

## COMPETÊNCIAS DE ESCUTA E QUESTIONAMENTO

Os DIM, muitas vezes, tentam revelar informação do profissional de saúde colocando questões que só servem a sua própria agenda. Quando os DIM só se baseiam nas suas agendas, os profissionais de saúde sentem que as suas necessidades e prioridades não estão a ser consideradas, o que provoca o aumento da tensão interpessoal. O profissional de saúde já não está disposto a partilhar informação porque a confiança entre ambos ficou comprometida.

### OBJECTIVOS DO PROGRAMA

*Competências de Escuta e Questionamento* ajuda os DIM a descobrirem as necessidades e preocupações do profissional de saúde.

Como resultado, os profissionais de saúde julgarão o DIM como um recurso competente e credível, que compreende bem a sua situação para recomendar a solução adequada.

### VISÃO GERAL DO PROGRAMA

*Competências de Escuta e Questionamento* é um módulo de 90 minutos que oferece uma abordagem de três fases para um modelo de questionar e ouvir, desenvolvido para mudar o foco do DIM para as necessidades do profissional de saúde. Só após aprender mais sobre os objectivos e alvos do profissional de saúde é que o DIM pode verdadeiramente ter em consideração o que poderá motivar o profissional de saúde a alterar a sua situação actual. “As pessoas compram devido às suas razões não às nossas”.

O módulo foca-se no desenvolvimento das seguintes competências chave:

- *Vender com Eficácia*  
Colocar as questões apropriadas para obter o entendimento dos objectivos e prioridades do profissional de saúde e do paciente.
- *Promover comunicação*  
Ouvir com eficácia, confirmar o que foi dito e assegurar a compreensão mútua.

### DESCRIÇÃO DO CONTEÚDO

- *Introdução de Competências de Questionamento e Escuta*  
Estabelece o contexto do conteúdo e define os objectivos de aprendizagem para o módulo.

- *Competências de Questionamento*  
Apresenta um modelo de três fases para descobrir as necessidades e prioridades do profissional de saúde.
- *Descobrir Questões: O Básico*  
Explora variados tipos de questões que podem ser usadas para revelar as necessidades do profissional de saúde.
- *Exercício de Descoberta de Questões*  
Os participantes definem e dão exemplos de variados tipos de questões
- *Pares de Busca de Factos e Questões de Busca*  
Apresenta uma estratégia para ligar diversos tipos de questões a um processo eficaz de descoberta
- *Vídeo Modelo*  
Os participantes observam dois DIM a demonstrarem técnicas de questionamento e escuta de forma correcta e de forma errada em interacção com um profissional de saúde.
- *Competências de Escuta e PINGS*  
Apresenta uma abordagem para o aumento da eficácia da escuta.
- *A Entrevista PING*  
Os participantes revelam assuntos críticos numa actividade de entrevista com outros participantes
- *Fecho do Módulo*  
Revê os conceitos chave e desafia os participantes a aplicarem as ideias chave no seu trabalho diário.

### SUSTENTABILIDADE

*Competências de Questionamento e Escuta* apresenta ferramentas de aplicação, reforço e sustentabilidade que permitem aos participantes desenvolverem, aplicarem e sustentarem competências na sua função.