

Boas técnicas de comunicação

Uma boa comunicação significa que existe respeito pelos pensamentos, pelas crenças e pela cultura das pessoas. Isso quer dizer que você não deve dizer a uma pessoa o que acha que deve ser feito ou forçá-la a agir de determinada forma. Os profissionais de saúde devem ser capazes de fazer mais do que fornecer informações. Faz parte de seu trabalho ajudar as pessoas a analisar a causa de qualquer dificuldade que tenham e sugerir meios que possam ajudar a resolver os problemas.

• Você pode usar habilidades de comunicação para:

- Ouvir e aprender sobre as crenças dos pais ou cuidadores, seu nível de conhecimento e suas práticas.
- Fornecer informações.
- Sugerir mudanças caso sejam necessárias.

• Você também pode usar essas habilidades para:

- Se comunicar com colegas.
- Se comunicar com familiares que influenciam os pais e cuidadores, principalmente aqueles que sejam capazes de influenciar de forma negativa as práticas de alimentação infantil.

- A comunicação pode ser o que dizemos – comunicação verbal.
- Igualmente importante é a comunicação não verbal – a linguagem corporal que usamos e que observamos nas outras pessoas.

1. Use a comunicação não verbal

Nossa comunicação não verbal com os pais ou cuidadores pode ajudar a fazer com que ouçam as nossas sugestões. Exemplos de comunicação não verbal útil durante uma conversa:

- Sentar no mesmo nível e próximo.
- Remover barreiras físicas como mesas ou outros objetos.
- Prestar atenção, evitar se distrair e mostrar que está ouvindo.
- Não apressar a conversa e não olhar para o relógio.

2. Faça perguntas abertas

- Quando está ajudando uma pessoa, você quer descobrir o que está acontecendo e se existe alguma dificuldade. Se fizer as perguntas de modo a estimular a conversa, não será necessário fazer perguntas demais.
- Em geral, as perguntas abertas são as mais úteis. Elas estimulam a pessoa a fornecer mais informações. Em geral, perguntas abertas começam com: "Como...? O que...? Quando...? Onde...? Por que...?". Perguntas fechadas são aquelas que podem ser respondidas com *sim* e *não* e podem não render muitas informações.

3. Estimule a pessoa a falar e demonstre interesse

- Podemos demonstrar interesse no que uma pessoa está dizendo com respostas

como acenar positivamente com a cabeça, sorrir e usar expressões como “sei”, “continue”. Se você repetir ou ecoar o que ela está dizendo, mostra que está ouvindo e a estimula a falar mais. É útil mesclar respostas que ecoam as informações com outras respostas como, por exemplo, “é mesmo, continue” ou fazer perguntas abertas.

4. Demonstre empatia

- A empatia ocorre quando demonstramos que estamos ouvindo o que a pessoa diz e tentando entender como ela se sente; quando observamos a situação do ponto de vista dela. A simpatia é diferente. Quando simpatizamos com alguém, usamos o nosso próprio ponto de vista.

5. Evite palavras que pareçam envolver julgamento

- Palavras que podem soar como se você estivesse julgando alguém incluem: *certo, errado, bem, mal, bom, suficiente, adequadamente, apropriadamente, problema*. Por exemplo: “Seu bebê está se alimentando *bem*?” Essa pergunta traz a implicação de que existe um padrão de alimentação e que o bebê pode não estar atingindo esse padrão.

6. Aceite o que a pessoa pensa ou sente

- Podemos aceitar as idéias e sentimentos das pessoas sem discordar delas ou dizer que não há nada para se preocupar. Aceitar o que ela diz não é o mesmo que concordar. Você pode aceitar o que ela diz e posteriormente fornecer a informação correta. Aceitar o que uma pessoa diz aumenta a confiança dela em você.

7. Reconheça e elogie

- Reconheça e elogie o que as mães, pais e cuidadores conseguem realizar. Por exemplo, diga à mãe que ela está de parabéns porque tem trazido o bebê às consultas.

8. Ofereça ajuda prática

- Quando as pessoas têm um problema prático para resolver, elas precisam de ajuda para conseguirem relaxar. Observe se ela não está com sede, com fome ou cansada e precisando descansar, antes de ouvir as suas orientações.

9. Forneça informações relevantes em linguagem adequada

- Descubra o que as pessoas precisam saber naquele momento.
- Use palavras adequadas que ela entenda.
- Não exagere na quantidade de informações.

10. Ofereça sugestões e não ordens

- Ofereça escolhas e deixe que a pessoa decida o que é melhor para ela.
- Não diga o que ela deve ou não fazer.
- Limite suas sugestões a uma ou duas que sejam relevantes à sua situação.

