

ATITUDES COMUNICACIONAIS

ESEnfC
Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiátrica
2016-2017

ATITUDES COMUNICACIONAIS

1º Axioma : não se pode não comunicar.

Numa situação de interação, todo o comportamento humano tem valor de mensagem.

A unidade da comunicação é o comportamento, que constitui uma mensagem

2º Axioma : a comunicação tem um conteúdo e uma relação, sendo esta uma metacomunicação.

Um ato comunicativo não se limita a transferir informação – conteúdo

Simultaneamente impõe um comportamento ao destinatário - relação

ATITUDES COMUNICACIONAIS

3º Axioma : a natureza de uma relação depende da pontuação das sequências comunicacionais

A “pontuação” organiza os eventos comportamentais (logo, comunicacionais) e, portanto, é vital para as interações em curso.

4º Axioma : os seres humanos comunicam digital e analogicamente. Na comunicação humana podemos representar as realidades ausentes de duas formas:

Através de um símbolo que tenha com a realidade que representa uma relação de analogia

Através de um signo linguístico (ou não), instituído de forma convencional

ATITUDES COMUNICACIONAIS

5º Axioma : as permutas comunicacionais são simétricas ou complementares, conforme se baseiam na igualdade ou na diferença.

Na interação simétrica, os agentes tendem a refletir o comportamento um do outro. A interação caracteriza-se pela igualdade e minimização da diferença;

Na interação complementar, o comportamento de um parceiro complementa o do outro, maximizando-se a diferença. A relação complementar admite, assim, duas posições:

- uma posição superior, detentora de poder;
- outra posição, inferior, de subordinação.

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
- Impõe 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 uma culpabilidade profunda”
- “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

ATTITUDE 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"

ATTITUDE 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 deformar)

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