



AKLUB

INNEO



HUBKARELIA



UNIDADE 1

Pedagogia

Índice

Introdução.....	3
1.1 Princípios Pedagógicos.....	4
1.1.1 As características de sucesso do Conselheiro de Saúde	5
1.1.2 Como conduzir uma análise de necessidades sobre Literacia em Saúde?	6
1.1.3 Estilos de Aprendizagem	8
1.1.4 Técnicas de Formação.....	9
1.2 Técnicas de Comunicação.....	13
1.2.1 Princípios da Teoria da Comunicação	13
1.2.2 Comunicação Intercultural.....	14
1.2.3 Técnicas de Comunicação para ministrar tópicos de saúde – Boas Práticas.....	15
1.3 Sensibilidade social.....	17
1.3.1 Competências Sociais.....	17
1.3.2 Práticas Sociais	18
1.3.3 Prevenção e resolução de conflitos	20
Autoavaliação	22
Referências.....	24

Introdução

O projeto ON-CALL visa desenvolver um programa de formação de formadores para apoiar indivíduos locais de referência a desenvolverem competências para trabalhar como Conselheiros de Saúde Familiar nas comunidades onde residem. Atuando como tutores, estes indivíduos ensinarão tópicos relacionados com a literacia em saúde a adultos com baixas qualificações.

Dentro desta Unidade – Princípios de Pedagogia -, fornecemos aos futuros Conselheiros de Saúde Familiar o conhecimento e as competências adequadas para transmitir os conteúdos de saúde, bem como os recursos para isso.

A unidade engloba três subunidades. A primeira unidade – *Princípios Pedagógicos* - abrange técnicas de formação e estilos de aprendizagem, incluindo os recursos a serem utilizados pelos tutores. A segunda subunidade - *Técnicas de Comunicação* - centra-se nos conceitos básicos da teoria da comunicação, técnicas de comunicação e comunicação intercultural. Finalmente, a terceira subunidade - *Sensibilidade Social* - trata dos princípios das competências sociais, práticas sociais e de como prevenir e resolver conflitos.

Ao abordar estes tópicos, os Conselheiros de Saúde Familiar adquirirão as competências necessárias para serem intermediários de sucesso. Saberão entender as necessidades de literacia em saúde das suas comunidades, bem como comunicar adequadamente com elas sobre as suas singularidades e promover a interação e colaboração entre indivíduos.

Assim, os intermediários formados envolverão e apoiarão as famílias desfavorecidas, desenvolvendo competências de literacia em saúde essenciais para permitir que elas melhorem a sua vida e saúde.

Em relação aos recursos da Internet indicados como leituras e materiais adicionais para implementar esta unidade, que surgem em inglês, sugerimos que ative a função “Traduzir...” no seu explorador de Internet para utilizar o recurso no seu idioma.

1.1 Princípios Pedagógicos

Segundo a *Encyclopaedia Britannica*, a **pedagogia** é o “*estudo dos métodos de ensino, incluindo os objetivos da educação e as formas pelas quais esses objetivos podem ser alcançados*”. Esta definição está de acordo com o objetivo principal desta subunidade: descrever as principais técnicas de formação e estilos de aprendizagem para que os formandos do ON-CALL, no final da sua formação, possam escolher e aplicar as estratégias adequadas às características dos grupos com que vão trabalhar.

A educação e formação têm vários objetivos. São os processos pelos quais a sociedade transmite os seus conhecimentos e competências através das gerações e, num sentido mais amplo, pode referir-se a qualquer experiência que tenha um efeito formativo sobre uma pessoa. Estes são cruciais para aprimorar as competências de indivíduos e comunidades, a fim de alcançar o desenvolvimento e o sucesso social e económico. Além disso, contribuem para a autoestima, a autoconfiança e a realização do potencial de uma pessoa.¹

Para atingir esses objetivos, há princípios pedagógicos a serem tidos em consideração. O programa do ON-CALL será disponibilizado a adultos e o processo de os ensinar, conhecido como Andragogia, tem princípios pedagógicos específicos, pois os adultos, quando comparados com as crianças e os jovens, apresentam uma ampla variedade de experiências de vida e conhecimentos básicos. Os **princípios pedagógicos da educação de adultos** que devem ser considerados para permitir que formandos adultos tenham maior sucesso são:

- **a aprendizagem é autodirecionada** - é necessário explicar as razões pelas quais as coisas estão a ser ensinadas e direcioná-las a cada formando, mas, simultaneamente, deve-lhes ser dado espaço para encontrarem o seu próprio caminho de aprendizagem e tomarem decisões a respeito deste;
- **a aprendizagem é experiencial e utiliza o conhecimento prévio** - a instrução deve considerar as diversas experiências dos adultos como um recurso e a base da aprendizagem;
- **a aprendizagem é imediatamente relevante para as responsabilidades atuais** - os adultos estão mais interessados em aprender sobre assuntos que têm relevância imediata para o seu trabalho ou vida pessoal;
- **o ensino é baseado na resolução problemas** - como os adultos pretendem uma aplicação imediata do conhecimento nas suas vidas, a formação deve ser prática e aplicada a aspetos úteis para os mesmos;
- **os formandos são motivados a aprender** - à medida que uma pessoa amadurece, a motivação para aprender torna-se interna, passando a relacionar-se, por exemplo, com o desenvolvimento pessoal, a melhoria da autoestima e uma melhor qualidade de vida.²

¹ Adaptado de <https://www.coe.int/en/web/compass/education>

² Adaptado de <https://elearningindustry.com/the-adult-learning-theory-andragogy-of-malcolm-knowles>



Imagem 1 – Princípios da educação de adultos

No contexto do projeto ON-CALL, os conteúdos a serem disponibilizados estão relacionados com saúde e, devendo aplicar-se **princípios pedagógicos específicos de saúde** ao fornecer conteúdos nesta área. De um modo geral, estes são:

- considerar a saúde nas suas múltiplas expressões - física, mental e social - e não apenas como a ausência de doenças;
- incentivar os formandos a ter e defender uma vida saudável, pois é importante para eles;
- enfatizar a importância da aprendizagem ao longo da vida em geral e no que diz respeito à promoção da saúde em particular, tanto formal como informal - as aptidões de leitura ou a literacia digital facilitarão o desenvolvimento das competências de literacia em saúde;
- promover a interação entre indivíduos, a comunidade e os serviços de saúde locais.³

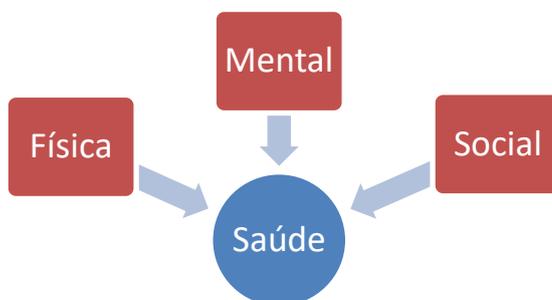


Imagem 2 – Dimensões da Saúde

1.1.1 As características de sucesso do Conselheiro de Saúde

Para melhorar a literacia em saúde familiar, o projeto ON-CALL estabelece redes de Conselheiros de Saúde que atuam como formadores. O ato de formar envolve-os a eles próprios e aos formandos, colaborando de uma maneira projetada para melhorar o conhecimento e as aptidões de ambos. Considerando isto, as características de cada formando e o assunto a ser abordado são cruciais neste processo, bem como as características sociais do grupo e da comunidade. Somente tendo em consideração estes aspetos é possível considerar outros fatores relacionados com o ato de formar, nomeadamente teorias da aprendizagem, organização das atividades e meios de ensino.

³ Adaptado de <http://www.unesco.org/education/educprog/ste/projects/health/principles.htm>

A seguir, é apresentada uma lista das **características pedagógicas dos Conselheiros de Saúde**, as quais devem aplicar ao dar formação em saúde, com o objetivo de serem bem-sucedidos no seu papel:

- conduzir "análises de necessidades" iniciais para estarem conscientes das necessidades de literacia em saúde dos indivíduos/comunidade;
- criar um ambiente de aprendizagem colaborativo e de apoio;
- envolver os elementos da comunidade com diferentes papéis sociais - estudantes, trabalhadores, pais, mães etc. - para alcançar um público mais amplo;
- considerar os conhecimentos prévios dos indivíduos;
- reforçar os principais tópicos de saúde, retornando aos mesmos quando for necessário;
- apresentar os materiais como recursos a serem utilizados pelos próprios indivíduos ou para apoiar outras pessoas;
- facilitar a aprendizagem utilizando técnicas centradas no formando e baseadas em tarefas - fazer, ver, ler, ouvir, etc.;
- incluir na formação aspetos sociais de saúde, além dos físicos e mentais.⁴



Imagem 3 – Envolver elementos da comunidade com diferentes papéis sociais

1.1.2 Como conduzir uma análise de necessidades sobre Literacia em Saúde?

A literacia em saúde refere-se à capacidade que os indivíduos têm para obter, processar e entender informações e serviços básicos de saúde necessários para tomar decisões de saúde apropriadas. Existem ferramentas simples ou mais detalhadas para medi-la.

As **categorias de literacia em saúde** costumam ser divididas, geralmente, em quatro:

- **má/inadequada:** causa problemas ao indivíduo e à sociedade;
- **limitada/marginal:** causa problemas evitáveis ao indivíduo;
- **suficiente/adequada:** as principais necessidades do indivíduo são atendidas;
- **excelente:** alta competência de literacia crítica em saúde.

Os limites entre as categorias não são rígidos e determinar a literacia em saúde de alguém é um processo complexo e difícil. Algumas pessoas podem ter uma boa literacia em saúde numa área (por exemplo, gerir a diabetes), mas ter pouca literacia em saúde noutra área (por exemplo, tomar antibióticos corretamente). O projeto ON-CALL centra-se nas pessoas com literacia baixa ou limitada em saúde.

⁴ Adaptado de <http://www.unesco.org/education/educprog/ste/projects/health/pedagogy.htm>

Existem algumas características sociais que ajudarão a identificar **pessoas com maior risco de baixa literacia em saúde**:

- Baixo nível socioeconómico, determinado pela ocupação profissional, rendimentos ou exclusão social;
- Baixa escolaridade;
- Fracas competências linguísticas ou iliteracia (analfabetismo);
- Minorias étnicas desfavorecidas;
- A prevalência de baixa ou inadequada literacia em saúde aumenta constantemente a partir dos 50 anos, e a maioria das pessoas com mais de 75 anos tem baixa literacia em saúde;
- Qualquer grupo que, provavelmente, seja mais mal servido por serviços preventivos de saúde, como migrantes ou utilizadores de drogas ilegais.

É importante notar que a literacia em saúde inadequada não se limita ou é determinada por nenhuma característica particular, social ou não, portanto as informações mencionadas anteriormente podem não se aplicar a todos os indivíduos/comunidades.

Indivíduos com baixa literacia em saúde podem não demonstrar vontade de seguir os conselhos de saúde. Fazer parte de um grupo social ou cultural específico, como, por exemplo, um grupo étnico minoritário, cria geralmente barreiras aos indivíduos quando lidam com informações de saúde. É por isso que os Conselheiros de Saúde do ON-CALL têm a oportunidade de ter sucesso no seu papel, pois os conteúdos de saúde são disponibilizados por educadores que são seus pares, do mesmo grupo social/cultural, sensíveis a valores e comportamentos culturais específicos.⁵

Como mencionado anteriormente, o primeiro passo que os Conselheiros de Saúde devem dar ao colaborar com indivíduos/comunidades é entender as suas necessidades de literacia em saúde. Uma estratégia simples para avaliar a literacia em saúde e determinar as necessidades de alguém é colocar algumas questões aos indivíduos. A seguir, são apresentadas as questões mais comumente utilizadas para identificar a categoria de literacia em saúde em que um indivíduo se enquadra. A escolha das perguntas depende do indivíduo e do seu objetivo.

Questões simples para avaliar a literacia em saúde de alguém são:

- *Até que ponto se sente confiante a preencher formulários médicos sozinho?*
- *Com que frequência ajuda alguém a ler informação do centro de saúde ou hospital?*
- *Com que frequência tem problemas em compreender a sua condição de saúde devido à dificuldade em entender informações escritas?*⁶



⁵ Adaptado de <http://healthliteracycentre.eu/recognizing-low-health-literacy/>

⁶ Adaptado de <http://healthliteracycentre.eu/measuring-health-literacy/>

Os questionários são ferramentas mais complexas que podem ajudar a identificar as necessidades de alguém sobre tópicos de saúde. No site <http://healthliteracy.bu.edu/> pode pesquisar ferramentas apropriadas de medição da literacia em saúde, considerando os seus objetivos.

A *Agency for Healthcare Research and Quality* (EUA) é uma das organizações que desenvolveu ferramentas para medir a literacia em saúde dos indivíduos, em relação à compreensão da leitura num contexto médico. Estas ferramentas permitem comparar a literacia em saúde entre indivíduos e podem ser usadas para fins de planeamento da formação.

O teste **Short Assessment of Health Literacy - English (SAHL – E)** é uma dessas ferramentas. Nele, são apresentados dezoito termos de saúde às pessoas. Cada termo é apresentado juntamente com duas palavras: uma com um significado relacionado com o termo do teste e a outra não relacionada com o termo. O teste avalia, assim, a compreensão dos termos pela pessoa. O teste pode ser realizado em menos de cinco minutos e pode encontrar em anexo uma versão do teste, em português, pronta a usar, assim como as instruções de como usá-lo com os seus grupos locais.⁷

Termo	Chave ou distrator		
1. rim	__urina	__febre	__não sei
2. ocupação	__trabalho	__educação	__não sei
3. medicação	__instrumento	__tratamento	__não sei

Imagem 4 – Parte inicial do *Short Assessment of Health Literacy – English (SAHL–E)*, em português

Ao aplicar as perguntas para avaliar a literacia em saúde de um indivíduo ou o *Short Assessment of Health Literacy – English (SAHL–E)*, poderá identificar algumas das necessidades dos formandos em relação a informações de saúde e selecionar os recursos ON-CALL adequados para utilizar com eles.

1.1.3 Estilos de Aprendizagem

Cada indivíduo aprende de maneira diferente. Compreender como cada indivíduo se envolve mais na aprendizagem é importante porque pretende-se que ele retenha as informações que lhe transmite para que possa usá-las na sua vida diária. Existem muitas teorias sobre estilos de aprendizagem. A seguir, listamos os três mais simples.

Estilos de Aprendizagem⁸

Visual	Os indivíduos aprendem melhor através da observação de imagens, gráficos, diagramas, gráficos, mapas, apresentações PowerPoint, etc.
Auditivo	Os indivíduos aprendem melhor a ouvir. Para isso, podem realizar-se palestras, discussões em grupo, leituras em voz alta, etc.
Cinestésico	Os indivíduos “aprendem a fazer” e é necessário que a ação seja incorporada na sua aprendizagem. Isso pode ser feito através da aprendizagem prática, representação ou simulação de papéis, etc.

⁷ Adaptado de <https://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/quality-resources/tools/literacy/index.html>

⁸ Adaptado de <https://www.udutu.com/blog/what-are-adult-learning-styles-and-how-do-they-affect-elearning/>

A inteligência humana resulta de uma combinação de diferentes estilos de aprendizagem, incluindo outros mais complexos. O que é importante reter é que deve observar os seus formandos e identificar que tipo de atividades correspondem ao estilo de aprendizagem preferido deles, para que possa implementar as melhores práticas e melhorar o processo de aprendizagem de todos.

1.1.4 Técnicas de Formação

O Currículo ON-CALL inclui **ferramentas digitais distribuídas por 36 conjuntos de recursos multimédia de literacia em saúde**, em três áreas temáticas principais:

- Promoção da Saúde Mental Positiva;
- Dieta, Nutrição e Alimentação Saudável;
- Medidas para uma Vida Saudável.

Cada conjunto de recursos multimédia é composto por:

- **Manual do tutor** – exclusivo para o formador, fornece informações sobre o tópico e uma sugestão de atividade;
- **Ficha informativa** – uma página visualmente atrativa com informações básicas sobre o tópico;
- **Apresentação em PowerPoint** – uma apresentação visual desenvolvida do tópico;
- **Vídeo** – pequeno vídeo animado e com informações importantes sobre o tema.

Existem muitas técnicas de formação disponíveis para ajudá-lo a dar a sua formação e a usar estes recursos. Tantas que pode ser difícil determinar quais usar. O uso de diferentes técnicas em cada sessão de formação é, geralmente, a maneira mais eficaz de os indivíduos aprenderem e reterem informação.

Conforme previsto pelos princípios pedagógicos da educação de adultos, é importante escolher técnicas centradas no formando. Consequentemente, sugerimos que se foque em três abordagens pedagógicas - a interativa, a indutiva e a exploratória. A seguir, apresentamos as técnicas e os recursos mais adequados para dar a formação ON-CALL, a fim de melhorar a experiência de aprendizagem dos formandos.

Contudo, antes de considerar as técnicas de formação específicas, deve questionar-se:

- *Quais são os objetivos da minha formação?*
- *Quem vai receber a formação?*
- *Quanto tempo durará a formação?*
- *A formação realizar-se-á onde?*
- *Quais os recursos de formação de que eu preciso?*



As respostas a estas perguntas ajudá-lo-ão a escolher as técnicas e os recursos de formação mais adequados, dos listados de seguida.

Interativa⁹

- **Mini-testes (Quizzes)** - pare periodicamente para colocar questões sobre as informações apresentadas até determinada altura. Pode também iniciar as sessões com um pré-teste e informar os participantes de que também haverá questionários de acompanhamento e/ou finais. Assim, os formandos sentir-se-ão comprometidos com o melhorar das suas pontuações ao longo do tempo. Pode utilizar questões de escolha de múltipla ou perguntas de resposta verdadeiro/falso, como as que estão no final desta unidade.
- **Pequenos grupos de discussão** - divida os participantes em pequenos grupos e apresente-lhes situações da vida real para discutir ou resolver. Por exemplo: *Que medidas podemos tomar para evitar a obesidade? Como podemos lidar com o stress?* Esta é uma boa maneira de os formandos com mais conhecimentos poderem transmiti-los aos outros. No final, deixe cada grupo expor as suas conclusões. Por fim, apresente-lhes os recursos do ON-CALL sobre estes tópicos.
- **Estudos de caso** - os adultos tendem a ter uma maneira de pensar orientada para a resolução de problemas, como mencionado anteriormente, portanto, os estudos de caso são uma ótima forma de envolvê-los. Ao analisar situações relacionadas com a vida real, podem aprender a lidar com situações semelhantes. Para que a probabilidade de os formandos se sentirem familiarizados com estas questões seja maior, poderá usar exemplos de acontecimentos na sua comunidade, notícias ou tópicos de saúde em destaque na comunicação social.
- **Resumos ativos** - no final das sessões, crie pequenos grupos e peça a cada grupo que escolha um líder. Solicite-lhes que resumam os principais pontos da sessão e peça a cada líder que apresente os resumos para todos os grupos. Dê *feedback* sobre os resumos, corrigindo ou adicionando informações importantes.
- **Cartões com questões** - durante as sessões, solicite aos participantes que escrevam em pequenos cartões questões sobre os assuntos. Recolha-os e realize uma sessão de teste/revisão no final das mesmas.
- **Dramatização** - ao assumir papéis e representar situações que podem ocorrer na vida real, as pessoas aprendem a lidar com várias situações antes de enfrentá-las. A representação de papéis pode ser uma ótima técnica de formação, por exemplo, para as pessoas aprenderem a expressar-se corretamente numa consulta com um médico¹⁰ ou simularem como ajudar um amigo que está a passar por problemas de saúde mental. Para garantir que as informações ficam consolidadas, após a atividade, poderá apresentar aos formandos alguns recursos ON-CALL sobre esses tópicos.
- **Controlo dos participantes** - crie uma lista de tópicos que podem ser abordados - pode usar os títulos dos 36 recursos multimédia do ON-CALL. Peça aos participantes para analisá-los e escolher os tópicos sobre os quais querem saber mais. Convide um participante a dizer a sua escolha, aborde esse tópico e repita o processo com os outros participantes.

⁹ Adaptado de <https://simplifytraining.com/article/most-effective-training-techniques/>

¹⁰ Obtenha informação adicional em <https://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/index.html>

- **Demonstrações** - sempre que possível, use ferramentas ou equipamentos que façam parte do tópico de formação e demonstre as etapas que estão a ser ensinadas ou os processos que estão a ser adotados. Por exemplo, pode, simplesmente, usar uma bola para mostrar alguns exercícios físicos que as pessoas podem fazer todos os dias para obter benefícios da atividade física.
- **Planos de ação pessoal** - cada indivíduo tem as suas próprias necessidades em relação à saúde. Por isso, poderá ajudar os formandos a elaborar planos de ação individuais relativos a estratégias de saúde mental, dieta e atividade física.
- **Formação ao ar livre** - visitar locais da comunidade relacionados com os temas da formação pode ser muito útil para os formandos. Estes podem não estar conscientes da localização dos serviços de saúde ou das organizações de apoio e, mostrando-lhes a sua localização, apresentando-lhes as pessoas que lá trabalham e explicando-lhes que tipo de serviços as instituições oferecem, pode ser um passo largo para a melhoria da sua saúde.

As vantagens das sessões interativas estão relacionadas com o facto de estas manterem os participantes envolvidos na formação, o que os torna mais recetivos às novas informações. Estas sessões também tornam a formação mais divertida e agradável, e os formandos podem fornecer *feedback* nas sessões de formação sobre a progressão da sua aprendizagem. No entanto, as sessões interativas podem ser mais longas porque as atividades, como fazer testes ou trabalhar em grupos pequenos, consomem muito tempo.

Indutiva¹¹

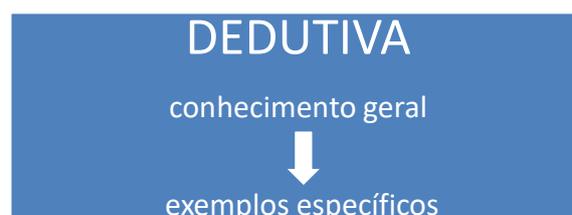
A aprendizagem indutiva é uma técnica em que o formando desenvolve conhecimento a partir da observação e da análise de exemplos. Esta opõe-se à aprendizagem dedutiva, onde são oferecidos aos formandos os conhecimentos que precisam adquirir e aplicar posteriormente.

Através da observação de exemplos, podemos tentar compreender factos que acontecem regularmente da mesma maneira e identificar um padrão. Com a aprendizagem indutiva, as tarefas são projetadas para ajudar a orientar o formando e auxiliá-lo na construção de conhecimento. A vantagem desta técnica é que o esforço mental realizado para reconhecer padrões ajuda a lembrá-los, ao contrário da dificuldade de assimilação de muitos conhecimentos novos que acontece na aprendizagem dedutiva.

Na aprendizagem indutiva, se o formando deduzir algo incorretamente, os formadores têm o papel de orientá-lo e ajudá-lo a garantir que infira corretamente.

Portanto, sempre que puder, deve também utilizar essa técnica. Algumas das técnicas interativas apresentadas anteriormente são baseadas na aprendizagem indutiva, como as pequenas discussões em grupo e os estudos de caso.

¹¹ Adaptado de <https://www.netlanguages.com/blog/index.php/2017/06/28/what-is-inductive-learning/>



Exploratória¹²

A aprendizagem exploratória é uma abordagem que incentiva o aprendente a explorar e experimentar para descobrir relações, com menos foco na formação didática através de aulas teóricas. Os formandos podem aprender com situações inesperadas e chegar a conclusões seguindo caminhos diferentes.

Deve ser dado aos formandos um objetivo - pode ser encontrar a resposta a uma pergunta que coloca um problema - e os recursos para alcançá-lo, sendo que podem falhar ou ter sucesso. O entusiasmo surge quando eles alcançam a solução por conta própria. Tal como na formação indutiva, os formadores têm o papel de orientar a exploração dos seus recursos para garantir que os formandos atinjam seu objetivo.

Os computadores podem ser usados como ferramentas para apoiar a aprendizagem exploratória. Por exemplo, pode fornecer fichas ou vídeos do ON-CALL aos formandos e deixá-los associá-los ao seu estilo de vida para chegarem a algumas conclusões sobre o que eles podem mudar no seu comportamento para melhorar a sua saúde.

Mas, dependendo das necessidades dos seus formandos, há muito mais recursos online que pode procurar e usar. Por exemplo, sabia que muitas pessoas tomam anticoagulantes por diferentes motivos? Porém, às vezes, as pessoas que os tomam não estão totalmente conscientes de todas as precauções que devem ter em relação ao seu uso. Poderá mostrar aos formandos o vídeo [Staying Active and Healthy with Blood Thinners](#) e deixar que os mesmos relatem as precauções anunciadas com os seus hábitos, para verificar se há algo que possam melhorar nas suas rotinas em relação ao uso desta medicação.

¹² Adaptado de <http://www.usabilityfirst.com/glossary/exploratory-learning/>

1.2 Técnicas de Comunicação

1.2.1 Princípios da Teoria da Comunicação

O modelo comum de comunicação interpessoal identifica seis elementos em qualquer ato de comunicação verbal: o emissor que envia uma mensagem ao recetor; o contexto em que isso acontece; um código comum ao emissor e ao recetor para enviar a mensagem e, finalmente, um canal entre o emissor e o recetor, permitindo que ambos permaneçam em comunicação.¹³

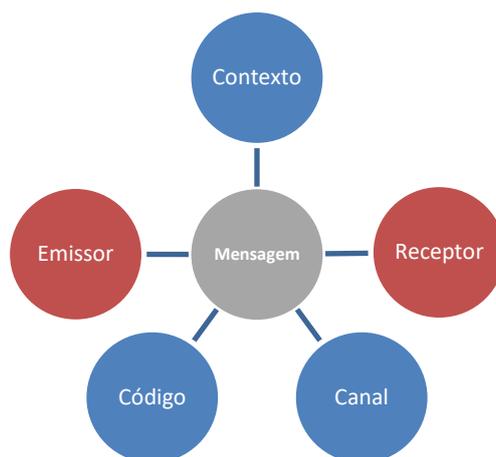


Imagem 5 – Elementos da comunicação verbal

No contexto da formação ON-CALL, estes seis **elementos da comunicação verbal** podem ser entendidos como:

- **Emissor** – os formadores ou os formandos;
- **Recetor** – os formandos ou os formadores;
- **Mensagem** – o conteúdo a ser transmitido pelos formadores e o *feedback* dos formandos;
- **Contexto** – em geral, refere-se à forma como os conteúdos produzidos no projeto ON-CALL são disponibilizados pelos Conselheiros Saúde Familiar; em particular, pode referir-se ao contexto específico em que cada um dos Conselheiros de Saúde Familiar disponibiliza o conteúdo;
- **Código** – pode ser a linguagem verbal (falada ou escrita) e/ou os recursos não verbais (imagens, vídeos, etc.) usados para se comunicar;
- **Canal** – é o meio usado para a comunicação, que, neste caso, será oral/presencial.

Estes elementos são cruciais para o sucesso da formação e, portanto, devem ser considerados ao planear e transmitir o conteúdo.

¹³ Adaptado de <https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/oi/authority.20110803100016553>

1.2.2 Comunicação Intercultural

Devido ao fenómeno da migração, a comunicação com pessoas que têm culturas diferentes da nossa caracteriza muitas comunidades europeias atuais. É por isso que saber comunicar com pessoas de outras culturas deve ser uma competência dos Conselheiros de Saúde Familiar.

As diferenças culturais são um fator chave na comunicação em geral. Estas incluem fatores como raça, etnia, idioma, nacionalidade, religião, idade, género, orientação sexual, nível de rendimento e ocupação. A literacia em saúde é também influenciada por diferentes valores culturais, que afetam a maneira como as pessoas entendem e respondem às informações sobre saúde.

Alguns **exemplos de valores, atitudes e tradições que estão relacionados com a cultura e podem influenciar a literacia em saúde** incluem:

- Papéis sociais aceites a homens e mulheres;
- Valor da medicina tradicional *versus* medicina ocidental;
- Comidas preferidas e comidas proibidas;
- Forma de vestir;
- Linguagem corporal, principalmente se o toque ou a proximidade são permitidos em situações específicas.

Os obstáculos à comunicação eficaz em grupos interculturais, por exemplo, formado por pessoas pertencentes a diferentes culturas, incluem estereótipos - uma ideia simplificada de uma pessoa/grupo em particular - e o etnocentrismo - a avaliação de outras culturas de acordo com os padrões da própria cultura.

Para evitar estes obstáculos, deve desenvolver a sua competência intercultural, que é a capacidade de "reconhecer crenças culturais, valores, atitudes, tradições, preferências linguísticas e práticas de saúde das diversas populações".¹⁴ Mesmo que os Conselheiros de Saúde Familiar tenham uma cultura diferente da dos seus formandos, devem conhecer a deles e adaptar o seu estilo de comunicação às suas características. Isto significa que se deve comunicar de maneira eficiente, aos níveis cultural e linguístico, informações relevantes, considerando, para isso, a cultura dos formandos, de forma a garantir uma comunicação eficaz.

Algumas **recomendações** para alcançar a eficácia são:

- seja sensível a características específicas das culturas com as quais está a lidar e tente adaptar-se, observando e ouvindo atentamente os outros;
- tenha atenção a gestos específicos e expressões faciais, pois podem ter significados diferentes dos que conhece. Por exemplo, gestos idênticos com os dedos podem ter significados diferentes em diferentes países. Enquanto em alguns países (como Portugal e Reino Unido) unir o polegar e o indicador para formar um anel significa um sinal positivo (OK), em alguns países do Mediterrâneo, Árabes e da América Latina, esse gesto é uma obscenidade;
- para que a interação seja eficaz, fale individualmente com quem possa ter mais barreiras culturais ou linguísticas;
- se achar que as outras pessoas estão a entendê-lo mal, reforce o uso de recursos multimédia, como os vídeos e apresentações ON-CALL;

¹⁴ Adaptado de <https://health.gov/communication/literacy/quickguide/quickguide.pdf>

- se um imigrante não falar ou possuir dificuldades na língua do país anfitrião, estabeleça contato com uma pessoa da comunidade que fale a mesma língua materna que o imigrante, para que ele possa expressar-se melhor e transmitir informação relevante.

Em suma, tenha a mente aberta e respeite a cultura dos outros. Ao fazer isso, será capaz de gerir a comunicação dentro de um grupo culturalmente diverso, para que a diversidade possa ser usada como fonte de conhecimento intercultural e enriquecimento entre indivíduos culturalmente diversos.¹⁵



Imagem 6 - Tenha a mente aberta e respeite a cultura dos outros

1.2.3 Técnicas de Comunicação para ministrar tópicos de saúde – Boas Práticas

Depois de avaliar a literacia em saúde dos indivíduos/comunidades e as suas necessidades de informação sobre saúde e de se familiarizar com as suas culturas, os Conselheiros de Saúde estão prontos para selecionar as informações que os formandos necessitam de conhecer e para preparar as suas sessões.

Para garantir uma comunicação eficaz sobre os tópicos de literacia em saúde, os Conselheiros de Saúde devem considerar as seguintes **técnicas de comunicação**:

- **Quebre o gelo:** existem várias atividades que pode desenvolver no início de uma formação, para envolver as pessoas e deixá-las mais confortáveis. Sugerimos a atividade "A história do meu nome", que encontra em anexo. Nesta atividade, as pessoas apresentam-se e, simultaneamente, partilham algumas características da sua cultura;
- **Aplique a comunicação centrada no indivíduo:**
 - Antes de fornecer informações, pergunte aos formandos se possuem conhecimentos prévios sobre os assuntos abordados, para que eles se sintam considerados;
 - Explique os tópicos tendo em conta as características culturais e sociais dos indivíduos mencionadas anteriormente, como idade, língua, religião, etc.;¹⁶
- **Use linguagem simples e clara**, para que os indivíduos possam entender o que ouvem ou leem à primeira vez ¹⁷;
- **Evite frases longas;**
- **Organize as informações e apresente primeiro os tópicos/pontos-chave mais importantes;**

¹⁵ Mais informação em https://www.the-centre.co.uk/blog/post/7_principles_of_intercultural_communication_by_the_equality_academy

¹⁶ Para mais informação sobre comunicação centrada no indivíduo, assista a <https://www.youtube.com/watch?v=xGQ0hCdNDiU>

¹⁷ Para obter orientações detalhadas sobre informações simples, visite <https://www.plainlanguage.gov/guidelines>

- **Explique o significado dos termos técnicos de saúde** - pode usar o [Plain Language Medical Dictionary](#) para entender melhor os termos médicos e explicá-los a outras pessoas; se precisar de mais conhecimentos sobre doenças, consulte <https://www.nhs.uk/conditions/>
- **Use exemplos do quotidiano** para explicar termos técnicos;
- **Use os recursos multimédia** pois aumentam a motivação dos formandos e permitem uma melhor compreensão das informações - o ON-CALL possui os seus próprios recursos digitais de literacia em saúde, mas pode também usar outros recursos que considerar úteis;
- **Faça perguntas abertas**, começando com as palavras "o quê", "como" e "porquê", em vez daquelas que podem ser respondidas com "sim" ou "não";
- **Motive os indivíduos** a partilhar as suas preocupações de saúde em detalhe e com precisão;
- **Use a voz ativa**;
- **Indique ações específicas** e recomendações que deseja que os formandos adotem;
- **Use o método "dividir e verificar" (chunk and check)**: divida as informações em pequenas partes e faça pausas para verificar o entendimento dos formandos sobre as mesmas. Isto evita sobrecarregar os formandos com informação consecutiva e permite identificar qualquer assunto que o formando não tenha entendido ou de que gostaria de ter mais informações¹⁸;
- **Use o método "ensinar de volta" (teach back)** para verificar o entendimento e melhorar a comunicação - os Conselheiros de Saúde devem solicitar à pessoa que recebe as informações que ela reformule as mesmas usando as suas próprias palavras, o que garante que as informações são corretamente compreendidas e recordadas. Exemplos de questões a serem colocadas: "Para que eu saiba até que ponto esta informação está clara para si, poderia repeti-la, por favor?" ou "Se um membro da sua família o questionasse sobre este assunto, o que lhe diria?". Se o entendimento não for bem-sucedido, o Conselheiro corrige ou reforça as informações e repete o método, até que o formando seja capaz de reformular a informação.¹⁹



Imagem 7 – Motive os indivíduos a partilhar as suas preocupações de saúde

As competências de comunicação são muito importantes para os Conselheiros de Saúde. A sua comunicação pode causar um grande impacto na maneira como os formandos entendem as informações que transmite. Portanto, durante a formação, solicite *feedback* sobre a relevância e a eficiência de sua comunicação e melhore-a, se necessário. As críticas funcionam melhor quando são escritas e anónimas, a menos que os formandos se voluntariem para transmitir-lhe pessoalmente os seus pensamentos. O contributo dos formandos é vital para tornar as sessões seguintes mais eficazes.

¹⁸ Adaptado de <https://rcpsg.ac.uk/college/this-is-what-we-stand-for/policy/consent/health-literacy-and-communication-techniques>

¹⁹ Para mais informações, visite <https://www.merckconnect.com/static/pdf/TeachBack.pdf>

1.3 Sensibilidade social

A sensibilidade social é uma aptidão emocional e cognitiva relacionada com as pessoas e as situações que o rodeiam. Existem dois processos fundamentais no centro da sensibilidade social: enculturação e socialização. Enculturação é a aquisição gradual das características e normas de uma cultura ou grupo por uma pessoa ou grupo/cultura. Socialização é o processo de aprender a comportar-se de uma maneira aceitável para a sociedade. Considerando isto, o objetivo da sensibilidade social é a **capacidade de perceber os estados intelectuais dos outros**. Ou seja, é algo que fazemos todos os dias²⁰.

1.3.1 Competências Sociais

Como Conselheiro de Saúde Familiar, já deve ter percebido que a comunicação desempenha um papel importante nas suas tarefas. Mas existem outras competências para facilitar a interação entre si e os formandos. Estas são as competências sociais e interpessoais que o ajudarão a gerir com êxito o seu trabalho como intermediário. A posse das seguintes **competências sociais e interpessoais** é, pois, importante para si²¹:

- **Escuta ativa** - observe a pessoa com quem está a falar e mantenha contacto visual. Resuma e parafraseie o que ele/ela diz para desenvolver a relação. Isso ajudá-lo-á a lembrar o que está a ser dito, mostra profissionalismo e prova que está a prestar atenção. Todas as pessoas gostam de sentir que estão a ser ouvidas;
- **Comunicação** - já mencionámos a importância desta. Mais dicas são usar o tom vocal e a linguagem corporal certos, com base na pessoa com quem está a falar. Mantenha uma linguagem corporal consistente, mexendo, ocasionalmente, a cabeça e sorrindo durante a conversa. Isso ajudará a criar confiança e credibilidade. O que diz é tão importante como a forma como o diz;
- **Gestão de stress** - o *stress* é comum nos dias de hoje, podendo existir a possibilidade de os formandos projetarem as suas tensões nos colegas e em si. Por isso, é importante que seja capaz de gerir o seu próprio *stress* para impedir que o seu humor interfira na sua relação com os formandos e ajude a aliviar parte do *stress* deles;
- **Compaixão** - é a preocupação com o sofrimento dos outros. É um componente essencial para cativar a simpatia dos seus formandos e ajudá-los a ver a sua paixão pelo seu trabalho como Conselheiro;
- **Empatia** - a capacidade de sentir o que a outra pessoa sente. Se os indivíduos não forem autoconfiantes, podem não se sentir confortáveis em abordá-lo ou confiar em si. É sua função providenciar um espaço seguro e convidativo para os formandos, promovendo uma atitude positiva;
- **Trabalho em equipa** - uma vez que poderá atuar como ligação entre as famílias e os serviços de saúde, é importante envolver-se no trabalho colaborativo em equipa;
- **Resolução de problemas** - é necessário pensar rapidamente na solução efetiva de um problema para o poder resolver. Alguém poderá não concordar consigo, ficar irado com algo que diz, insultá-lo ou tornar-se agressivo. Estas situações requerem negociação e compromisso, dar e receber;

²⁰ Em SCHULKIN, Jay, *Roots of Social Sensibility and Neural Function*, MIT Press, 2000.

²¹ Baseado em <https://cliniciantoday.com/the-top-7-interpersonal-skills-for-nps/> e <https://www.cdl.org/articles/social-skills-and-school/>

- **Antevisão** - as conversas exigem que pense sobre o efeito que as suas palavras ou ações podem ter no seu ouvinte antes de dizê-las ou fazê-las. Se considera que o impacto será negativo, deverá ajustar o que quer dizer ou fazer.

Quem tem dificuldades nestas competências também tende a ser mais nervoso e mais solitário. Mas agora que tem conhecimentos nesta área, pratique estas competências sociais ao lidar com famílias desfavorecidas, aprofundando o seu relacionamento com elas e tornando-se um ótimo Conselheiro de Saúde.

1.3.2 Práticas Sociais

Diferentes competências sociais podem influenciar as **práticas sociais**. Esta expressão tem significados diferentes e, num sentido amplo, refere-se a toda atividade humana, num contexto específico de um grupo social, num determinado tempo e espaço. Podem referir-se ao trabalho ou à escola, culinária, hábitos de higiene, festividades, etc. Estas atividades são realizadas rotineiramente e seguem normas que determinam os comportamentos comuns dos indivíduos dentro de um grupo - é o que chamamos de Cultura. Estes comportamentos têm um significado concreto num grupo, mas podem não ter valor noutra grupo. Isto significa que uma prática social válida para um grupo pode não o ser para outro.

As práticas sociais mostram o poder da tradição. No entanto, isso não significa que uma prática social seja eterna, porque há costumes que acabam porque, a certa altura, são interpretados de uma maneira diferente. Aprender sobre outras culturas na nossa comunidade, os seus costumes e tradições, é uma maneira de abrir a nossa mente - descobrir que não há uma forma única de ver e fazer as coisas, mas pontos de vista diferentes sobre as mesmas. Também é bom pensar criticamente sobre as práticas sociais, porque algo não tem de ser válido só porque a maioria das pessoas o faz.²²

Os Conselheiros de Saúde Familiar trabalham em comunidades desfavorecidas com o objetivo de melhorar a educação em saúde destas. Por isso, podemos nos questionar: *"Como podemos mudar as práticas/comportamentos de saúde dos indivíduos para melhor?"* Isto pode ser feito compreendendo as componentes que englobam as práticas e promovendo as relações entre os indivíduos. Por exemplo, **cozinhar** e partilhar uma refeição é uma prática que pode ajudar indivíduos de diferentes culturas a relacionarem-se, enquanto podem abordar o tópico da nutrição - podem discutir o valor nutricional da refeição e encontrar formas de melhorar o seu valor nutricional, se houver necessidade disso. Isto permite criar a oportunidade de explorar a identidade pessoal e social e aprender com diferentes experiências.



Imagem 8 – Cozinhar é uma prática social que pode aproximar as pessoas

²² Adaptado de <https://queconceito.com.br/pratica-social>

Em relação à educação, já foi mencionado que pode haver falta de motivação para a aprendizagem se o tema não for relevante para os indivíduos. Portanto, outra atividade que pode desenvolver é pedir aos formandos para **partilhar histórias** sobre saúde. Estas devem ser escolhidas com cuidado, para que sejam adequadas aos objetivos da formação. Estas histórias darão uma visão da vida das pessoas, dos seus diferentes papéis e tarefas sociais - no contexto da família ou do trabalho -, e sobre outros atores intervenientes nela, ajudando a identificar as suas práticas e como melhorá-las, tornando a aprendizagem relevante para os formandos. Assim, ajudará a estabelecer oportunidades de aprendizagem nas suas vidas quotidianas, nas suas famílias e em outras pessoas ao seu redor.

Muitas pessoas crescem sem uma grande conexão com as artes. No entanto, as experiências de aprendizagem através da arte também beneficiam as pessoas envolvidas na aprendizagem ao longo da vida. Os Conselheiros podem apelar à imaginação, envolvendo os adultos na exploração de si mesmos e do seu relacionamento com a sociedade em que vivem. A seguir, são apresentadas formas de explorar a identidade social através das artes, que poderá utilizar com os seus formandos²³:

- **Desenho** - criem cartazes com frases e figuras que apelem a comportamentos corretos, por exemplo, em relação ao consumo de alimentos, e exponha-os na sala de formação ou peça aos formandos para os levarem para casa e mostrá-los à família;
- **Pintura** - façam autorretratos, retratos de família ou quaisquer outras representações de situações diárias dos formandos, em que possam explorar tópicos relacionados com saúde - por exemplo, podem retratar um familiar, amigo ou colega que tenha um problema de saúde;
- **Fotografia** - tirem fotos de situações quotidianas, incluindo no local de trabalho, que representem comportamentos corretos, como cuidados a ter com os ecrãs ou posturas corretas ao sentar;
- **Escrita** - através da escrita, os formandos podem expressar melhor as suas preocupações com os seus problemas de saúde ou referir situações como bons exemplos de procedimentos de saúde adequados - por exemplo, descrevendo a história de alguém que fumava e tinha, por isso, problemas de saúde relacionados e, depois de parar, conseguiu ter benefícios;
- **Dança** - alguns recursos do projeto ON-CALL abordam os benefícios do exercício, por isso podem aprender a coreografia de uma música e mover o seu corpo para uma saúde melhor;
- **Música** - ajude os formandos a escrever letras, criar músicas e a cantar as suas tristezas;
- **Dramatização** – Além do que foi dito anteriormente sobre este tópico, outra atividade possível é aproveitar as experiências dos formandos para ajudá-los a reinterpretar as situações de saúde que identificaram e em que poderiam ter uma abordagem mais correta, agora que têm mais conhecimentos sobre saúde.

A educação e formação de adultos também pode ser realizada em museus, galerias, teatros e locais semelhantes. É sua tarefa procurar exposições, peças teatrais, etc., relacionadas com a literacia em saúde e levar ou direcionar os seus formandos para lá.

O conjunto destas atividades artísticas centra-se na produção da arte como expressão da cultura individual/comunitária. Estas promovem o desenvolvimento de competências de comunicação e reflexão sobre si e os outros, favorecendo a mudança social. É importante falar e refletir sobre os resultados produzidos pelos formandos, para que possam aprender com eles. Desta forma, espera-se que se envolvam ainda mais na formação ON-CALL e que também aumentem a sua confiança.

²³ Adaptado de <https://www.ericdigests.org/2003-2/adult.html>

1.3.3 Prevenção e resolução de conflitos

A formação pode ser uma experiência gratificante, mas às vezes também pode não ser emocionante. Os formadores têm de perceber a dinâmica do grupo e como esta intervém na aprendizagem. Seguindo todas as recomendações que lhe damos durante esta primeira Unidade, a probabilidade de haver conflitos no grupo de formação é reduzida. Abordámos técnicas de formação interativas e colaborativas, técnicas de comunicação, conhecimentos de competências sociais e tem uma ampla gama de recursos multimédia para usar, o que torna a aprendizagem mais atrativa e envolvente.

Tensões entre os formandos podem criar um ambiente de aprendizagem negativo. Estas podem ter origem em muitos fatores, como dificuldades de aprendizagem, problemas pessoais ou familiares, exclusão social e desemprego, entre outros. De seguida, apresentamos algumas orientações sobre como gerir o seu grupo e **como evitar conflitos**²⁴ durante uma sessão de formação:

- **Planeie a formação** - uma fonte de problemas numa formação pode ser os formandos estarem desocupados durante as sessões. Planeie pequenas tarefas simples que possam ser feitas individualmente ou em grupo após o término de uma tarefa principal, para os manter ocupados. Pode também pedir-lhes que comparem os seus resultados com colegas;
- **Estabeleça regras** - incentive todos a discutir e estabelecer regras. Isso evitará o desrespeito dos formandos uns pelos outros - respeitar qualquer coisa e qualquer pessoa é essencial. Destaque também a importância da pontualidade, para garantir que a dinâmica de grupo não seja interrompida por chegadas tardias. Defina quando os telemóveis podem ser usados e ensine a trabalhar em equipa;
- **Desenvolva exercícios de quebra-gelo/fortalecimento de equipas** - quanto mais conhecer os seus formandos e eles se conhecerem, mais logicamente lidará com os seus diferentes tipos de personalidade e poderá resolver conflitos entre eles²⁵;
- **Ouçã** - ouça com atenção e observe os seus formandos quando estiver a conversar com eles, a fim de demonstrar atenção e fornecer o *feedback* correto; muitos conflitos começam devido a mal-entendidos e os formandos devem aprender bons hábitos de escuta, como deixar o interlocutor falar sem interrupção;
- **Use a educação a pares** - quando ensinamos algo, sentimos aprovação dos nossos colegas, por isso, dê a todos a oportunidade de mostrar o que podem ensinar uns aos outros. Já lhe demos algumas sugestões sobre este tópico antes;
- **Use reforços positivos** - é útil manter as pessoas incentivadas e comprometidas;
- **Refleta** - reflita sobre a formação, especialmente sobre as oportunidades que ela lhe oferece, e peça aos formandos que façam o mesmo exercício;
- **Aja perante pequenos incidentes** - podem facilmente crescer se não forem interrompidos.



Imagem 9 – Use reforços positivos para manter os formandos incentivados

²⁴ Adaptado de <http://europemc.org/backend/ptpmrender.fcgi?accid=PMC6039817&blobtype=pdf>

²⁵ Para saber mais sobre exercícios de quebra-gelo/fortalecimento de equipas, aceda a: <https://risepeople.com/blog/team-building-icebreakers/>

Em casos raros, os formandos podem manter os seus comportamentos perturbadores. Se queremos estabelecer uma cultura de formação que valorize a comunidade, os conflitos entre os formandos devem ser abordados tendo a reconciliação como objetivo. Nestes casos, a seguir, detalhamos as etapas de uma forma forma possível de **como resolver conflitos**²⁶ durante uma sessão de formação:

1. Dê aos formandos a oportunidade de se acalmarem e refletirem sobre os seus sentimentos. Se ocorrerem conflitos no meio da formação, dificilmente conseguirá conversar sobre a situação com eles. Pondere disponibilizar espaços diferentes e tranquilos para se acalmarem e concentrarem-se em algumas perguntas de reflexão, para se prepararem para uma discussão posterior. Também poderão expressar-se através da escrita;

2. Mais tarde, quando considerar apropriado, reúna os formandos e peça-lhes que partilhem as suas perspetivas sobre a situação, usando frases começando por “Eu...”, como “*Eu sinto-me...*”, partilhando, assim, os seus sentimentos e atitudes. Também devem pensar e partilhar como as suas ações impactaram outras pessoas na sala e sobre como podem agir de maneira diferente no futuro;

3. Depois de os formandos partilharem as suas perspetivas, negocie uma solução. Poderá fornecer opções ou perguntar-lhes como resolveriam os seus conflitos e escolherem uma das suas próprias resoluções propostas. A solução deve garantir que os dois formandos alcançam os seus objetivos. Ambos devem declarar que concordam com a resolução e apertar as mãos para dar o conflito por terminado. Podem, ainda, agradecer terem chegado a um consenso e pedir desculpas.

4. Alguns dias depois, certifique-se com os formandos de que as tensões entre eles ficaram dissipadas.

O objetivo da implementação de um processo claro de resolução de conflitos não é apenas terminar disputas, mas capacitar os formandos a aprenderem com os seus erros, resolverem os seus próprios problemas e contribuírem positivamente para o grupo de formação. Com tempo e dedicação, podemos ajudar todos a alcançar estes objetivos.

Uma última sugestão que pode utilizar para tentar eliminar uma fonte de conflitos - o *stress* - num grupo é a meditação. Pode escolher a melhor hora da formação para a fazer - no início da sessão ou depois de almoço costumam ser boas opções -, para melhorar o bem-estar dos formandos²⁷.

Agora, está provido de competências para promover melhores relações e um clima positivo durante a formação.

²⁶ Adaptado de <https://www.learnersedge.com/blog/resolving-conflict-in-the-classroom>

²⁷ Para saber mais sobre mediação, leia a ficha técnica disponível em: <http://www.meditationinschools.org/wp-content/uploads/2013/06/Five-minute-to-a-calmer-classroom.pdf>

Autoavaliação

1. Qual das seguintes opções não é um princípio pedagógico na educação de adultos?
 - a. A aprendizagem deve ser autodirecionada.
 - b. A aprendizagem deve ser, essencialmente, teórica.
 - c. A aprendizagem deve ser orientada para a resolução de problemas.

2. Indique se a seguinte frase é verdadeira ou falsa.
Os princípios pedagógicos da saúde centram-se na dimensão física da saúde.
 - a. Verdadeira
 - b. Falsa

3. Complete a frase: *Os Conselheiros de Saúde devem...*
 - a. *não repetir os tópicos de saúde durante a formação.*
 - b. *envolver na formação apenas indivíduos da comunidade com papéis sociais idênticos.*
 - c. *considerar o conhecimento prévio dos formandos.*

4. Qual das seguintes perguntas não deve usar para avaliar a literacia em saúde de alguém?
 - a. *Até que ponto se sente confiante ao preencher os formulários médicos sozinho?*
 - b. *Que nível de conhecimento em saúde considera ter?*
 - c. *Com que frequência ajuda alguém a ler os materiais do hospital?*

5. Qual das seguintes técnicas de formação não deve ser usada com os formandos?
 - a. Exames escritos
 - b. Análise de estudos de caso
 - c. Dramatização

6. O emissor, o recetor e a mensagem são fatores importantes da comunicação verbal.
 - a. Verdadeiro
 - b. Falso

7. Alguns exemplos de valores, atitudes e tradições que estão relacionados com a cultura e que podem influenciar a literacia em saúde incluem:
 - a. Papéis sociais aceites a homens e mulheres
 - b. Alimentos favoritos e proibidos
 - c. Cores de cabelo e de olhos

8. Qual das seguintes técnicas de comunicação não deve ser usada com os formandos?
 - a. Questões de resposta “sim” ou “não”
 - b. Questões centradas no indivíduo
 - c. O método “ensinar de volta”

9. A escuta ativa e a empatia são importantes competências interpessoais.
 - a. Verdadeiro
 - b. Falso

10. A melhor maneira de resolver um conflito entre formandos é:
- Resolver imediatamente a situação diante de todo o grupo, fornecendo uma solução.
 - Separar as partes envolvidas e reuni-las após algum tempo para refletir sobre a situação.
 - Dizer aos formandos que resolvam os seus conflitos fora da sala de formação e por conta própria.

Soluções: 1 - b; 2 - b; 3 - c; 4 - b; 5 - a; 6 - a; 7 - a/b; 8 - a; 9 - a; 10 - b.

Referências

Livros e Artigos

Schulkin, Jay, *Roots of Social Sensibility and Neural Function*, MIT Press, 2000.

Disponível em

https://books.google.pt/books?id=wWXpiBOV0zkC&pg=PP4&lpg=PP4&dq=Roots+of+Social+Sensibility+and+Neural+Function&source=bl&ots=EI9rHI8i_q&sig=ACfU3U3yGmV1iQbHvdLQCc6fR_u1FT9X3w&hl=pt-PT&sa=X&ved=2ahUKEwjE8_ap0avmAhW0A2MBHahDAZ4Q6AEwCnoECBIQAQ#v=onepage&q=Roots%20of%20Social%20Sensibility%20and%20Neural%20Function&f=false

Mahvar T, Ashghali Farahani M, Aryankhesal A., *Conflict management strategies in coping with students' disruptive behaviors in the classroom: Systematized review.*, J Adv Med Educ Prof. 2018; 6(3):102-114.

Disponível em <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6039817/>

Quick Guide to Health Literacy, U.S. Department of Health and Human Services - Office of Disease Prevention and Health Promotion, n.d.

Disponível em <https://health.gov/communication/literacy/quickguide/quickguide.pdf>

Páginas Web

<https://elearningindustry.com/the-adult-learning-theory-andragogy-of-malcolm-knowles>

<http://healthliteracy.bu.edu/>

<http://healthliteracycentre.eu>

<https://queconceito.com.br/pratica-social>

<https://rcpsg.ac.uk/college/this-is-what-we-stand-for/policy/consent/health-literacy-and-communication-techniques>

<https://risepeople.com/blog/team-building-icebreakers/>

<https://simplifytraining.com/article/most-effective-training-techniques/>

<https://www.ahrq.gov>

<https://www.britannica.com/science/pedagogy>

<https://www.cdl.org/articles/social-skills-and-school/>

<https://www.coe.int/en/web/compass/education>

<https://www.ericdigests.org/2003-2/adult.html>

<https://www.learnersedge.com/blog/resolving-conflict-in-the-classroom>

<http://www.meditationinschools.org/wp-content/uploads/2013/06/Five-minute-to-a-calmer-classroom.pdf>

<https://www.netlanguages.com/blog/index.php/2017/06/28/what-is-inductive-learning/>

<https://www.nhs.uk/conditions/>

<https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/oi/authority.20110803100016553>

<https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>

https://www.the-centre.co.uk/blog/post/7_principles_of_intercultural_communication_by_the_equality_academy

<https://www.udutu.com/blog/what-are-adult-learning-styles-and-how-do-they-affect-elearning/>

<http://www.unesco.org/education/educprog/ste/projects/health/index.htm>

<http://www.usabilityfirst.com/glossary/exploratory-learning/>

Vídeos

What Is Teach-Back?

Disponível em https://www.youtube.com/watch?v=bzpJJYF_tKY

How Long Does Patient-Centered Communication Take?

Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=xGQ0hCdNDjU>

Blood Thinners: Staying Active and Healthy

Disponível em https://www.youtube.com/watch?v=bvDIDz9UIPY&feature=emb_title

Leitura adicional

Health Literacy – The solid facts, World Health Organization, 2013.

Disponível em <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/128703/e96854.pdf>

Gitimu, Priscila, *Intercultural Communication: its importance to various career fields and perspective by various authors*, Southern Illinois University Carbondale, n.d.

Disponível em <https://opensiuc.lib.siu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1013&context=ojwed>

The Teach-Back Technique – Communicating effectively with patients, Merk, 2014.

Disponível em <https://www.merckconnect.com/static/pdf/TeachBack.pdf>

Créditos

Imagens 3/9 – Retiradas de pixabay.com

Imagem 6 – Retirada de clipartart.com

Imagem 7 – Retirada de shutterstock.com

Imagem 8 – Retirada de freepik.com