

ATITUDES COMUNICACIONAIS

ESEnfC
Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiátrica
2016-2017

ATITUDES COMUNICACIONAIS

Atitude:

Modo de significar um propósito

Tendência para pensar, sentir ou agir positiva ou negativamente face aos estímulos e objetos ambientais

(Ajzen, 2001)

ATITUDES COMUNICACIONAIS

Atitudes – 3 componentes:

Cognições, Sentimentos e Comportamento (Ajzen, 2001).

A componente cognitiva refere-se a ideias, pensamentos, percepções, crenças ou opiniões individuais sobre a atitude. Isto é, reflete a forma como a atitude em causa é mentalmente conceptualizada.

“Atitudes são processos mentais individuais que determinam as respostas reais ou potenciais do indivíduo (...)”.

(Allport, 1935)

ATITUDES COMUNICACIONAIS

Atitudes – 3 componentes:

Cognições, Sentimentos e Comportamento (Ajzen, 2001).

A componente afetiva reflete o sentimento ou a estrutura emocional da atitude ou a emoção que suporta a ideia (componente cognitiva).

“Atitude é uma predisposição aprendida para responder consistentemente, de forma favorável ou desfavorável a um objeto ou uma classe de objetos.

Fishbein (1967)

ATITUDES COMUNICACIONAIS

Atitudes – 3 componentes:

Cognições, Sentimentos e Comportamento (Ajzen, 2001).

A componente comportamental consiste na reação atual para com a atitude respetiva. É, portanto, o ato instrumental realizado face ao objeto.

“Atitude é uma tendência para agir a favor ou contra um fator ou um conjunto de fatores ambientais que, desse modo, assumem um valor positivo ou negativo”

Bogardus (1931)

ATITUDES COMUNICACIONAIS

categorias de PORTER ¹

ATITUDE DE AVALIAÇÃO

ATITUDE DE ORIENTAÇÃO

ATITUDE DE INTERPRETAÇÃO

ATITUDE DE APOIO

ATITUDE DE EXPLORAÇÃO

ATITUDE DE COMPREENSÃO

ATITUDE DE AVALIAÇÃO (1 de 4)

Definição: É uma expressão de censura por atos feitos, um juízo de valor expresso

- induzir sentimentos de culpa em relação ao comportamento passado;

- controlar o comportamento presente ou futuro do recetor, através do controlo simbólico exercido sobre o passado.

- É uma forma de se mostrar superior e humilhar o outro

ATITUDE DE AVALIAÇÃO (2 de 4)

Conceitos semelhantes:

- repreensão;
- censura;
- crítica negativa;
- punição...

ATITUDE DE AVALIAÇÃO (3 de 4)

Efeitos comportamentais no interlocutor:

- Inibe a comunicação
- Aumenta a tensão entre os comunicantes
- Aumenta a agressividade
- Ativa os mecanismos de defesa do recetor
- Diminui a predisposição para aceitar as opiniões dos outros
- Forte redução da capacidade de comunicar

ATITUDE DE AVALIAÇÃO (4 de 4)

Expressões verbais características:

- “Não devia ter feito isso”;
- “Fez mal”;
- “É um desastrado”..
- “Eu acho que deve evitar repetir...”
- “Não devia ter dito isso”
- “Nunca percebe o que lhe dizem”

ATITUDE DE ORIENTAÇÃO (1 de 4)

Definição: Exprime a intenção de controlar diretamente o comportamento futuro do recetor

Visa induzir no recetor sentimentos de dependência em relação a uma lei, a um “dever”, ou então a aceitação de informações, com base na autoridade, frustrando o interlocutor na sua necessidade de realização e de autonomia.

ATITUDE DE ORIENTAÇÃO (2 de 4)

Conceitos semelhantes:

- procura de solução,
- proposta de solução

ATITUDE DE ORIENTAÇÃO (3 de 4)

Expressões verbais características:

- "Deve proceder desta ou daquela maneira";
- "A seguir, todos executam (isto ou aquilo)";
- "Eis a solução para o problema";
- "A minha opinião é esta ...",
- "É assim que se resolve este problema!"
- "Tem que tirar essas ideias da cabeça"

ATITUDE DE ORIENTAÇÃO (4 de 4)

Efeitos comportamentais no interlocutor:

- Inibe a comunicação
- Não permite a compreensão da mensagem
- Cria resistências
- Cria dependência
- Imposição de autoridade
- Redução da capacidade de ouvir (no sistema comunicante)

ATITUDE DE INTERPRETAÇÃO (1 de 4)

Definição : É uma explicitação do significado que para nós tem a comunicação do nosso interlocutor. Reveste-se, por isso, de um cariz tipicamente psicológico. O interlocutor é objeto de uma análise que explicita as razões do seu comportamento e as coloca perante “os seus próprios olhos”.

É fundamentalmente uma atitude que expressa a análise feita ao interlocutor.

ATITUDE DE INTERPRETAÇÃO (2 de 4)

Conceitos semelhantes :

- Explicação;
- Opinião sobre o significado

ATITUDE DE INTERPRETAÇÃO (3 de 4)

Expressões verbais características :

- "O que você sente é um complexo de culpa"
- "Você acha-se muito bom"
- "O que você sente é inveja"

ATITUDE DE INTERPRETAÇÃO (4 de 4)

Efeitos comportamentais no interlocutor :

- Sensação de agressão
- Aumento da quantidade de informação disponível
- Aumento da resistência à comunicação
- Criação de dissonâncias a nível cognitivo

ATITUDE DE APOIO (1 de 4)

Definição: É uma resposta “simpática”, manifestando no emissor uma afetividade concordante com a do recetor.

É como dizer “tem o meu apoio moral, estou do seu lado, conte comigo”

ATITUDE DE APOIO (2 de 4)

Conceitos semelhantes:

- suporte
- simpatia

ATITUDE DE APOIO (3 de 4)

Expressões verbais características:

- "Concordo"
- "Formidável, Parabéns"
- "Tenha calma, deixe lá"
- "Não desanime"
- "Vai ver que isso não custa nada"
- "Também já passei por isso, compreendo-o"
- "Não leve isso muito a sério"
- "Parabéns! Fez um bom trabalho"

ATITUDE DE APOIO (4 de 4)

Efeitos comportamentais no interlocutor:

- Mantém ou reforça o estado afetivo existente
- Aumenta a tendência para a conformidade
- Dificulta a análise no plano comportamental
- Favorece a dependência psicológica

ATITUDE EXPLORATÓRIA (INTERROGATIVA) (1 de 4)

Definição: Visa a recolha de informações e a exploração de ideias e sentimentos dos nossos interlocutores.

Exprime diretamente a necessidade de saber

ATITUDE EXPLORATÓRIA (2 de 4)

Conceitos semelhantes:

- investigação,
- inquérito,
- procura de informações complementares

ATITUDE EXPLORATÓRIA (3 de 4)

Expressões verbais características:

- "Não estou a perceber bem";
- "Precisaria de mais dados", ...
- "Fale-me mais sobre isso"

ATITUDE EXPLORATÓRIA (4 de 4)

Efeitos comportamentais no interlocutor:

- Aumenta a capacidade de análise
- Aprofunda a comunicação
- O recetor pode, no entanto, dar ou esconder informações dependendo do significado que atribui à atitude do profissional

ATITUDE DE COMPREENSÃO (EMPÁTICA) (1 de 4)

Definição: É empática, centrada no outro, mas sem estar em “uníssono emocional”. Tem três características principais:

- 1-** Exprime o sentimento do interlocutor do ponto de vista dele
- 2-** Centra a comunicação no presente, impedindo-a de vaguear no “espaço psicológico”
- 3-** A expressão do sentimento do interlocutor é de tal forma que o coloca em relevo em relação ao todo restante (relativização do sentimento)

ATITUDE DE COMPREENSÃO (2 de 4)

Conceitos semelhantes:

- escuta compreensiva,
- esforço para clarificar (sem deformatar)

ATITUDE DE COMPREENSÃO (3 de 4)

Expressões verbais características:

Perante a seguinte queixa: *“A vida corre-me mal. Com as poucas economias que tinha fiz um investimento que perdi e até em casa as coisas não andam pelo melhor”*

Resposta: *“Sente-se (expressão do sentimento) deprimido pela maneira como as coisas lhe têm corrido ultimamente (relativiza a situação, ultimamente mas não sempre) em alguns aspetos da sua vida (certos aspetos, não todos)”*

ATITUDE DE COMPREENSÃO (4 de 4)

Efeitos comportamentais no interlocutor:

- Favorece a comunicação e por vezes aumenta a profundidade da mesma
- Sente-se compreendido
- Reduz a intensidade do estado afetivo
- Aumenta a capacidade de análise
- Reduz a tensão
- Aumenta a racionalidade

Caracterização das atitudes comunicacionais

Processo Competitivo

- Avaliação
- Orientação
- Interpretação

Processo Resolutivo

- Apoio
- Exploração
- Compreensão

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à perceção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Homem de 27 anos (voz decidida e fria)

-“Eu cheguei à conclusão de que, uma vez que o meu trabalho de professor não me satisfaz, vou procurar outro emprego. Até aqui resignei-me com o meu trabalho porque depois de 5 anos a conseguir o meu diploma, pensei encontrar-me perante dificuldades de adaptação prática à turma mas, atualmente sei que mais vale deixar o ensino e tentar outra via, mesmo se tiver de começar por baixo”.

1 – Você tem a impressão que seria mais feliz se deixasse o seu trabalho atual e tentasse qualquer coisa que lhe conviesse mais.	1
2 – Quer dizer que sabe agora que as dificuldades que tem não são problemas de adaptação a resolver ou experiência a adquirir.	2
3 – Você até renunciaria às vantagens adquiridas e à utilização do seu diploma, o que seria uma pena.	3
4 – Já se informou totalmente a respeito da nova carreira? O que é que sabe a respeito disso?	4
5 – Pensa que o meio profissional de que faz parte é insuportável?	5
6 – De qualquer modo, o que é importante é que seja decidido e mais confiante em si próprio.	6
7 – Você devia tomar um compromisso e encontrar, por exemplo, outros empregos de valor equivalente em que a sua licenciatura é válida.	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Homem de 27 anos (voz decidida e fria)

-“Eu cheguei à conclusão de que, uma vez que o meu trabalho de professor não me satisfaz, vou procurar outro emprego. Até aqui resignei-me com o meu trabalho porque depois de 5 anos a conseguir o meu diploma, pensei encontrar-me perante dificuldades de adaptação prática à turma mas, atualmente sei que mais vale deixar o ensino e tentar outra via, mesmo se tiver de começar por baixo”.

	Interpretação
1 – Você tem a impressão que seria mais feliz se deixasse o seu trabalho atual e tentasse qualquer coisa que lhe conviesse mais.	
2 – Quer dizer que sabe agora que as dificuldades que tem não são problemas de adaptação a resolver ou experiência a adquirir.	2
3 – Você até renunciaria às vantagens adquiridas e à utilização do seu diploma, o que seria uma pena.	3
4 – Já se informou totalmente a respeito da nova carreira? O que é que sabe a respeito disso?	4
5 – Pensa que o meio profissional de que faz parte é insuportável?	5
6 – De qualquer modo, o que é importante é que seja decidido e mais confiante em si próprio.	6
7 – Você devia tomar um compromisso e encontrar, por exemplo, outros empregos de valor equivalente em que a sua licenciatura é válida.	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Homem de 27 anos (voz decidida e fria)

-“Eu cheguei à conclusão de que, uma vez que o meu trabalho de professor não me satisfaz, vou procurar outro emprego. Até aqui resignei-me com o meu trabalho porque depois de 5 anos a conseguir o meu diploma, pensei encontrar-me perante dificuldades de adaptação prática à turma mas, atualmente sei que mais vale deixar o ensino e tentar outra via, mesmo se tiver de começar por baixo”.

1 – Você tem a impressão que seria mais feliz se deixasse o seu trabalho atual e tentasse qualquer coisa que lhe conviesse mais.	Interpretação
2 – Quer dizer que sabe agora que as dificuldades que tem não são problemas de adaptação a resolver ou experiência a adquirir.	Compreensão Empática
3 – Você até renunciaria às vantagens adquiridas e à utilização do seu diploma, o que seria uma pena.	3
4 – Já se informou totalmente a respeito da nova carreira? O que é que sabe a respeito disso?	4
5 – Pensa que o meio profissional de que faz parte é insuportável?	5
6 – De qualquer modo, o que é importante é que seja decidido e mais confiante em si próprio.	6
7 – Você devia tomar um compromisso e encontrar, por exemplo, outros empregos de valor equivalente em que a sua licenciatura é válida.	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Homem de 27 anos (voz decidida e fria)

-“Eu cheguei à conclusão de que, uma vez que o meu trabalho de professor não me satisfaz, vou procurar outro emprego. Até aqui resignei-me com o meu trabalho porque depois de 5 anos a conseguir o meu diploma, pensei encontrar-me perante dificuldades de adaptação prática à turma mas, atualmente sei que mais vale deixar o ensino e tentar outra via, mesmo se tiver de começar por baixo”.

1 – Você tem a impressão que seria mais feliz se deixasse o seu trabalho atual e tentasse qualquer coisa que lhe conviesse mais.	Interpretação
2 – Quer dizer que sabe agora que as dificuldades que tem não são problemas de adaptação a resolver ou experiência a adquirir.	Compreensão Empática
3 – Você até renunciaria às vantagens adquiridas e à utilização do seu diploma, o que seria uma pena.	Avaliação
4 – Já se informou totalmente a respeito da nova carreira? O que é que sabe a respeito disso?	4
5 – Pensa que o meio profissional de que faz parte é insuportável?	5
6 – De qualquer modo, o que é importante é que seja decidido e mais confiante em si próprio.	6
7 – Você devia tomar um compromisso e encontrar, por exemplo, outros empregos de valor equivalente em que a sua licenciatura é válida.	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Homem de 27 anos (voz decidida e fria)

-“Eu cheguei à conclusão de que, uma vez que o meu trabalho de professor não me satisfaz, vou procurar outro emprego. Até aqui resignei-me com o meu trabalho porque depois de 5 anos a conseguir o meu diploma, pensei encontrar-me perante dificuldades de adaptação prática à turma mas, atualmente sei que mais vale deixar o ensino e tentar outra via, mesmo se tiver de começar por baixo”.

1 – Você tem a impressão que seria mais feliz se deixasse o seu trabalho atual e tentasse qualquer coisa que lhe conviesse mais.	Interpretação
2 – Quer dizer que sabe agora que as dificuldades que tem não são problemas de adaptação a resolver ou experiência a adquirir.	Compreensão Empática
3 – Você até renunciaria às vantagens adquiridas e à utilização do seu diploma, o que seria uma pena.	Avaliação
4 – Já se informou totalmente a respeito da nova carreira? O que é que sabe a respeito disso?	Exploração
5 – Pensa que o meio profissional de que faz parte é insuportável?	5
6 – De qualquer modo, o que é importante é que seja decidido e mais confiante em si próprio.	6
7 – Você devia tomar um compromisso e encontrar, por exemplo, outros empregos de valor equivalente em que a sua licenciatura é válida.	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Homem de 27 anos (voz decidida e fria)

-“Eu cheguei à conclusão de que, uma vez que o meu trabalho de professor não me satisfaz, vou procurar outro emprego. Até aqui resignei-me com o meu trabalho porque depois de 5 anos a conseguir o meu diploma, pensei encontrar-me perante dificuldades de adaptação prática à turma mas, atualmente sei que mais vale deixar o ensino e tentar outra via, mesmo se tiver de começar por baixo”.

1 – Você tem a impressão que seria mais feliz se deixasse o seu trabalho atual e tentasse qualquer coisa que lhe conviesse mais.	Interpretação
2 – Quer dizer que sabe agora que as dificuldades que tem não são problemas de adaptação a resolver ou experiência a adquirir.	Compreensão Empática
3 – Você até renunciaria às vantagens adquiridas e à utilização do seu diploma, o que seria uma pena.	Avaliação
4 – Já se informou totalmente a respeito da nova carreira? O que é que sabe a respeito disso?	Exploração
5 – Pensa que o meio profissional de que faz parte é insuportável?	Interpretação
6 – De qualquer modo, o que é importante é que seja decidido e mais confiante em si próprio.	6
7 – Você devia tomar um compromisso e encontrar, por exemplo, outros empregos de valor equivalente em que a sua licenciatura é válida.	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Homem de 27 anos (voz decidida e fria)

-“Eu cheguei à conclusão de que, uma vez que o meu trabalho de professor não me satisfaz, vou procurar outro emprego. Até aqui resignei-me com o meu trabalho porque depois de 5 anos a conseguir o meu diploma, pensei encontrar-me perante dificuldades de adaptação prática à turma mas, atualmente sei que mais vale deixar o ensino e tentar outra via, mesmo se tiver de começar por baixo”.

1 – Você tem a impressão que seria mais feliz se deixasse o seu trabalho atual e tentasse qualquer coisa que lhe conviesse mais.	Interpretação
2 – Quer dizer que sabe agora que as dificuldades que tem não são problemas de adaptação a resolver ou experiência a adquirir.	Compreensão Empática
3 – Você até renunciaria às vantagens adquiridas e à utilização do seu diploma, o que seria uma pena.	Avaliação
4 – Já se informou totalmente a respeito da nova carreira? O que é que sabe a respeito disso?	Exploração
5 – Pensa que o meio profissional de que faz parte é insuportável?	Interpretação
6 – De qualquer modo, o que é importante é que seja decidido e mais confiante em si próprio.	Apoio
7 – Você devia tomar um compromisso e encontrar, por exemplo, outros empregos de valor equivalente em que a sua licenciatura é válida.	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Homem de 27 anos (voz decidida e fria)

-“Eu cheguei à conclusão de que, uma vez que o meu trabalho de professor não me satisfaz, vou procurar outro emprego. Até aqui resignei-me com o meu trabalho porque depois de 5 anos a conseguir o meu diploma, pensei encontrar-me perante dificuldades de adaptação prática à turma mas, atualmente sei que mais vale deixar o ensino e tentar outra via, mesmo se tiver de começar por baixo”.

1 – Você tem a impressão que seria mais feliz se deixasse o seu trabalho atual e tentasse qualquer coisa que lhe conviesse mais.	Interpretação
2 – Quer dizer que sabe agora que as dificuldades que tem não são problemas de adaptação a resolver ou experiência a adquirir.	Compreensão Empática
3 – Você até renunciaria às vantagens adquiridas e à utilização do seu diploma, o que seria uma pena.	Avaliação
4 – Já se informou totalmente a respeito da nova carreira? O que é que sabe a respeito disso?	Exploração
5 – Pensa que o meio profissional de que faz parte é insuportável?	Interpretação
6 – De qualquer modo, o que é importante é que seja decidido e mais confiante em si próprio.	Apoio
7 – Você devia tomar um compromisso e encontrar, por exemplo, outros empregos de valor equivalente em que a sua licenciatura é válida.	Orientação

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Mulher de 50 anos (voz inquieta):

“Antes de explicar o problema que me trouxe, eu ... eu queria ... desculpe-me ... queria pedir ...

O senhor é crente? ... Eu quero dizer ... acredita na religião?”

1 - Sim, certamente, eu também sou crente. Eu compreendo-a perfeitamente	1
2 - Eu acho que devia nesse caso ir procurar antes um padre, uma vez que essa questão é para si condição de confiança.	2
3 - A senhora é crente?	3
4 - Não acha que a minha compreensão profissional no que diz respeito ao que a preocupa, deve contar mais do que a filiação ou não a um grupo religioso?	4
5 - Quer dizer que, a não ser que eu seja crente ... eu não poderia compreender o que tem para me dizer ... Sentir-se-ia intranquila nesse caso, não é isso?	5
6 - Você divide as pessoas em duas categorias: os crentes e os não crentes.	6
7 - É seu hábito ligar assim estreitamente a confiança em relação a alguém ao facto de saber se a pessoa é ou não crente?	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Mulher de 50 anos (voz inquieta):

“Antes de explicar o problema que me trouxe, eu ... eu queria ... desculpe-me ... queria pedir ...

O senhor é crente? ... Eu quero dizer ... acredita na religião?”

1 - Sim, certamente, eu também sou crente. Eu compreendo-a perfeitamente	Apoio
2 - Eu acho que devia nesse caso ir procurar antes um padre, uma vez que essa questão é para si condição de confiança.	2
3 - A senhora é crente?	3
4 - Não acha que a minha compreensão profissional no que diz respeito ao que a preocupa, deve contar mais do que a filiação ou não a um grupo religioso?	4
5 - Quer dizer que, a não ser que eu seja crente ... eu não poderia compreender o que tem para me dizer ... Sentir-se-ia intranquila nesse caso, não é isso?	5
6 - Você divide as pessoas em duas categorias: os crentes e os não crentes.	6
7 - É seu hábito ligar assim estreitamente a confiança em relação a alguém ao facto de saber se a pessoa é ou não crente?	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Mulher de 50 anos (voz inquieta):

“Antes de explicar o problema que me trouxe, eu ... eu queria ... desculpe-me ... queria pedir ...

O senhor é crente? ... Eu quero dizer ... acredita na religião?”

1 - Sim, certamente, eu também sou crente. Eu compreendo-a perfeitamente	Apoio
2 - Eu acho que devia nesse caso ir procurar antes um padre, uma vez que essa questão é para si condição de confiança.	Orientação
3 - A senhora é crente?	3
4 - Não acha que a minha compreensão profissional no que diz respeito ao que a preocupa, deve contar mais do que a filiação ou não a um grupo religioso?	4
5 - Quer dizer que, a não ser que eu seja crente ... eu não poderia compreender o que tem para me dizer ... Sentir-se-ia intranquila nesse caso, não é isso?	5
6 - Você divide as pessoas em duas categorias: os crentes e os não crentes.	6
7 - É seu hábito ligar assim estreitamente a confiança em relação a alguém ao facto de saber se a pessoa é ou não crente?	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Mulher de 50 anos (voz inquieta):

“Antes de explicar o problema que me trouxe, eu ... eu queria ... desculpe-me ... queria pedir ...

O senhor é crente? ... Eu quero dizer ... acredita na religião?”

1 - Sim, certamente, eu também sou crente. Eu compreendo-a perfeitamente	Apoio
2 - Eu acho que devia nesse caso ir procurar antes um padre, uma vez que essa questão é para si condição de confiança.	Orientação
3 - A senhora é crente?	Exploração
4 - Não acha que a minha compreensão profissional no que diz respeito ao que a preocupa, deve contar mais do que a filiação ou não a um grupo religioso?	4
5 - Quer dizer que, a não ser que eu seja crente ... eu não poderia compreender o que tem para me dizer ... Sentir-se-ia intranquila nesse caso, não é isso?	5
6 - Você divide as pessoas em duas categorias: os crentes e os não crentes.	6
7 - É seu hábito ligar assim estreitamente a confiança em relação a alguém ao facto de saber se a pessoa é ou não crente?	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Mulher de 50 anos (voz inquieta):

“Antes de explicar o problema que me trouxe, eu ... eu queria ... desculpe-me ... queria pedir ...

O senhor é crente? ... Eu quero dizer ... acredita na religião?”

1 - Sim, certamente, eu também sou crente. Eu compreendo-a perfeitamente	Apoio
2 - Eu acho que devia nesse caso ir procurar antes um padre, uma vez que essa questão é para si condição de confiança.	Orientação
3 - A senhora é crente?	Exploração
4 - Não acha que a minha compreensão profissional no que diz respeito ao que a preocupa, deve contar mais do que a filiação ou não a um grupo religioso?	Avaliação
5 - Quer dizer que, a não ser que eu seja crente ... eu não poderia compreender o que tem para me dizer ... Sentir-se-ia intranquila nesse caso, não é isso?	5
6 - Você divide as pessoas em duas categorias: os crentes e os não crentes.	6
7 - É seu hábito ligar assim estreitamente a confiança em relação a alguém ao facto de saber se a pessoa é ou não crente?	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Mulher de 50 anos (voz inquieta):

“Antes de explicar o problema que me trouxe, eu ... eu queria ... desculpe-me ... queria pedir ...

O senhor é crente? ... Eu quero dizer ... acredita na religião?”

1 - Sim, certamente, eu também sou crente. Eu compreendo-a perfeitamente	Apoio
2 - Eu acho que devia nesse caso ir procurar antes um padre, uma vez que essa questão é para si condição de confiança.	Orientação
3 - A senhora é crente?	Exploração
4 - Não acha que a minha compreensão profissional no que diz respeito ao que a preocupa, deve contar mais do que a filiação ou não a um grupo religioso?	Avaliação
5 - Quer dizer que, a não ser que eu seja crente ... eu não poderia compreender o que tem para me dizer ... Sentir-se-ia intranquila nesse caso, não é isso?	Compreensão Empática
6 - Você divide as pessoas em duas categorias: os crentes e os não crentes.	6
7 - É seu hábito ligar assim estreitamente a confiança em relação a alguém ao facto de saber se a pessoa é ou não crente?	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Mulher de 50 anos (voz inquieta):

“Antes de explicar o problema que me trouxe, eu ... eu queria ... desculpe-me ... queria pedir ...

O senhor é crente? ... Eu quero dizer ... acredita na religião?”

1 - Sim, certamente, eu também sou crente. Eu compreendo-a perfeitamente	Apoio
2 - Eu acho que devia nesse caso ir procurar antes um padre, uma vez que essa questão é para si condição de confiança.	Orientação
3 - A senhora é crente?	Exploração
4 - Não acha que a minha compreensão profissional no que diz respeito ao que a preocupa, deve contar mais do que a filiação ou não a um grupo religioso?	Avaliação
5 - Quer dizer que, a não ser que eu seja crente ... eu não poderia compreender o que tem para me dizer ... Sentir-se-ia intranquila nesse caso, não é isso?	Compreensão Empática
6 - Você divide as pessoas em duas categorias: os crentes e os não crentes.	Interpretação
7 - É seu hábito ligar assim estreitamente a confiança em relação a alguém ao facto de saber se a pessoa é ou não crente?	7

Atitudes comunicacionais

Efeitos comportamentais

Avaliação	Atitude de avaliação, de julgamento do ponto de vista de uma moral pessoal do entrevistador.	Aumento da tensão entre os comunicantes; Aumento da agressividade; Ativação dos mecanismos defensivos do recetor; Aumento da probabilidade de recusa mútua; Forte redução da capacidade de comunicar; Aumento da resistência do recetor em relação às mensagens do emissor.
Interpretação	Atitude de interpretação, deformando o pensamento do doente, ou procurando uma explicação.	Sensação de agressão; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Aumento brusco do nível de análise; Aumento da resistência à comunicação; Criação de dissonâncias a nível cognitivo.
Exploração	Atitude de investigação, inquérito, procura de informações suplementares.	Movimento do recetor para dar ou esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude; Aumento da capacidade de análise; Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações)
Apoio	Atitude de suporte afetivo, apoio, simpatia.	Manutenção ou intensificação do estado afetivo existente; Aumento da tendência para a conformidade; Aumento da dificuldade da análise, no plano comportamental; Favorecimento da dependência psicológica.
Orientação	Atitude de procura positiva e ativa de uma solução do problema e de proposta imediata de solução a adotar.	Imposição de autoridade; Aumento da quantidade de informações disponíveis; Tendência do recetor a perceber a resposta como infundamentada (tendência à percepção parcial); Criação de resistência às mensagens do emissor (tendência a argumentar); Redução da capacidade de ouvir.
Compreensão Elucidativa	Atitude de escuta compreensiva, com esforço para clarificar, sem deformar o essencial do que foi dito, formulando a estrutura psíquica vivida.	Movimento de apoio ao recetor; Redução da intensidade do estado afetivo; Aumento da capacidade de análise; Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações; Aumento da racionalidade.

Mulher de 50 anos (voz inquieta):

“Antes de explicar o problema que me trouxe, eu ... eu queria ... desculpe-me ... queria pedir ...

O senhor é crente? ... Eu quero dizer ... acredita na religião?”

1 - Sim, certamente, eu também sou crente. Eu compreendo-a perfeitamente	Apoio
2 - Eu acho que devia nesse caso ir procurar antes um padre, uma vez que essa questão é para si condição de confiança.	Orientação
3 - A senhora é crente?	Exploração
4 - Não acha que a minha compreensão profissional no que diz respeito ao que a preocupa, deve contar mais do que a filiação ou não a um grupo religioso?	Avaliação
5 - Quer dizer que, a não ser que eu seja crente ... eu não poderia compreender o que tem para me dizer ... Sentir-se-ia intranquila nesse caso, não é isso?	Compreensão Empática
6 - Você divide as pessoas em duas categorias: os crentes e os não crentes.	Interpretação
7 - É seu hábito ligar assim estreitamente a confiança em relação a alguém ao facto de saber se a pessoa é ou não crente?	Exploração