

For technical reasons, this is a “non-working” copy of the materials for Session 2 of the Bassett/Hopkins training program, adapted for use in Brazil. This slide set is used by a trainer to lead a semi-structured, participatory didactic session. In the functioning version, each slide with a photo serves to launch a brief (1-2 minute) video demonstrating the skills that have been discussed. The functioning Brazilian version contains videos recorded in Portuguese by our Brazilian colleagues. For more information and a working version contact Larry Wissow at:

Lwissow@jhsph.edu or +1 410 614 1243

Programa Bassett/UNIFESP/Hopkins em métodos de comunicação para saúde mental no atendimento primário à criança e ao adolescente



Financiado pelo National Institute of Mental Health (USA)

Sess2unifesp 23/6/05

Versão em Português por:

Denise Averbug

Fernanda Braga

Ana Cecilia Lucchese

Dr. Mario Alfredo De Marco

Adriana Mascia

Dr. Marcia Varella

Habilidades para a sessão 2

- Administrar desentendimentos
- Reagir a declarações emocionais radicais
- Propor um diagnóstico e aconselhar
- Tarefa de grupo
 - Em 5 minutos faça uma lista dos obstáculos comuns para o alcance destas tarefas
 - Pense num caso recente onde esses obstáculos ocorreram
 - Escolha uma tarefa/área para cobrir hoje

1. Administrando desentendimentos

- Justificativa
 - Discussões
 - Gastam tempo
 - Polarizam
 - Deixam participantes e clínicos sentindo-se indefesos
 - Nós temos a chance de demonstrar ativamente a possibilidade e os meios para superar desentendimentos e seguir adiante

Suas idéias para administrar
desentendimentos?

E se você for tentado a escolher
um lado?

Administrando desentendimentos através da normalização?

- Simultaneamente reconheça a importância do tema e, dizendo que é algo normal/comum, sugira que pode ser resolvido
- Mude a ênfase para o plano
 - Passe de emoções para comportamentos
 - “O que vocês já pensaram em fazer?”

Normalizar e mude para o plano



Clique na caixa para
começar o clipe

Exemplo 1: Normalizar
discordias

Administrando desentendimentos através da indicação de concordância

- Sugira que por debaixo de aparentes diferenças em detalhes existe a concordância em princípios
- Sugira que o desentendimento vem de uma preocupação mútua, carinho, ou respeito
- Mude a ênfase para o plano

Indique as áreas de concordância



Clique na caixa para
começar clipe

Exemplo 2: Semelhanças (2)

Evitando a escolha de um lado

- Pode difícil se você acredita que um ou outro está, de fato, errado
- Risco de raiva de *ambos*
- Existem situações quando parece necessário?
 - Peça para falar com cada um separadamente
 - Seja explícito, se desculpe, explique

2. Reagindo a declarações emocionais radicais

- Justificativa:
 - Administrar efeitos negativos na consulta (e ajudar as pessoas a seguir adiante para solucionar os problemas)
 - Demonstrar que o diálogo é possível
- Vários exemplos de declarações extremas
 - Declaração “branca or preta” não permite espaço para discussão
 - Comentários críticos sobre parentes
 - Comentários vagos, cujos objetivos envolvem valores/crenças pessoais

Suas idéias para reagir a declarações emocionais radicais?

Reagindo a “tudo ou nada”!

- Caracterizado por “sempre,” “nunca,” ou palavras parecidas
- Indique e peça por “reformulação”
 - Esteja preparado se você decidir desafiar a generalização
 - Alternativa: peça por algo “mais fácil de ouvir”

Reagindo a “branco ou preto” com “diga algo mais aceitável”



Clique na imagem
para começar o clipe

Exemplo 3: preto ou branco

Reagindo a observações críticas

- Objetivo novamente é evitar polarização
- Incentive o enquadramento da observação crítica com a lembrança de um aspecto positivo

Reagindo a objetivos imprecisos

- Objetivos vagos, de difícil medida geram frustração em ambos lados
 - “Mude a postura”
 - “Demonstre respeito”
- Ambos os lados devem propor condutas específicas que podem ser negociadas e observadas
 - Conduta enquadrada como positiva vs. “não fazendo X”?

Reagindo a objetivos imprecisos



Clique na caixa para
começar o clipe

Exemplo 4: objetivos concretos

3. Aconselhando

- Justificativa
 - Direcionar pode fracassar, mesmo quando as pessoas querem ajuda
 - Ansiedade, ambivalência, vergonha, perda de controle
 - Médico normalmente não é a primeira pessoa na cadeia de consulta
 - Pessoas chegam com idéias e opiniões prévias (sobre causa, condição, tratamento) que têm de ser incorporadas
 - Pessoas aceitarão conselhos que elas não podem/conseguem seguir
 - É preciso identificar barreiras ativamente

Propondo um diagnóstico

- Faça uma transição clara da coleta de informação para o estabelecimento do diagnóstico
 - Sintetize tudo o que você escutou
- Pergunte aos pais/paciente o que eles acham que os sintomas significam
- Apresente o seu diagnóstico com uma série de possibilidades

Propondo o diagnóstico



Clique na caixa para
começar o clipe

Exemplo 5: Conselhos

Perguntando sobre a prontidão para agir

- Pessoas podem estar conscientes de seus problemas mas ainda não estão prontas para agir
 - O tipo de conselho depende da “etapa de mudança”
 - Conselho discordante da etapa provavelmente será rejeitado
- Se estiver pronto: peça permissão para dar conselho
- Se não estiver pronto: o que poderia motivar a ação?

Perguntando sobre a prontidão para agir



Clique na caixa para
começar o clipe

Exemplo 6: prontidão (2)

O que seria motivo para agir?



Clique na caixa para
começar o clipe

Exemplo 7: quando fazer

Quando dar conselhos

- Peça permissão
 - Ajude o paciente a manter o senso de controle
- Peça pelas idéias do paciente
- Ofereça conselho com uma série de escolhas
 - De preferência, inclua as idéias do paciente entre as escolhas
- Expresse as escolhas como plano a curto e longo prazo
 - O que pode ajudar agora
 - Quais os passos diagnósticos a serem tomados

Perguntando sobre obstáculos

- Esta etapa é facilmente esquecida
- Mesmo pais motivados apreciam ajuda logística
- Perguntas permitem que as pessoas pensem bem e se dediquem mais ao plano
- Oportunidades de construir alianças

Consulta prática No. 2

- Cenário
 - Mãe e adolescente: “Discussão sobre ida ao shopping”
 - Em seguida ao exame médico: você concordou que eles voltariam para falar sobre isso
 - Duração de 10 minutos (provavelmente pouco tempo para entrevistas separadas)

Consulta prática No.2

- Para praticar
 - Estabelecer roteiro (alguma outra coisa?)
 - Administrar interrupções e efeitos negativos
 - Propor “diagnóstico”
 - Verificar prontidão para agir
 - Propor possíveis planos
 - Verificar a existência de obstáculos