

ICWE Programa de Formação

Módulo 4: Comunicação e construção de relações



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões. [Número do projeto: 2023-1-DE02-KA220-ADU-000137715]

Módulo 4 – Conteúdo

- Introdução
- Fundamentos da comunicação eficaz
- Construir confiança e relações
- *4ears model* de comunicação - “Modelo das 4 orelhas”
- Resolução de conflitos
- Competência cultural

Módulo 4 - Comunicação e construção de relações

Objetivos:

- Educar os participantes nos **fundamentos da comunicação eficaz**, tais como **competências de comunicação** verbal e não verbal, **escuta ativa** e **empatia**
- Estabelecer **relações de confiança** com os beneficiários dos cuidados e as suas famílias, bem como respeitar os limites e a ética profissionais
- Identificar fontes e conflitos e técnicas de gestão e **resolução de conflitos**
- Compreender as diferenças culturais e comunicar com **sensibilidade cultural**

Módulo 4 - Comunicação e construção de relações



Comunicação verbal

- A utilização da língua *falada* ou *escrita* para transmitir informações, ideias, pensamentos e sentimentos entre pessoas
- Uma comunicação verbal eficaz não depende apenas das palavras, mas também da *clareza*, do *tom*, do *volume* e da *velocidade* do discurso

Comunicação não-verbal

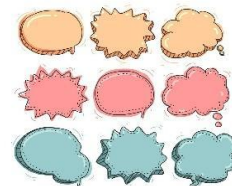
- Transmissão de mensagens, informações, intenções e sentimentos sem o uso de palavras
- através de linguagem corporal, gestos, expressões faciais, postura, contato visual, e outros sinais físicos

Módulo 4 - Comunicação verbal vs. não verbal

- Ambos são **essenciais** e complementam-se mutuamente, mas podem por vezes entrar em contradição.
- A comunicação verbal transmite informações precisas por meio de palavras faladas ou escritas.
 - É crucial para a clareza na educação, nos negócios e na saúde.
 - Pode ser mal interpretada se os sinais não verbais não estiverem alinhados.
- A comunicação não verbal inclui linguagem corporal, expressões faciais, gestos, tom de voz e contacto visual.
 - É instintiva e muitas vezes percebida como mais honesta do que as palavras.
 - As pessoas tendem a confiar mais nos sinais não verbais do que nos verbais quando há conflito entre eles.
- O alinhamento reforça a mensagem; a falta de correspondência pode causar confusão ou desconfiança.
- Em ambientes profissionais, uma comunicação eficaz requer o equilíbrio entre os dois para aumentar a persuasão, a empatia e a clareza.

Módulo 4 - Escuta ativa e empatia

- A escuta ativa é mais do que apenas ouvir palavras
- Criar um ambiente em que o orador se sente genuinamente ouvido e compreendido
- Envolve o envolvimento total com pensamentos e emoções por detrás das palavras
- Difere da escuta passiva, que pode envolver apenas paráfrases
- Requer empatia e concentração



Três componentes essenciais:

1. **Cognitivo:** Prestar atenção a mensagens explícitas e subtis, integrar a informação de forma ponderada
2. **Emocional:** Manter a calma e gerir a reação emocional pessoal
3. **Comportamental:** Mostrar compreensão através de sinais verbais e não verbais
 - Contacto visual, postura, acenar com a cabeça

Módulo 4 - Passos para praticar a escuta ativa

1. **Identifique o seu estilo de escuta predefinido**
 - Os estilos incluem o orientado para a tarefa, o analítico, o relacional e o crítico
 - Reconhecer o seu estilo ajuda-o a adaptar-se a diferentes conversas
2. **Faça uma escolha intencional de ouvir:**
 - Considerar o objetivo da conversa e as necessidades do interlocutor
 - Evite desviar o debate com histórias pessoais ou julgamentos
3. **Mantenha-se concentrado e evite respostas preventivas:**
 - Resista a planear respostas a meio da conversa
 - Mantenha-se presente e faça perguntas de esclarecimento
4. **Reoriente continuamente a atenção:**
 - Se estiver distraído, redirecione a atenção para o orador
 - Peça esclarecimentos se algo não tiver claro
5. **Faça perguntas para descobrir preocupações ocultas:**
 - Faça perguntas abertas para incentivar uma partilha mais profunda
 - Demonstre uma escuta intencional e empática



Módulo 4 - As vantagens da escuta ativa

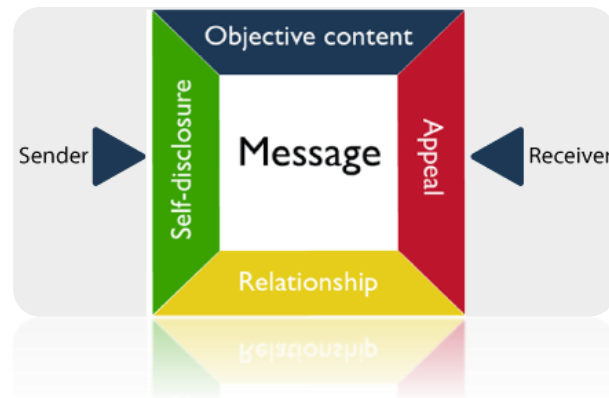
- **Melhor compreensão das necessidades:** A escuta ativa ajuda o prestador de cuidados a reconhecer preocupações e emoções não expressas, permitindo-lhe responder eficazmente
- **Ligações mais fortes:** os clientes e as suas famílias sentem-se respeitados e compreendidos, promovendo a confiança e um sentimento de segurança
- **Melhoria da comunicação entre equipas:** uma comunicação mais clara reduz os mal-entendidos e melhora o trabalho de equipa em ambientes de prestação de cuidados
- **Cultura de trabalho positiva:** Os prestadores de cuidados que se sentem ouvidos estão mais satisfeitos e motivados, o que conduz a uma melhor qualidade dos cuidados
- **Conclusão:** A escuta ativa reforça as relações com os clientes, as famílias e os colegas, melhorando os cuidados gerais e o bem-estar no local de trabalho

Módulo 4 - Criação de confiança e de relações de confiança

- Estabeleça **confiança** através da empatia, paciência e compreensão
- Conheça a história, **as preferências e as necessidades dos doentes** para obter cuidados personalizados
- Utilize uma **comunicação clara e respeitosa** para melhorar a compreensão mútua
- Mantenha a **privacidade** e a **independência do doente** para preservar a sua dignidade
- Estabeleça **limites claros** para manter o profissionalismo e evitar o esgotamento
- Evite a auto-revelação excessiva
- Tenha em conta os desequilíbrios de poder, mantendo as **interações profissionais**
- Utilize **humor** do contacto físico e a comunicação informal

Módulo 4 – *4ears model* de comunicação

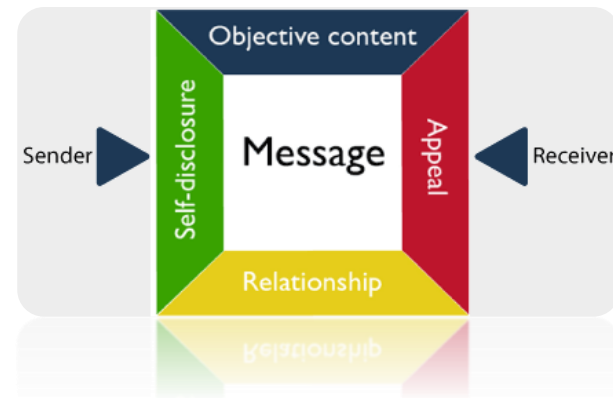
- Desenvolvido pelo psicólogo alemão Friedemann Schulz von Thun
- Quadro para compreender como a comunicação pode ser interpretada de várias formas, dependendo da perspetiva do ouvinte
- Cada mensagem tem quatro facetas
 - **O conteúdo fatural** - informações objetivas da mensagem
 - **Auto-revelação** - o que o orador revela sobre si próprio
 - Emoções, crenças, valores, estado de espírito
 - Pode ser intencional ou não intencional
 - **Relação** - a forma como o orador vê a sua relação com o ouvinte
 - Por exemplo, respeito, autoridade, afeto, desaprovação
 - **Apelo** - a tentativa do orador de influenciar o ouvinte
 - O que é que o orador quer que eu faça, pense ou sinta?
 - Pode ser um pedido direto ou indireto de ação ou reação



Módulo 4 – *4ears model* de comunicação

O conteúdo fatural

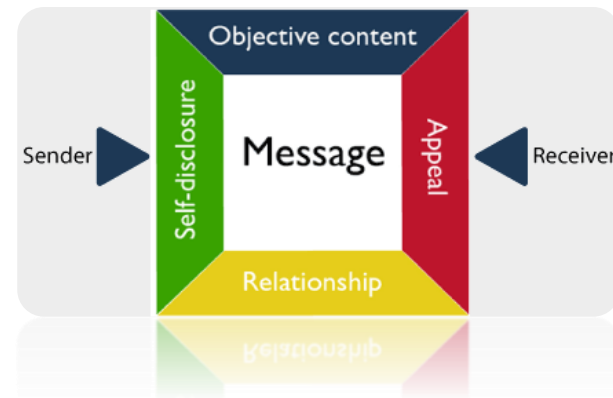
- Concentre-se nas informações objetivas da mensagem.
- Preocupe-se com o que está sendo dito **literalmente**.
- Responda a perguntas como: Que informações ou dados estão sendo transmitidos?
- Ouvir com o «ouvido factual» significa concentrar-se na precisão e clareza.
- Ignore sinais emocionais ou relacionais.



Módulo 4 – *4ears model* de comunicação

Auto-revelação

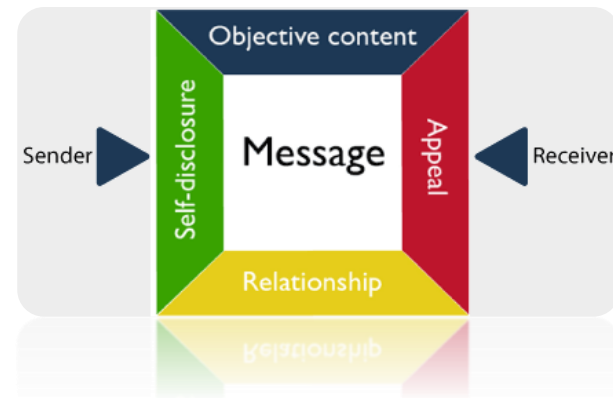
- Concentre-se no que o orador revela sobre si mesmo.
- Reflete emoções, crenças, valores ou estado de espírito.
- Pode ser intencional ou não intencional.
- Responde a perguntas como: O que esta afirmação revela sobre o orador?
- Ouvir com o «ouvido da auto-revelação» significa captar sinais pessoais e responder com empatia.



Módulo 4 – *4ears model* de comunicação

Relação

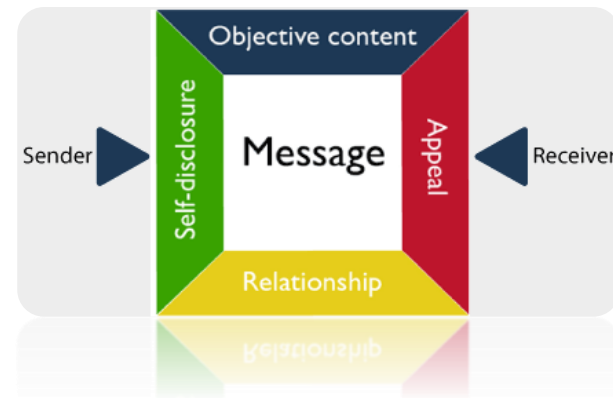
- Concentre-se na forma como o orador vê a sua relação com o ouvinte.
- Capte pistas sobre a atitude (por exemplo, respeito, autoridade, afeto, desaprovação).
- Responda a perguntas como: O que o orador está a insinuar sobre a nossa relação?
- O tom e a formulação revelam aspetos relacionais.
- Ouvir com o «ouvido relacional» significa interpretar o estatuto, os papéis e o tom emocional.



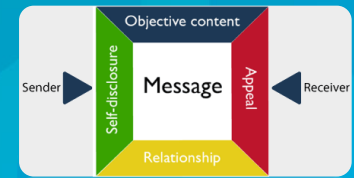
Módulo 4 – *4ears model* de comunicação

Apelo

- Concentre-se na tentativa do orador de influenciar o ouvinte.
- Responda a perguntas como: O que o orador quer que eu faça, pense ou sinta?
- Pode ser um pedido direto ou indireto de ação ou reação.
- Ouvir com o «ouvido apelativo» significa interpretar as mensagens como apelos à ação ou sugestões de resposta.

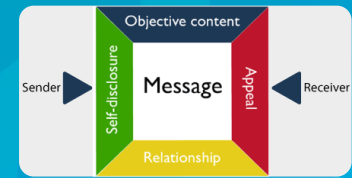


Módulo 4 – *4ears model* de comunicação



Scenario 1: “A refeição está com um sabor diferente do habitual. Foi usado outra receita?”

Módulo 4 – *4ears model* de comunicação



Scenario 1: “A refeição está com um sabor diferente do habitual. Foi usado outra receita?”

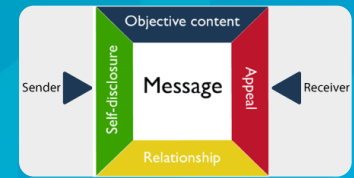
O que o filho realmente quis dizer:

- Nível factual: Que informação ou dados estão a ser transmitidos?
- Auto-revelação: O que esta afirmação revela sobre o orador?
- Relação: O que o orador está a insinuar sobre o nosso relacionamento?
- Apelo: O que o orador quer que eu faça, pense ou sinta?

No entanto, a mãe percebeu o seguinte:

- Nível factual: Que informação ou dados estão a ser transmitidos?
- Auto-revelação: O que esta afirmação revela sobre o orador?
- Relação: O que o orador está a insinuar sobre a nossa relação?
- Apelo: O que o orador quer que eu faça, pense ou sinta?

Módulo 4 – *4ears model* de comunicação



Scenario 1: “A refeição está com um sabor diferente do habitual. Foi usada outra receita?”

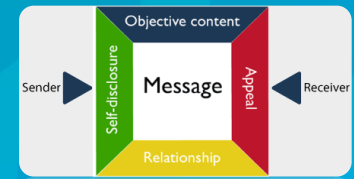
O que o filho realmente quis dizer:

- Nível factual: «A comida tem um sabor diferente do habitual.»
- Auto-revelação: «Notei uma mudança no sabor que me agrada.»
- Relação: «Posso dar-lhe um feedback honesto sobre a comida.»
- Apelo: «Agora cozinhe sempre a minha comida favorita de acordo com esta receita!»

No entanto, a mãe percebeu o seguinte:

- Nível factual: «A comida tem um sabor diferente do habitual.»
- Auto-revelação: «Não gosto da comida.»
- Relação: «Não cozinhas bem.»
- Apelo: «Cozinha a comida novamente de acordo com a receita antiga e não faças experiências!»

Módulo 4 – *4ears model* de comunicação



Scenario 2: Duas pessoas estão no carro. O semáforo fica verde e pessoa 1 diz imediatamente: «Está verde.»

Módulo 4 – *4ears model* de comunicação



Scenario 2: Duas pessoas estão no carro. O semáforo fica verde e pessoa 1 diz imediatamente: «Está verde.»

Pessoa 1 quer transmitir o seguinte com a sua declaração:

- Nível factual: Que informação ou dados estão a ser transmitidos?
- Auto-revelação: O que esta afirmação revela sobre o orador?
- Relação: O que o orador está a insinuar sobre o nosso relacionamento?
- Apelo: O que o orador quer que eu faça, pense ou sinta?

E é assim que a pessoa 2 interpreta a declaração:

- Nível factual: Que informação ou dados estão a ser transmitidos?
- Auto-revelação: O que esta afirmação revela sobre o orador?
- Relação: O que o orador está a insinuar sobre a nossa relação?
- Apelo: O que o orador quer que eu faça, pense ou sinta?

Módulo 4 – *4ears model* de comunicação



Scenario 2: Duas pessoas estão no carro. O semáforo fica verde e pessoa 1 diz imediatamente: «Está verde.»

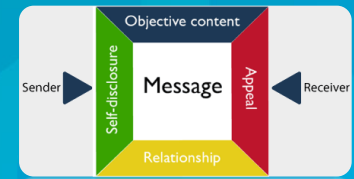
Pessoa 1 quer transmitir o seguinte com a sua declaração:

- Nível factual: «O semáforo está verde.»
- Auto-revelação: «Estou com pressa.»
- Relação: «Eu conduzo melhor do que tu.»
- Apelo: «Podes ir agora.»

E é assim que a pessoa 2 interpreta a declaração:

- Nível factual: «O semáforo está verde.»
- Auto-revelação: «Tu reages/conduzes muito devagar.»
- Relação: «Tu és um mau condutor.»
- Apelo: «Deixa-me conduzir novamente da próxima vez!»

Módulo 4 – *4ears model* de comunicação



Scenario 3: “A empresa contratante espera os primeiros resultados até o final da semana.”

Módulo 4 – *4ears model* de comunicação



Scenario 3: “A empresa contratante espera os primeiros resultados até o final da semana.”

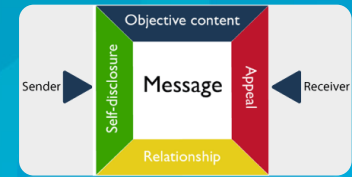
No que diz respeito aos níveis individuais, expressa o seguinte:

- Nível factual: Que informação ou dados estão a ser transmitidos?
- Auto-revelação: O que esta afirmação revela sobre o orador?
- Relação: O que o orador está a insinuar sobre o nosso relacionamento?
- Apelo: O que o orador quer que eu faça, pense ou sinta?

No entanto, o funcionário também pode interpretar a mensagem da seguinte forma:

- Nível factual: Que informação ou dados estão a ser transmitidos?
- Auto-revelação: O que esta afirmação revela sobre o orador?
- Relação: O que o orador está a insinuar sobre a nossa relação?
- Apelo: O que o orador quer que eu faça, pense ou sinta?

Módulo 4 – *4ears model* de comunicação



Scenario 3: “A empresa contratante espera os primeiros resultados até o final da semana.”

No que diz respeito aos níveis individuais, expressa o seguinte:

- Nível factual: O prazo é sexta-feira.
- Auto-revelação: Estou a começar a sentir pressão de tempo.
- Relação: Não tenho a certeza se tem o prazo bem presente na sua cabeça.
- Apelo: Lembre-se do prazo!

No entanto, o funcionário também pode interpretar a mensagem da seguinte forma:

- Nível factual: O prazo é sexta-feira.
- Auto-revelação: Estou impaciente.
- Relação: Você trabalha muito lentamente.
- Apelo: Trabalhe mais rápido e com mais determinação!

Módulo 4 – Benefícios do modelo do *4ears model*

- Ajuda os comunicadores a considerar múltiplas interpretações das suas palavras
- Melhora a comunicação eficaz e reduz mal-entendidos
- Os ouvintes podem concentrar-se em diferentes níveis de comunicação, dependendo do contexto
- Reconhecer o «ouvido» mais relevante melhora a comunicação produtiva e cheia de nuances
- O modelo de Schulz von Thun destaca a natureza multifacetada e subjetiva da comunicação

Resolução de conflitos

Identificar as fontes de conflito

- **Conflitos de informação:** Comunicação incorrecta, informações em falta ou pouco claras
- **Conflitos de valores:** Diferenças de crenças ou prioridades
- **Conflitos de interesses:** Competição por recursos (tempo, espaço, atenção)
- **Conflitos relacionais:** Tensões intrapessoais, mal-entendidos
- **Conflitos estruturais:** Questões organizacionais, falta de pessoal, desequilíbrio da carga de trabalho



Módulo 4 – Técnicas de resolução de conflitos



- Incentivar a **comunicação aberta e transparente**
- Utilizar a **escuta ativa**: Permitir que os outros se expressem plenamente
- Aplicar **técnicas de mediação** e utilizar partes neutras para resolver conflitos
- Proporcionar **formação** em matéria de resolução de conflitos
- Desenvolver **protocolos claros de gestão de conflitos**: Normalizar a comunicação e a resolução
- Manter-se **calmo e concentrado na solução**: evitar reações emocionais
- **Reconhecer diferentes perspetivas**: Validar as preocupações para criar confiança
- Manter o **profissionalismo** e manter uma comunicação respeitosa e neutra
- Usar **afirmações na primeira pessoa ("eu")** para minimizar a defensividade e promover a colaboração

Módulo 4 - Competência e sensibilidade cultural

Compreender as diferenças culturais

- **Autorreflexão:** Os prestadores de cuidados devem reconhecer os seus próprios preconceitos culturais para melhor compreenderem os outros; fatores como o *contato visual*, o *espaço pessoal* e o *toque físico* variam consoante as culturas
- **Sensibilidade cultural na prática:** respeitar as *restrições alimentares*, as *práticas religiosas* e o *envolvimento da família* nos cuidados é essencial; pequenos esforços, como perguntar sobre as preferências, demonstram respeito
- **Língua e comunicação:** Aprender frases-chave, utilizar ferramentas de tradução ou recorrer a intérpretes pode criar confiança
- **Considerações espirituais e de saúde mental:** Respeitar as *crenças religiosas* e compreender os pontos de vista culturais sobre a *saúde mental* cria um ambiente de apoio

Módulo 4 - Competência e sensibilidade cultural



Comunicar com sensibilidade cultural

Sensibilidade cultural significa reconhecer e respeitar as diversas origens, ao mesmo tempo que se adapta a prestação de cuidados para satisfazer as necessidades dos clientes.

Principais benefícios:

- Respeito pela diversidade – Melhora os cuidados centrados na pessoa.
- Comunicação eficaz – A adaptação de sinais verbais e não verbais promove a confiança.
- Maior qualidade dos cuidados – Incentiva o envolvimento e a adesão ao tratamento.
- Abordagem das disparidades na saúde – Garante o acesso equitativo aos cuidados de saúde.

Módulo 4 - Competência e sensibilidade cultural

- **Eduque-se:** Conheça as origens culturais dos clientes.
- **Pratique escuta ativa e empatia:** Ouça sem julgar e adapte-se às necessidades.
- **Respeite as diferenças:** Evite suposições e mantenha-se aberto à aprendizagem.
- **Ajuste os cuidados:** Adapte a abordagem às normas culturais.
- **Supere barreiras linguísticas:** Use intérpretes ou ferramentas de tradução.
- **Considere tabus e sensibilidades:** Esteja atento às restrições culturais.
- **Fomente a comunicação inclusiva:** Crie um ambiente acolhedor e respeitoso.

A sensibilidade cultural é uma jornada contínua que requer empatia, curiosidade e adaptabilidade. Ao adotar a consciência cultural, os prestadores de cuidados de saúde aumentam a confiança, melhoram o bem-estar dos doentes e enriquecem as suas próprias experiências profissionais e pessoais.

Módulo 4: Questões de Avaliação

Na comunicação verbal, que elementos são importantes para além das palavras utilizadas para garantir uma comunicação eficaz, especialmente em domínios como os cuidados de saúde?

- A. Clareza, tom, volume e velocidade do discurso
- B. Expressões faciais, gestos e postura
- C. A utilização de vocabulário complexo
- D. Evitar todas as formas de comunicação não-verbal

Módulo 4: Questões de Avaliação

De acordo com o Modelo dos Quatro Ouvidos da comunicação, qual é o "ouvido" que se concentra no pedido implícito ou direto que um orador pode estar a fazer através da sua mensagem?

- A. Conteúdo factual
- B. Autorrevelação
- C. Relação
- D. Apelo

Módulo 4: Questões de Avaliação

Qual é a principal vantagem de estabelecer e manter limites profissionais numa relação de prestação de cuidados?

- A. Permite que os prestadores de cuidados se tornem amigos dos clientes e das suas famílias.
- B. Ajuda os prestadores de cuidados a concentrarem-se nas necessidades dos clientes, mantendo o seu próprio bem-estar.
- C. Cria um ambiente informal para os prestadores de cuidados e clientes.
- D. Minimiza a necessidade de comunicação regular com os membros da família.

Módulo 4: Questões de Avaliação

Porque é que a comunicação regular com os membros da família é essencial na prestação de cuidados?

- A. Permite que os membros da família assumam certas tarefas de prestação de cuidados.
- B. Permite que os prestadores de cuidados de saúde aprendam e incorporem as preferências específicas dos doentes, melhorando os cuidados personalizados.
- C. Reduz a necessidade de estabelecer limites profissionais.
- D. Permite aos membros da família gerir todos os aspetos dos cuidados do doente de forma independente.

Módulo 4: Questões de Avaliação

Qual é uma causa comum de conflito em contextos de cuidados de saúde e de assistência social que resulta de registos médicos incompletos ou de transferências de turno inadequadas?

- A. Conflito de valores
- B. Conflito de relações
- C. Conflitos de informação
- D. Conflito estrutural

Módulo 4: Questões de Avaliação

Que tipo de conflito na área da saúde e dos cuidados sociais resulta normalmente da competição por recursos como o tempo ou a atenção?

- A. Conflito estrutural
- B. Conflito de interesses
- C. Conflito de valores
- D. Conflito de informações

Módulo 4: Questões de Avaliação

Porque é que é importante que os profissionais de saúde utilizem as afirmações "eu" durante os confrontos?

- A. Permite que os profissionais partilhem as suas opiniões sem necessidade de feedback.
- B. Personaliza o conflito, tornando-o mais intenso.
- C. Evita que a outra pessoa se sinta culpada ou na defensiva.
- D. Permite que os profissionais evitem concentrar-se no problema.

Módulo 4: Questões de Avaliação

Que estratégia pode ajudar os profissionais de saúde a evitar mal-entendidos antes que estes se agravem?

- A. Utilizar um tom rigoroso e formal em todas as comunicações.
- B. Manter uma abordagem centrada na solução e evitar culpar os outros.
- C. Evitar ouvir as preocupações dos outros em situações de grande stress.
- D. Aumentar a concorrência pelos recursos para promover a produtividade.

Módulo 4: Questões de Avaliação

Num cenário de uma enfermaria movimentada, um assistente de cuidados de saúde sente-se frustrado quando lhe é pedido que responda a uma campanha de chamada enquanto duas enfermeiras estão a socializar. Este cenário é um exemplo de que tipo de conflito?

- A. Conflito de valores
- B. Conflito estrutural
- C. Conflitos de informação
- D. Conflito de interesses

Módulo 4: Questões de Avaliação

Porque é que a consciência cultural é considerada essencial nos ambientes de cuidados de saúde e sociais?

- A. Permite que os prestadores de cuidados apliquem as suas próprias crenças culturais.
- B. Evita mal-entendidos e promove interações respeitosas.
- C. Ajuda os prestadores de cuidados a não terem de se adaptar às diferentes necessidades dos doentes.
- D. Assegura que todos os prestadores de cuidados seguem as mesmas práticas culturais.

Módulo 4: Questões de Avaliação

Qual é uma abordagem eficaz que os prestadores de cuidados podem adotar para ultrapassar as barreiras linguísticas com doentes de diferentes origens culturais?

- A. Evitar a utilização de ferramentas de tradução, uma vez que podem criar confusão.
- B. Comunicar apenas em inglês simples, pressupondo uma compreensão básica.
- C. Utilizar intérpretes profissionais ou ajudas visuais sempre que possível.
- D. Exigir que os membros da família traduzam as informações médicas.

Módulo 5: Referências

- <https://bmcomeduc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-018-1260-9>
- <https://www.masterclass.com/articles/verbal-vs-nonverbal-communication>
- <https://csumb.edu/hr/employee-development/pearls-of-wisdom/verbal-non-verbal-communication/>
- <https://www.c-care.ca/blog/caregiver/5-tips-for-building-a-positive-patient-caregiver-relationship/>
- https://cpbao.ca/cpo_resources/professional-boundaries-in-health-care-relationships/
- <https://careforcaregivers.ca/campaigns/resolving-conflicts-effectively/>
- <https://www.highspeedtraining.co.uk/hub/managing-conflict-in-health-and-social-care/>
- <https://freedomcare.com/cultural-awareness-for-caregivers/#:~:text=As%20a%20caregiver%2C%20it's%20important,core%20principles%20of%20cultural%20awareness.>
- <https://www.personio.de/hr-lexikon/vier-ohren-modell/>
- <https://pr-jobs.net/4-ohren-modell/>
- <http://www.griese-it-consulting.de/agile-mindset-aktuelle-infos/kommunikation/>

Muito obrigado!



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Financiado pela União Europeia. Os pontos de vista e as opiniões expressas são as do(s) autor(es) e não refletem necessariamente a posição da União Europeia ou da Agência de Execução Europeia da Educação e da Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser tidos como responsáveis por essas opiniões. [Número do projeto: 2023-1-DE02-KA220-ADU-000137715]