigo e a minha família.
Nós, às vezes, precisamos da ajuda dos outros. (Faça uma lista dos nomes das pessoas que podem ajudá-la/o e escreva o número no “círculo de apoio”.)

Círculo de Apoio

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____



Narração de estórias

“Nós poderíamos brincar de inventar estórias. Você seria a inventora e eu seria sua secretária, escrevendo as estórias que você fosse inventando. Você poderia contar sobre sua história....”



“Assim como no livro ... tem desenhos e palavras escritas, nossa estória também irá ter. Então você poderia fazer os desenhos. O que você acha?”

Técnica da Terceira Pessoa



“As crianças podem se sentir diferentes ou sozinhas se”

“Algumas vezes, quando uma pessoa fica muito doente, ela se sente mal porque não consegue fazer o que os outros fazem”



O que você acha disto?

Jogos e brincadeiras

Enquanto brincam as crianças projetam seus mundos internos e expressam seus sentimentos



- ❖ Jogo Livre: permite brincar
- ❖ Jogo dirigido: é direcionado, permite explorar sentimentos e relacionamentos

Mágica

Ajuda a estabelecer o relacionamento com a criança e fornece distração efetiva durante intervenções dolorosas





Música



Terapia assistida por animais





video 5 Vacinação com Realidade Virtual - Vacinville.mp4



AMIGOS



Efeitos da comunicação efetiva

❖ **A criança sente-se:**

❖ acolhida

❖ aceita

❖ aliviada de seus sentimentos difíceis

❖ **Percebe um clima de confiança**

Tem seu sofrimento diminuído

