

A.C.E.
Audiologic Counseling Evaluation

Avaliação do Aconselhamento Auditivo
Informando os pais sobre a perda auditiva de seus filhos
Por Kris English, Ph.D. e Susan Naeve-Velguth, Ph.D.

Tradução: Luciana Macedo de Resende, Ph.D.

Aluno: _____

Avaliador: _____

Data: _____

Instruções: Circule um número para avaliar cada habilidade de aconselhamento em uma escala de 1 a 5 (1 = nunca; 5 = sempre)

A. Começando. Esta seção analisa como o audiologista se preparou para a consulta. O ambiente deve permitir a comunicação confortável e com privacidade, e o audiologista deve indicar que uma transição está ocorrendo no atendimento.

1. O audiologista organizou bem o ambiente? 1 2 3 4 5

O audiologista pode ter:

- selecionado uma sala com a porta fechada e iluminação confortável
- assegurado que a mesa de atendimento não estava entre si e os pais
- deixado lenços de papel ao alcance dos pais
- assegurado que arquivos e papéis de trabalho estivessem acessíveis mas não à mostra
- colocado as cadeiras em um ângulo que permite o contato de olhos
- assegurado que cesto de lixo e outros itens estivessem fora do caminho
- tomado medidas para evitar interrupções
- outros:

2. O audiologista deixou os pais se sentirem confortáveis? 1 2 3 4 5

O audiologista pode ter:

- andado com os pais até a sala de aconselhamento
- perguntado aos pais se gostariam que sua criança e/ou outras crianças brincassem em outra sala (com supervisão de alguém da equipe)
- oferecido assento confortável aos pais
- oferecido aos pais brinquedos para as crianças
- outros:

3. O audiologista indicou claramente o objetivo desta nova etapa da consulta? 1 2 3 4 5

O audiologista pode ter:

- afirmado o objetivo da nova etapa do atendimento (ex.: “Agora podemos ver os resultados e conversar sobre o que eles significam.”)
- outros:

Pontuação para “Começando” _____ / 15 pontos possíveis

B. Dando as notícias. O foco desta seção é a capacidade do audiologista em transmitir a informação diagnóstica aos pais com sensibilidade e compaixão. Isto pode ser feito utilizando-se terminologia leiga, atentando-se às reações dos pais, respondendo apenas as questões feitas e resistindo à tendência de “preencher o tempo de conversação” com monólogo profissional.

4. O audiologista iniciou com um tipo de comentário preparatório, tal como, “Sei que vocês estão ansiosos pelos resultados de todos aqueles testes” ou “Eu tenho algumas notícias difíceis para compartilhar com vocês”.

1 2 3 4 5

O audiologista pode ter:

- mantido contato visual antes de falar
- atentado para expressões faciais e linguagem corporal
- se expressado mais suavemente e lentamente
- adicionado, “sinto muito”
- outros:

5. O audiologista descreveu os resultados dos testes de forma simples e breve?

1 2 3 4 5

O audiologista pode ter:

- usado linguagem leiga. Exemplos:
- evitado criar dúvidas sobre os resultados
- passado a informação em uma ou duas sentenças
- evitado minimizar os resultados
- outros:

6. O audiologista esperou pela resposta dos pais depois de dar as notícias?

1 2 3 4 5

O audiologista pode ter:

- evitado falar a mais
- olhado para baixo e dado tempo aos pais para responder
- evitado manipular arquivos ou papéis de trabalho
- atentado para as expressões faciais e linguagem corporal dos pais

Pontuação para “Dando as notícias” _____ / 15 possíveis

C. Avaliando a compreensão e reação dos pais sobre a situação. Esta seção foca sobre a capacidade do audiologista em avaliar as percepções e reações dos pais. A quantidade de informação dada irá depender sobre o quanto os pais já sabem. A quantidade de informação compreendida irá depender da linguagem utilizada pelo audiologista, assim como pela conferência ativa desta compreensão. Além disso, o audiologista irá responder a pistas sugestivas de reações emocionais à informação dada.

7. O audiologista reconheceu as reações emocionais ao diagnóstico?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- reconheceu reações verbais
- reconheceu o fato de que receber notícias difíceis pode resultar em reação imediata (choque)
- reconheceu reações não verbais
- certificou-se de que entendeu o que os pais estavam dizendo
- indicou que quando “a ficha cair” o audiologista estará sempre disponível para conversar mais com os pais
- outros:

8. O audiologista permitiu aos pais decidirem sobre os detalhes e linguagem utilizada?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- forneceu informação apropriada quando solicitado
- respondeu às pistas dos pais, ou perguntou aos pais se queriam mais detalhes, antes de ser mais específico
- conferiu se compreendeu o que os pais estavam dizendo
- conferiu se os pais estavam satisfeitos com sua própria compreensão dos termos usados
- outros:

9. O audiologista permitiu aos pais definir o ritmo da consulta?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- deu a informação em um ritmo/velocidade que permitiu aos pais pensar/ responder
- conferiu se os pais compreenderam o que foi dito antes de dar mais informações
- absteve-se de dar mais informações do que o solicitado pelos pais
- outros:

10. O audiologista ofereceu informações direcionadas às preocupações expressas pelos pais?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- admitiu incerteza ou falta de conhecimento quando necessário
- forneceu materiais (escritos ou outros) quando solicitado pelos pais
- respondeu as questões dos pais
- resumiu pontos para os pais
- outros:

Pontuação total para “Avaliação a compreensão e reação dos pais sobre a situação” _____ /20
possíveis

D. Extraindo preocupações. Esta seção concentra-se na capacidade do audiologista em adquirir uma ideia clara de como os pais percebem as implicações desta informação e as preocupações que pode gerar.

11. O audiologista especificamente convidou os pais a formularem questões?

1 2 3 4 5

12. O audiologista respondeu tanto ao conteúdo como aos aspectos emocionais subjacentes de cada preocupação expressa pelos pais?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- reconheceu os sentimentos e preocupações dos pais
- fez perguntas sobre estes tópicos
- permitiu aos pais discutirem estes tópicos
- certificou-se de ter entendido o que os pais disseram
- outros:

Pontuação total para “Extraindo preocupações” _____/10 possíveis

E. Dar um prazo para a ação. Esta seção observa a capacidade do audiologista de descrever eventos próximos. O audiologista irá querer transmitir a necessidade de ação ao mesmo tempo que respeita a necessidade dos pais em recuperar o controle de suas vidas familiares.

13. O audiologista descreveu os passos que a família necessitará dar no futuro próximo (agendamento das consultas de acompanhamento, adaptação de amplificação, escolha dos modos de comunicação)?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- especificou a necessidade de agendar a consulta de acompanhamento
- foi mais específico sobre o objetivo da consulta de acompanhamento
- certificou-se de assegurar que os pais perceberam a necessidade de agir em tempo oportuno
- outros:

14. O audiologista forneceu escolhas de tratamento para os pais?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- perguntou se os pais gostaria de trazer apoio (avós, etc) às consultas subsequentes
- perguntou se os pais prefeririam iniciar os procedimentos de tratamento imediatamente (ex. fazer a impressão de pré moldes agora ou aguardar a próxima consulta)
- outros:

Pontuação total para “Dar um prazo para a ação” _____/10 possíveis

F. Sugerir ações específicas enquanto aguardam a próxima consulta. Pais tem relatado que o tempo entre o diagnóstico e as consultas de acompanhamento podem trazer *stress* adicional quando não tem o que fazer a não ser esperar. Esta seção avalia a capacidade do audiologista em fornecer sugestões

concretas sobre atividades que os pais podem realizar entre as consultas, se estes estiverem inclinados a tal.

15. O audiologista sugeriu um conjunto de atividades a serem consideradas entre as consultas?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- sugeriu que os pais mantenham um registro das respostas de sua criança aos sons, com a descrição dos sons e as repostas apresentadas pela criança
- forneceu uma amostra de registro para uso dos pais
- forneceu material introdutório escrito ou vídeo sobre perda auditiva
- perguntou aos pais se gostariam de entrar em contato com outros pais experientes
- perguntou se os pais prefeririam que pais experientes os contactassem
- outros:

16. O audiologista forneceu “primeiros lembretes” sobre todos os aspectos do desenvolvimento da criança, não apenas perda auditiva?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- encorajou os pais a manter comunicação contínua com a criança
- encorajou os pais sobre sustentar o processo de vínculo com a criança
- forneceu material escrito sobre desenvolvimento geral na infância
- outros:

Pontuação total para “Enquanto aguardam a próxima consulta” _____ /10 possíveis

G. Considerações gerais. Esta seção considera a consulta como um todo.

17. O audiologista pareceu solidário durante a consulta?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- foi caloroso
- transmitiu um senso de compromisso com os pais e a família
- transmitiu empatia
- transmitiu um senso de esperança
- transmitiu força pessoal que os pais pudessem se apoiar
- outros:

18. O audiologista utilizou linguagem corporal apropriada durante a consulta?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- manteve um grau de contato visual apropriado
- mostrou-se interessado e alerta às necessidades dos pais
- demonstrou um modo competente, cuidadoso e profissional
- usou linguagem corporal para expressar atenção total aos pais
- outros:

19. O audiologista demonstrou compaixão durante a consulta?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- discutiu tópicos dolorosos com sensibilidade
- mostrou flexibilidade e sensibilidade às necessidades parentais
- evitou afirmativas sem lógica (non sequitur)
- evitou dar falsas garantias
- outros:

20. O audiologista estabeleceu um ritmo de consulta adequado aos pais?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- deixou os pais falarem sem interromper
- respondeu às dicas dos pais
- usou pausas para dar tempo aos pais de pensar e responder
- verificou se os pais haviam terminado um tópico antes de passar para outro
- outros:

21. O audiologista gerenciou efetivamente o tempo disponível?

1 2 3 4 5

O audiologista:

- de forma sensível deixou os pais cientes de quanto tempo estava disponível para a discussão
- mencionou o compromisso de encontros adicionais com os pais
- finalizou a consulta com um tom apoiador
- forneceu dados de contato com número de telefone e encorajou a procurarem caso apresentassem alguma questão
- indicou que entraria em contato em breve, de acordo com a conveniência dos pais
- outros:

Pontuação total para “Considerações gerais” _____/25 possíveis

Comentários gerais e sugestões:

Referência:

English, K., Naeve-Velguth, S., Rall, E., Uyehara-Isono, J., & Pittman, A. (2007). Development of an instrument to evaluate audiologic counseling skills. *Journal of the American Academy of Audiology*, 18(8), 675-687.