

## COMUNICAR COM CLAREZA

Os profissionais de saúde e os DIM assumem, muitas vezes, que estão a comunicar mutuamente com eficácia. Contudo, quando a comunicação é dada como garantida, detalhes importantes, menos do que pedidos específicos ou necessidades, são, frequentemente, ignorados. Quando isto acontece, a tensão aumenta na relação porque o profissional de saúde sente que o DIM está a negligenciar os seus problemas e necessidades.

### OBJECTIVOS DO PROGRAMA

*Comunicar com Clareza* ensina aos DIM uma abordagem comprovada para promover comunicações eficazes com os profissionais de saúde.

Como resultado, *Comunicar com Clareza* permite aos DIM alcançarem maior compreensão e alinhamento com os profissionais de saúde. Através deste processo, aumenta-se a credibilidade dos DIM.

### VISÃO GERAL DO PROGRAMA

*Comunicar com Clareza* é um módulo de 2 horas que fornece ferramentas ao DIM para facilitar e promover com eficácia a boa comunicação na relação com o profissional de saúde.

O módulo foca-se no desenvolvimento das seguintes competências:

- *Promover Comunicação*  
Ouvir efectivamente, confirmar o que foi dito e assegurar-se da compreensão mútua.

### DESCRIÇÃO DO CONTEÚDO

- *Introdução de Comunicar com Clareza*  
Estabelece o contexto para o conteúdo e define os objectivos de aprendizagem do módulo.
- *O Ciclo da Comunicação*  
Define o processo de comunicações com os profissionais de saúde e sublinha os passos chave necessários para a compreensão mútua.

- *Comportamentos de Recepção Eficaz*  
Desafia os participantes a identificarem comportamentos de recepção eficaz ilustrados em vídeo
- *Receber Mensagens com Clareza*  
Apresenta um processo de três fases para ouvir com eficácia
- *Desafios da Recepção*  
Testa a capacidade do participante para ouvir e compreender informação crítica numa série de mensagens áudio.
- *Confirmar o Objectivo/Verificar a Sua compreensão*  
Enfatiza a importância de compreender o contexto de uma troca de informação
- *A entrevista PING*  
Desafia os participantes a definir “o que é importante” numa actividade de entrevista prática com um colega
- *Fecho do Módulo: Descoberta do Acordo*  
Apresenta o modelo da Descoberta do Acordo e como o usar para sumarizar o que o profissional de saúde disse ao DIM para confirmar a compreensão mútua.

### SUSTENTABILIDADE

*Comunicar com Clareza* apresenta ferramentas de aplicação, reforço e sustentabilidade que permitem aos participantes desenvolverem, aplicarem e sustentarem competências na sua função.