

João Canossa Dias, Isabel Amaral,
Ana Mineiro & Matilde Domingues

Guião Comunicação

3P

Caraterização de Processos de Comunicação
entre Pessoas com Necessidades Complexas de Comunicação
e Parceiros de Comunicação

Guião Comunicação

3P

Caraterização de Processos de Comunicação
entre Pessoas com Necessidades Complexas de Comunicação
e Parceiros de Comunicação

ORIENTAÇÕES PARA UTILIZAÇÃO

Endereço de contacto:

Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã (A.R.C.I.L.)
Rua Francisco Lopes Fernandes, N° 6
Cabo do Soito 3200 – 065
Lousã, PORTUGAL
Telefone: +351 239 990 300
E-mail: arcil@arcil.org
Autopublicado

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução direta ou indireta, temporária ou permanente, por quaisquer meios e sob qualquer forma, sem autorização escrita dos autores e editora, com exceção do estipulado relativamente à utilização livre e permitida pelo Código dos Direitos de Autor e dos Direitos Conexos, na sua versão atual – Lei 92/2019 de 04/09

2024

Canossa Dias, João (autor); Amaral, Isabel (autora); Mineiro, Ana (coautora); Domingues, Matilde (coautora)
Projeto gráfico: Salomé Sério

Guião Comunicação 3P: Caracterização de Processos de Comunicação entre Pessoas com Necessidades Complexas de Comunicação e Parceiros de Comunicação
Versão 1 - abril/2024

ISBN 978-989-35068-6-8

Peritos participantes na validação de conteúdo:

Ana Paris Leal; Ana Peixoto; Assunção Matos; Carina Martinho; Catarina Domingues; Catarina Gaspar; Helena Ferrete; Isabel Monteiro; Isabel Varela; Lúcia Magalhães; Luísa Taveira; Mariana Carvalho; Vânia Peixoto; Vânia Ribeiro

Profissionais participantes no teste de usabilidade:

Ana Agostinho; Ana Paris Leal; Ana Peixoto; Carina Martinho; Catarina Domingues; Catarina Gaspar; Inês Marques; Juliana Guardado; Lúcia Magalhães; Matilde Domingues; Mariana Carvalho; Marta Alves; Marta Filipe; Patrícia Valério; Vânia Ribeiro

Agradecimentos:

Agradece-se a todos os profissionais que participaram no processo de cocriação, validação e teste da usabilidade do Guião Comunicação 3P, pela sua disponibilidade e contributos.



ÍNDICE

Caraterização do Instrumento	03
Organização da Observação	08
1.Registo em Vídeo de Momentos de Interação	09
2.Anotação de Resultados da Observação	09
3.Descrição dos Aspetos a Observar	10
◦ P1 Caraterização do Perfil de Comunicação da Pessoa com NCC	10
◦ P2 Caraterização do Perfil de Comunicação do Parceiro	12
◦ P3 Caraterização do Processo de Interação	18
Instrumento para Análise e Caraterização de Processos de Comunicação	20
• Caraterização do Perfil de Comunicação da Pessoa com NCC (P1)	22
• Caraterização do Perfil de Comunicação do Parceiro (P2)	24
• Caraterização do Processo de Interação (P3)	27
• Grelha Síntese da Observação	29
• Suporte Visual para Observação de Díades	31
Literatura Consultada	33

GUIÃO COMUNICAÇÃO



CARATERIZAÇÃO DO INSTRUMENTO

O *Guião Comunicação 3P* é um guião orientador para responder às necessidades de uma avaliação compreensiva da comunicação. Através deste instrumento são analisados três aspetos:

1. a pessoa com Necessidades Complexas de Comunicação (NCC), criança ou adulto;
2. o(s) parceiro(s) que interagem com a pessoa num determinado momento; e
3. a forma como se desenvolve a interação entre os dois.

Pretende-se com este instrumento suportar a avaliação da comunicação entre pessoas com diferentes tipos de necessidades de apoio ao nível da comunicação (e.g., pessoas que não utilizam a fala nem recorrem a outro sistema de comunicação formal) e um leque variado de parceiros de comunicação. O instrumento permite caraterizar o perfil de comunicação da pessoa com NCC e seu(s) parceiro(s), sendo importante completar as grelhas apresentadas com mais do que um parceiro de comunicação, em atividades diferentes, para obter uma visão mais abrangente e representativa do processo comunicativo.

O *Guião Comunicação 3P* está dividido em três partes:

P1 - Caraterização do perfil de comunicação da pessoa com NCC;

P2 - Caraterização do perfil de comunicação do parceiro de comunicação;

P3 - Caraterização do processo de interação.

Faz parte do documento uma Grelha Síntese da Observação para registar, de forma sintética, as observações realizadas, de modo a facilitar a leitura dos dados observados e auxiliar o processo de comparação de informação ao longo de tempo. Este processo de comparação contribui para avaliar a evolução da pessoa com NCC, do(s) seu(s) parceiro(s) e das interações que se desenvolvem ao longo do tempo. Por fim, o documento propõe um Suporte Visual para Observação de Díades, de utilização opcional para registo das observações realizadas.

O guião foi desenvolvido pelos Terapeutas da Fala João Canossa Dias e Isabel Amaral a partir da revisão de literatura sobre o tema e da sua experiência na área das NCC. Para o processo de validação e revisão contribuíram, como coautoras, a Professora Doutora Ana Mineiro e a Terapeuta da Fala Matilde Domingues.

Foi realizada a validação de conteúdo do instrumento recorrendo ao cálculo do Índice de Validade de Conteúdo (IVC) individual e global. O painel de peritos (PP) envolvido na validação do instrumento contou com a participação de Terapeutas da Fala portugueses com formação e experiência relevantes na área das NCC. A tabela 1 apresenta a caraterização do painel de peritos.

PERITO	GÉNERO	IDADE (ANOS)	GRAU ACADÉMICO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (ANOS)	EXPERIÊNCIA COM NCC (ANOS)
V1R	Feminino	38	Mestrado	17	12
V2P	Feminino	47	Mestrado	25	25
M3C	Feminino	37	Doutoramento	17	17
L4T	Feminino	59	Mestrado	38	38
L5M	Feminino	34	Mestrado	13	13
I6V	Feminino	41	Pós-Graduação	17	17
I7M	Feminino	60	Mestrado	36	36
H8F	Feminino	37	Mestrado	16	16
C9G	Feminino	42	Mestrado	19	19
C10D	Feminino	35	Mestrado	13	11
C11M	Feminino	33	Mestrado	11	11
A12M	Feminino	54	Doutoramento	33	24
A13P	Feminino	48	Título de Especialista	27	26
A14L	Feminino	38	Mestrado	17	17
		Média: 43		Média: 21	Média: 20

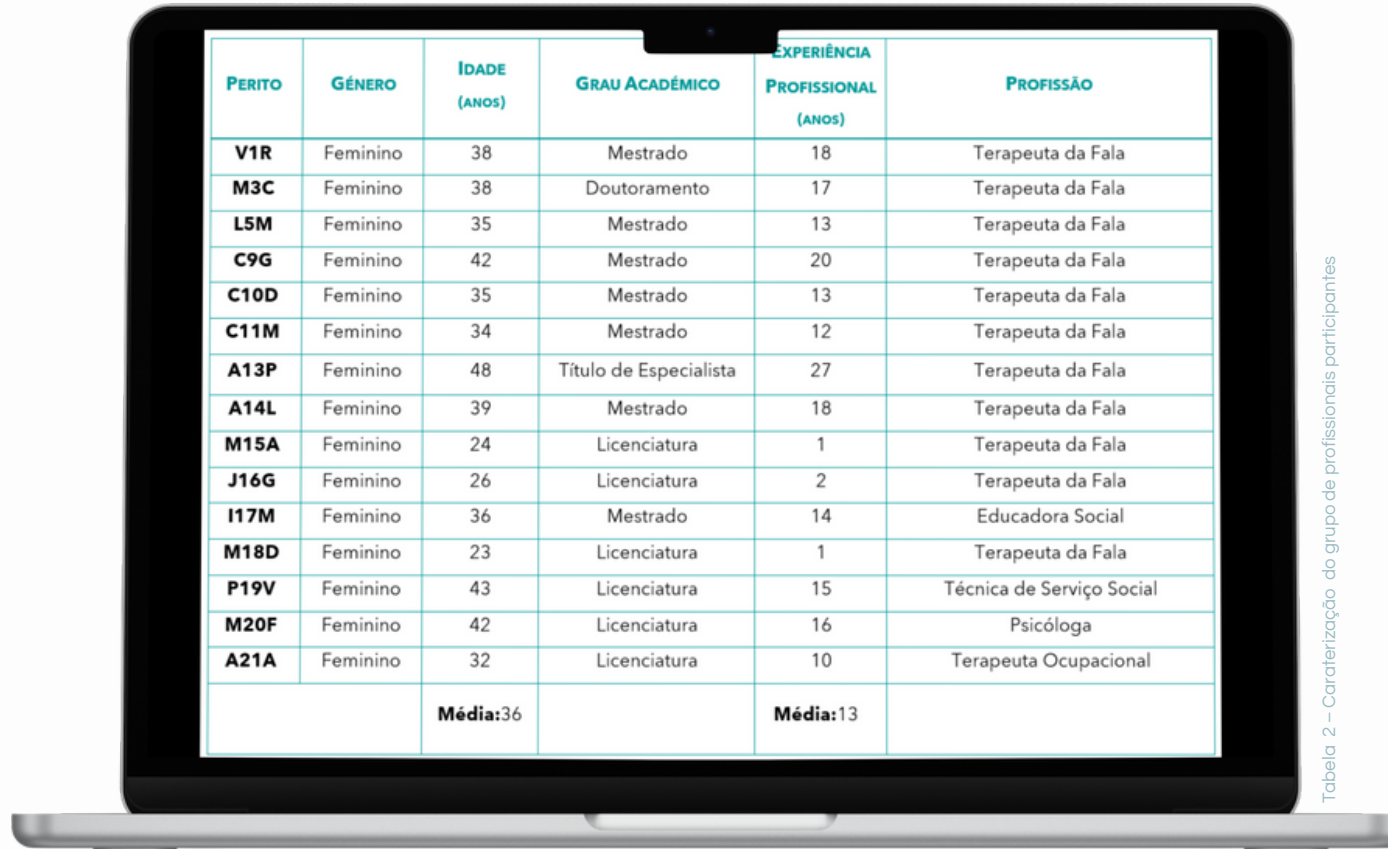
Tabela 1 – Caraterização demográfica do painel de peritos

O cálculo do IVC para cada item individual (IVC-I), indica que todos os itens foram dados como validados no que diz respeito ao seu conteúdo, por apresentarem valor de IVC-I superior a 0,78 [1]; à exceção de dois itens (com valor de 0,79), os demais apresentam valor de IVC-I superior a 0,80. As propostas de melhoria por parte dos respondentes foram introduzidas, sem que houvesse alteração significativa do conteúdo do instrumento. O valor do IVC global (IVC- G), referente a todo o guião e calculado através da média aritmética entre todos os IVC-I, é de 0,96, considerado um valor muito elevado [1] e que permite constatar a validade de conteúdo do instrumento.

[1] Alexandre, N., & Coluci, M. (2011). Validade de conteúdo nos processos de construção e adaptação de instrumentos de medidas. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16(7): 3061-3068, doi: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232011000800006>

Caraterização do Instrumento

Sujeitou-se o *Guião Comunicação 3P* a um teste de usabilidade, para averiguar se a sua utilização corresponderia às expetativas de profissionais; para este efeito, recorreu-se à escala SUS – *System Usability Scale* [2,3]. A tabela 2 carateriza o grupo de profissionais participantes no teste de usabilidade.



PERITO	GÉNERO	IDADE (ANOS)	GRAU ACADÉMICO	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (ANOS)	PROFISSÃO
V1R	Feminino	38	Mestrado	18	Terapeuta da Fala
M3C	Feminino	38	Doutoramento	17	Terapeuta da Fala
L5M	Feminino	35	Mestrado	13	Terapeuta da Fala
C9G	Feminino	42	Mestrado	20	Terapeuta da Fala
C10D	Feminino	35	Mestrado	13	Terapeuta da Fala
C11M	Feminino	34	Mestrado	12	Terapeuta da Fala
A13P	Feminino	48	Título de Especialista	27	Terapeuta da Fala
A14L	Feminino	39	Mestrado	18	Terapeuta da Fala
M15A	Feminino	24	Licenciatura	1	Terapeuta da Fala
J16G	Feminino	26	Licenciatura	2	Terapeuta da Fala
I17M	Feminino	36	Mestrado	14	Educadora Social
M18D	Feminino	23	Licenciatura	1	Terapeuta da Fala
P19V	Feminino	43	Licenciatura	15	Técnica de Serviço Social
M20F	Feminino	42	Licenciatura	16	Psicóloga
A21A	Feminino	32	Licenciatura	10	Terapeuta Ocupacional
		Média:36		Média:13	

Tabela 2 – Caraterização do grupo de profissionais participantes

[2] Brooke, J. (2013). Sus: a retrospective. *Journal of User Experience*, 8(2): 29-40, doi: <https://dl.acm.org/doi/10.5555/2817912.2817913>

[3] Bangor, A., Kortum, P. & Miller, J. (2009). Determining what individual sus scores mean: adding an adjective rating scale. *Journal of User Experience*, 4(3): 114-123, doi: <https://dl.acm.org/doi/10.5555/2835587.2835589>

Verificou-se que grande parte dos respondentes classificou o nível de usabilidade do *Guião Comunicação 3P* acima da média (68) e com valores maioritariamente entre o nível “Bom” e “Excelente”. A cotação média é de 73,9 e a mediana de 76,3, ambos considerados “Bom” da escala SUS; cinco participantes deram respostas correspondentes a cotações inferiores à média, embora aceitáveis (nível “OK”), e quatro consideraram que a experiência de usabilidade com o instrumento foi “Excelente”. Os resultados indiciam que a utilização do guião corresponde às expectativas dos potenciais utilizadores, embora se conclua que será pertinente realizar formação sobre o instrumento para facilitar a sua utilização. Os testemunhos de participantes indicam que o *Guião Comunicação 3P* poderá contribuir para:

- Organizar a avaliação terapêutica de processos de comunicação entre cuidadores e pessoas com NCC;
“verificar se existem recomendações a serem dadas ao parceiro de comunicação para potenciar os momentos de comunicação”
- Estruturar a análise de vídeo para efeitos de avaliação de trocas comunicativas;
“ferramenta inovadora e muito útil, pela forma como permite organizar a informação recolhida, através da análise de vídeo”
- Auxiliar na definição de objetivos e estratégias para a intervenção;
“ferramenta importante a ser utilizada como linha orientadora para a definição de objetivos e estratégias (se mais centradas na pessoa, parceiro e/ou díade)”
- Facilitar a comunicação entre profissionais e cuidadores sobre processos de comunicação com pessoas com NCC;
“utilizada em parceria com famílias e profissionais como facilitadora para a compreensão de toda a complexidade e especificidade de um processo comunicativo”
- Sustentar a avaliação da eficácia da intervenção;
“É um instrumento útil também para a reavaliação porque nos permite concretizar de uma forma mais concreta e específica o que foi alcançado e o que ainda falta atingir”...
- Clarificar terminologia e conceitos inerentes à avaliação e intervenção neste domínio;
“O guião permite clarificar conceitos herméticos. Permite tornar explícitas as ideias e opiniões e usar esse conhecimento explícito a nosso favor”
- Potenciar a aprendizagem contínua e desenvolvimento profissional.
“uma mais-valia para possibilitar a aprendizagem (...) facilitar o processo de aprendizagem de futuros parceiros de comunicação profissionais”

GUIÃO COMUNICAÇÃO



ORGANIZAÇÃO DA OBSERVAÇÃO

1) REGISTO EM VÍDEO DE MOMENTOS DE INTERAÇÃO:

Selecione a pessoa a observar e o parceiro de comunicação com quem irá interagir. Grave em vídeo uma interação comunicativa com uma duração de 3 a 5 minutos, pedindo a cada parceiro de comunicação para “conversar” – alternar turnos de comunicação – com a pessoa com NCC. Pode ser útil que esta “conversa” seja desenvolvida a partir de uma rotina diária (e.g., almoço, brincar, etc.) e que os parceiros observados sejam pessoas que interajam com a pessoa com NCC frequentemente. Preferencialmente, deverão ser parceiros de comunicação que conhecem a pessoa com NCC há mais de seis meses.

Ao elaborar o vídeo, procure assegurar que:

- O parceiro de comunicação e a pessoa com NCC são claramente visíveis, nomeadamente a sua expressão facial e contacto visual;
- Os materiais utilizados e a atividade desenvolvida são visíveis ou compreensíveis.

Para registar as suas observações, considere apenas as situações em que a pessoa com NCC está calma e alerta; **NÃO** utilize situações em que a pessoa está sonolenta ou irritada. Se necessário, tome notas adicionais que ajudem a compreender a situação gravada em vídeo (e.g., “a pessoa com NCC parece não compreender o que pretende o parceiro de comunicação”)

Reveja o vídeo, sempre que possível com mais pessoas, (e.g., o parceiro de comunicação que observou ou outros profissionais envolvidos) e registe as suas observações nas grelhas do *Guião Comunicação 3P*.

2) ANOTAÇÃO DE RESULTADOS DA OBSERVAÇÃO:

As grelhas do *Guião Comunicação 3P* são preenchidas de diferentes formas, consoante o foco da observação: P1, P2 ou P3. No tópico seguinte, intitulado Descrição dos Aspetos a Observar, inclui-se para cada um dos aspetos a informação Como Registrar em que se explicita a forma de notaçãõ. Utilize a totalidade do *Guião Comunicação 3P* (P1, P2 e P3) para cada situação de comunicação observada. Utilize também a *Grelha Síntese de Observação* no final das observações feitas, como forma de sintetizar a informação recolhida.

3) DESCRIÇÃO DOS ASPETOS A OBSERVAR

Para cada uma das partes do *Guião Comunicação 3P* (P1, P2 e P3) são caracterizados, de seguida, os comportamentos a observar e a respetiva forma de registo.

A **P1** Caracterização do Perfil de Comunicação da Pessoa com NCC

Nesta primeira parte do *Guião Comunicação 3P*, pretende-se obter dados sobre das capacidades de comunicação da pessoa com NCC, nomeadamente:

1. Para que comunica?

Neste ponto, registam-se as possíveis funções de comunicação (e.g., pedir um objeto, rejeitar, dar informação, comentar, etc.) decorrentes dos comportamentos observados. As funções de comunicação são, de uma forma simples, as razões que levam a pessoa a comunicar. Podem ser evidentes quando a pessoa com NCC já demonstra intenção comunicativa (ver "*A que nível comunica*"), mas devem ser interpretadas pelo parceiro sempre que a pessoa não evidencie intencionalidade na comunicação.

Tente perceber o que é que a pessoa com NCC quer "dizer" a partir de um comportamento observado. Será que quer pedir alguma coisa? Quer perguntar alguma coisa? Quer dizer que não gosta de determinado item? Cada uma destas hipóteses representa uma função de comunicação diferente.

E.g., a pessoa com NCC bate com a mão repetidamente na mesa; o parceiro de comunicação pode interpretar esse comportamento como: 1) não quero continuar a atividade, 2) estou muito contente, 3) estou chateado ou, 4) gosto deste som. A resposta do parceiro de comunicação vai depender da interpretação que fizer desse comportamento.

Como registar: Registe as suas observações colocando um **X** na caixa em frente de cada função observada.

2. Como comunica?

Nesta secção registam-se os comportamentos observados por parte da pessoa com NCC e que têm ou podem ter objetivos de comunicação. Assume-se que qualquer comportamento tem, potencialmente, um valor comunicativo desde que seja compreendido e respondido de forma contingente pelo parceiro.

Observe os comportamentos da pessoa com NCC e descreva os que têm potencial comunicativo. Podem ser gestos, expressões faciais, sons, ... Tudo isto são potenciais formas de comunicação.

Como registar: Registe as suas observações colocando um **X** na caixa em frente a cada comportamento potencialmente comunicativo.

Se observar algum outro comportamento não listado na grelha registe-o no espaço destinado a “observações”.

Nota: Não devem ser registados comportamentos que, observados na ausência de uma interação, não se consideram como potencialmente comunicativos.

3. A que nível comunica?

Observe se os comportamentos da pessoa com NCC parecem demonstrar intencionalidade comunicativa e caracterize o nível de complexidade da comunicação relativamente à intencionalidade e capacidade de utilização de comportamentos simbólicos. Os processos de comunicação entre parceiros não são sempre feitos a partir de comportamentos simbólicos, nem são sempre feitos com intenção de enviar uma mensagem ao outro parceiro de comunicação.

Procure identificar se a pessoa tem ou não intenção de comunicar (itens 1 e 2). No caso de demonstrar intenção comunicativa, procure clarificar se o faz através de comportamentos mais simbólicos (item 4), tais como gestos ou fala, ou menos simbólicos (item 3), tais como movimentos corporais e expressões faciais. Verifique, também, se a pessoa com NCC combina diferentes formas para veicular as suas mensagens (item 5).

Como registar: Registe as suas observações colocando um **X** na caixa em frente do nível de complexidade observado.

Registe, nas suas notas, exemplos de comportamentos observados em cada nível, para facilitar a discussão com outros observadores.

B **P2** Caracterização do Perfil de Comunicação do Parceiro

A segunda parte do guião pretende analisar os comportamentos comunicativos utilizados pelos parceiros de comunicação que interagem com a pessoa com NCC.

1. Abordagem Física

A qualidade do processo comunicativo implica a descrição do comportamento físico do parceiro de comunicação ao nível de:

a) Distância entre Parceiros

Como caracteriza a distância entre os dois parceiros? A distância a que se encontram deve permitir à pessoa com NCC aperceber-se da presença do parceiro sem ser incomodada com essa mesma presença. No caso de pessoas com deficiência visual, esta distância deve permitir que a pessoa com NCC estabeleça contacto físico com o parceiro.

Será que o parceiro de comunicação se aproxima da pessoa quando quer comunicar? Será que a distância entre parceiros permite à pessoa com NCC localizar o som da fala e/ou o corpo do parceiro? Por outro lado, será que o parceiro, nas suas iniciativas, “invade” o espaço pessoal da pessoa com NCC, aproximando-se em demasia ou recorrendo ao contacto físico, sem o antecipar, e deixando a pessoa com NCC desconfortável?

Como registar: Registe as suas observações utilizando, Sim **(S)** ou Não **(N)** em frente da opinião que formou acerca da distância utilizada.

Se necessário, registe quais os aspetos que lhe pareceram não favorecer a comunicação (e.g., o parceiro de comunicação está demasiadamente longe da pessoa com NCC).

b) Posicionamento e Movimento dos Parceiros

O parceiro de comunicação deve assegurar-se de que a pessoa com NCC está posicionada “corretamente”. Isto é importante sobretudo no caso das pessoas com alterações neuromotoras. Um posicionamento adequado implica uma posição estável em que o corpo da pessoa com NCC esteja alinhado e a pessoa se sinta segura. O parceiro deve posicionar-se de forma a estar ao mesmo nível da pessoa com NCC, de frente ou a 45 graus, possibilitando que a pessoa tenha acesso visual ao ambiente e possa explorá-lo.

Caso a atividade observada implique deslocamentos da pessoa com NCC e do parceiro de comunicação é importante que: 1) as duas pessoas se mantenham próximas para facilitar a interação e a orientação da pessoa com NCC e, 2) a pessoa com NCC tenha possibilidade de explorar o ambiente.

Como registar: Registe as suas observações assinalando **(S)** para Sim ou **(N)** para Não.

c) Capacidade para Abrandar Movimentos e Parar

Abrandar o ritmo ou parar a interação, são aspetos com um valor importante nos processos comunicativos. Se o parceiro de comunicação faz uma pausa, isso pode ser um indicador importante para que a pessoa com NCC entenda que é a sua vez de participar na “conversa” e tenha tempo para organizar a sua intervenção. É-lhe dada a oportunidade para participar.

Parar a interação pode permitir à pessoa com NCC organizar a informação no seu cérebro, auxiliando-a quando se desorganiza e evidencia comportamentos desajustados. O silêncio, nestes casos, é um silêncio estruturado, um comportamento do parceiro que o utiliza para reorganizar e facilitar a interação. As paragens demasiado prolongadas podem ser interpretadas como uma quebra na interação.

Como registar: Registe as suas observações utilizando, Sim **(S)** ou Não **(N)**, descrevendo as situações em que o parceiro possa ter tido necessidade de abrandar ou parar a interação.

d) Adaptação às Necessidades da Pessoa com NCC

- Ao nível do posicionamento

Nesta secção é relevante verificar se o posicionamento dos interlocutores (pessoa com NCC e parceiro de comunicação) é um facilitador da interação (e.g., se permite o contacto visual e tátil) ou se, por outro lado, funciona como um obstáculo.

- Ao nível dos movimentos

O parceiro de comunicação gere a utilização do seu próprio movimento de acordo com os movimentos da pessoa com NCC. Aqui importa analisar, por exemplo, se o parceiro imita os movimentos da pessoa com NCC como forma de iniciar uma interação ou se inicia um movimento como forma de captar a atenção da pessoa com NCC.

- Ao nível dos gestos e expressões

Observar se o parceiro de comunicação utiliza gestos e expressões para captar e manter a atenção da pessoa com NCC. Por exemplo, se utiliza o gesto de apontar ou se aumenta as suas expressões faciais para auxiliar a pessoa com NCC a entender de que é que está a falar.

Como registar: Registe as suas observações assinalando, Sim **(S)** ou Não **(N)**.

Elabore as suas respostas com observações complementares.

2. Abordagem Multissensorial

Analisam-se, aqui, todos os aspetos do funcionamento sensorial que podem facilitar ou dificultar a interação, bem como a forma como o parceiro de comunicação tem em consideração diversos aspetos:

a) Adaptação a Défices Sensoriais

- Ao nível da visão

O parceiro de comunicação adequa a sua interação de acordo com a acuidade visual e o campo visual da pessoa com NCC? As questões da iluminação, dos contrastes, dos tamanhos e das relações figura fundo são tidas em consideração? Estes aspetos são importantes, sobretudo em casos de Deficiência Visual e Déficit Visual Cortical.

- Ao nível da audição

O parceiro de comunicação adequa a intensidade da voz e o ritmo da sua fala de acordo com as características auditivas da pessoa? No caso de pessoas com deficiência auditiva, assegura-se que os ambientes não são ruidosos e que não há mais do que uma pessoa a falar de cada vez? Pode também ser necessário apresentar a informação auditiva de uma forma mais pausada. Estes aspetos são sobretudo importantes em casos de Deficiência Auditiva e perturbações do Processamento Auditivo Central.

- Ao nível do tato

Uma pessoa com NCC pode ter uma reatividade aos estímulos táteis aumentada, diminuída ou dentro dos padrões considerados típicos. É importante que o parceiro de comunicação tenha conhecimento sobre a “sensibilidade” tátil da pessoa com NCC e utilize a sua abordagem sensorial de acordo com essa informação.

Como registar: Registe as suas observações assinalando, Sim **(S)**, se considera que o parceiro ajustou o seu comportamento, ou Não **(N)**, se considera que esse aspeto não foi tido em conta. Registe nas suas notas outros aspetos que considere importantes (e.g., “o parceiro não tem informação suficiente sobre o funcionamento sensorial da pessoa”).

b) Adaptação a Preferências Sensoriais

O parceiro de comunicação deverá identificar as preferências sensoriais da pessoa com NCC e utilizá-las para facilitar a receção e processamento da informação. Apresentar a informação recorrendo a mais do que um canal sensorial pode auxiliar o parceiro de comunicação a identificar quais aqueles que parecem dar mais informação à pessoa com NCC. Nem sempre o canal sensorial que parece menos comprometido é aquele que a pessoa com NCC escolhe ou prefere para obter informação (e.g., uma pessoa pode apresentar uma visão periférica adequada e preferir obter informação através do tato).

Como registar: Sublinhe as preferências sensoriais identificadas na pessoa com NCC (por si ou por outros técnicos, descritas anteriormente em processo clínico) e assinale, Sim, **(S)** se o parceiro comunicativo adapta a sua interação a essa preferência sensorial, ou Não **(N)**, em caso negativo.

c) Uso da Informação Sensorial Preferencial

Depois de compreender como é que a pessoa com NCC parece receber melhor a informação sensorial, verifique se essa informação sensorial preferencial é utilizada pelo parceiro de comunicação para concretizar o processo comunicativo. Descreva o que se passa relativamente a cada situação e verifique se o mesmo tipo de informação sensorial preferencial é utilizado em todas as situações. Por exemplo, a pessoa pode utilizar a audição quando tentam captar a sua atenção, mas precisar de apoio visual para receber informação mais detalhada.

Como registar: Assinale se as preferências sensoriais identificadas são utilizadas para cada um dos aspetos mencionados (*Captar a atenção, Manter o contacto/envolvimento, Informar sobre o que está a acontecer, Apoiar a compreensão da mensagem*). Assinale, Sim **(S)**, se o parceiro comunicativo recorre funcionalmente às preferências sensoriais da pessoa com NCC, ou Não **(N)**, em caso negativo.

d) Atenção e Adaptação a Hiper/Hiporreatividade Sensorial

Analise as variações de intensidade dos diferentes tipos de estímulos sensoriais e as reações que provocam na pessoa com NCC. A pessoa reage a estímulos de elevada intensidade? Necessita de maior intensidade do que o esperado para reagir? Verifique, se possível, o tipo de resposta em relação a diferentes estímulos e não apenas à modalidade que parece ser preferencial.

Como registar: Registe as suas observações descrevendo como se adapta o parceiro de comunicação à forma como a pessoa com NCC reage a diferentes tipos de informação sensorial. Acrescente descrições e exemplos que considere importantes.

Nota: poderá ser útil solicitar a opinião de um especialista em processamento sensorial para clarificar e enriquecer a avaliação deste aspeto.

3. Uso da Linguagem

A linguagem utilizada por um parceiro de comunicação deve ser adequada às características da pessoa com NCC, ao contexto e à atividade que estão a desenvolver. Tenha isto em consideração na observação dos quatro aspetos listados:

a) Linguagem Utilizada pelo Parceiro

Como é que o parceiro fala com a pessoa com NCC? Utiliza uma linguagem simples e direta? Utiliza frases longas e complexas? Utiliza frases relacionadas diretamente com o contexto? Reflete, na sua linguagem, os estados emocionais partilhados durante a interação? Utiliza frases para se referir a aspetos que não estão presentes no contexto?

Como registar: Assinale como caracteriza o “funcionamento” do parceiro respondendo com Sim **(S)** ou Não **(N)** para cada uma das questões. Complemente as respostas com observações descritivas que considere relevantes.

b) Utilização de Questões

Como registar: Assinale como caracteriza o “funcionamento” do parceiro respondendo com Sim **(S)** ou Não **(N)** a cada uma das questões. Complemente as respostas com observações descritivas que considere relevantes.

c) Temas de Conversa

Como registar: Assinale como caracteriza o “funcionamento” do parceiro respondendo com Sim **(S)** ou Não **(N)** para cada uma das questões. Complemente as respostas com observações descritivas que considere relevantes.

d) Uso de Gestos, Símbolos e/ou outros Suportes Visuais

O parceiro de comunicação utiliza recursos aumentativos de comunicação para auxiliar a compreensão da linguagem utilizada? (e.g., aponta para a pessoa ou objeto de que está a falar). Se o faz, como e com que resultados?

Como registar: Assinale como caracteriza o “funcionamento” do parceiro através de descrições do que considera relevante.

4. Competência para a Interação

Para que a troca comunicativa seja equilibrada, a intervenção do parceiro de comunicação deve ter em consideração a informação recolhida sobre a pessoa com NCC, de forma a conseguir adaptar-se individualmente às suas necessidades. Neste ponto, importa observar de que forma o comportamento do parceiro se ajusta à pessoa com NCC, considerando os seis aspetos enunciados:

- a) Ritmo na interação;**
- b) Valorização de tentativas de comunicação da pessoa com NCC;**
- c) Resposta a comportamentos de comunicação pré-verbal da pessoa com NCC**
- d) Capacidade para esperar por iniciativas e respostas da pessoa com NCC;**
- e) Capacidade para seguir as iniciativas da pessoa com NCC;**
- f) Criação de oportunidades para que a pessoa com NCC expresse diferentes funções da comunicação.**

Esta observação requer uma análise detalhada da resposta da pessoa com NCC, de modo a avaliar a adequação da participação do parceiro.

Cada interação tem características próprias decorrentes de variáveis relacionadas com ambos os parceiros. Um mesmo parceiro pode ter de utilizar um ritmo mais lento ou mais rápido de acordo com as necessidades de cada pessoa com NCC. Observe atentamente o processo de comunicação entre os dois parceiros e elabore a sua opinião sobre a forma como o parceiro de comunicação adequa a sua forma de interagir e comunicar.

Como registar: Caracterize a participação do parceiro de comunicação utilizando, Sim **(S)**, sempre que o parceiro comunicativo demonstra capacidade de adaptação em relação ao item considerado, ou Não **(N)**, em caso negativo. Enriqueça esta caracterização com observações complementares.

C P3 Caracterização do Processo de Interação

Os dados que se procura obter nesta parte do guião são relativos às duas pessoas em interação; a análise é, portanto, da díade, e não de qualquer uma das pessoas individualmente.

1. Quais os tipos de envolvimento entre os parceiros?

No esquema apresentado, os tipos de interação vão sendo gradualmente mais complexos do ponto de vista comunicativo, à medida que a espiral se alarga e a interação se torna mais complexa. Abaixo, cada um dos níveis é explicado sucintamente:

a) Isolamento

A pessoa com NCC foca-se em pensamentos individuais ou em (auto)estimulação sensorial. Não há atenção dirigida para o parceiro.

b) Interação Pessoa – Pessoa

A atenção de cada parceiro é dirigida para o outro e para estímulos sensoriais e sinais emocionais partilhados entre ambos. Não há, ainda, atenção dirigida para o contexto exterior à díade.

c) Interação Pessoa – Entidade – Pessoa

Ambos os parceiros partilham a atenção entre si e dirigem-na para atividades que envolvam um objeto, pessoa ou entidade externa à díade (e.g., o parceiro pega num objeto, mete-o na caixa e a pessoa com NCC observa e imita o movimento).

d) Comunicação em Atividade

Os parceiros envolvem-se numa atividade partilhada, mediada pelo recurso ativo a comportamentos comunicativos pré-verbais (e.g., durante um jogo em que ambos os parceiros trocam turnos de “conversa”, um parceiro aponta para um objeto para dizer que este é o objeto com que quer brincar e o outro reconhece o comportamento comunicativo e responde de forma contingente).

e) Linguagem em Atividade

Envolvimento numa atividade partilhada, mediada pelo recurso ativo a comportamentos comunicativos pré-verbais e verbais (e.g., durante um jogo em que ambos os parceiros trocam turnos de “conversa”, um dos parceiros utiliza um caderno de comunicação com imagens para informar o outro daquilo que quer fazer a seguir).

Como registar: Analise os dados que recolheu até ao momento e tente identificar, no esquema, quais os tipos de interação que a pessoa com NCC e o parceiro estabelecem entre si. Registe as suas conclusões, marcando com um círculo o tipo de envolvimento mais frequentemente observado.

D

Grelha Síntese da Observação

A **Grelha Síntese da Observação** tem como objetivo apresentar uma análise geral do(s) processo(s) de comunicação observado(s), relativamente às três dimensões exploradas (P1-pessoa, P2-parceiro, P3-processo).

Considerando o pressuposto de que cada parceiro de comunicação pode apresentar estilos diferentes, é importante que se faça uma grelha síntese para cada situação de comunicação observada (com diferentes parceiros e/ou em diferentes atividades).

Como registar: responda de forma sintética às questões apresentadas, tendo em consideração os três domínios da avaliação: P1, P2 e P3.

- P1** • Responder a cada uma das perguntas feitas na grelha, utilizando números para o número total de funções observadas e descrições para as funções observadas (e.g. foram observadas 3 funções: pedir, rejeitar, chamar a atenção)
- P2** • Utilizar uma escala de 4 pontos de NADA até MUITO para caracterizar cada um dos aspetos observados. Indique a sua opinião caracterizando a frequência com que estes aspetos foram observados no processo de comunicação numa escala de 4 pontos - NUNCA a SEMPRE. Se a resposta for NADA para algum dos aspetos, não se justifica dar opinião sobre a frequência de utilização.
- P3** • Rever as observações feitas e assinale (com um X) o tipo de envolvimento que lhe parece ser predominante. Registe, circulando a cor correspondente, as suas conclusões acerca da qualidade da participação da díade. O vermelho representa uma qualidade mais baixa e o verde representa uma qualidade mais elevada.

E

Suporte Visual para Observação de Díades

O **Suporte Visual para Observação de Díades** é um recurso adicional e de uso opcional do Guião Comunicação 3P. Imprima e utilize vários exemplares desta página para analisar a troca comunicativa, se o considerar útil para registar a sua caracterização da Pessoa, do Parceiro e do Processo.

Depois da análise das observações feitas, reflita sobre os aspetos mais e menos positivos na troca comunicativa entre a díade e que recomendações poderiam melhorar o processo. Assinale o que consideraria como melhorias. Poderá fazer sentido planear um próximo momento para observação e análise, para efeitos de reavaliação.

GUIÃO
COMUNICAÇÃO



INSTRUMENTO PARA ANÁLISE
E CARATERIZAÇÃO DE PROCESSOS DE
COMUNICAÇÃO

Pessoa

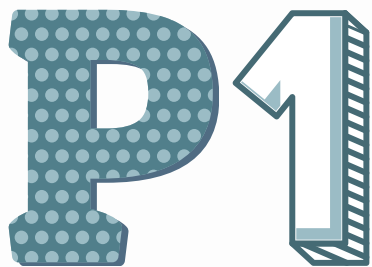
com Necessidades
Complexas de
Comunicação

Parceiro
de comunicação

Processo
de interação

Caraterização do Perfil de Comunicação da Pessoa com NCC*

*NCC – Necessidades Complexas de Comunicação



Nome da Pessoa com NCC:

Contexto da Observação:

Data da Observação: ____ / ____ / ____



Para que comunica?

(Funções da Comunicação)

Dirigir a Atenção:

- para o próprio
- para outro
- para objetos

Procurar Conforto/Segurança

Pedir:

- Objetos
- Ações
- Recorrência / Repetição
- Ajuda

Perguntar

Rejeitar

Aceitar

Escolher

Protestar

Expressar Emoções

Responder

Comentar

Dar Opiniões

Clarificar

Contar uma História

Cumprir Convenções Sociais

(cumprimentar, despedir-se, agradecer, etc.)

(adaptado de Rowland, 2013; Sigafos et al., 2006b, Porter, 2022)



Como comunica?

(Formas de Comunicação)

Movimentos Corporais

Expressões Faciais

Vocalizações Não Convencionais

Contacto Visual

Olhar Referencial

(e.g. olhar para o parceiro, olhar para o item/ foco de atenção e olhar novamente para o parceiro)

Gestos Não Convencionais

(e.g., que não fazem parte de um sistema formal)

Fala e Vocalizações Convencionais

(e.g., palavras, aproximações de palavras ou vocalizações convencionadas entre os parceiros)

Gestos Convencionais

(e.g., parte de um sistema formal ou língua gestual)

Símbolos Concretos

(e.g., objetos ou imagens reais)

Símbolos Abstratos

(e.g., símbolos pictográficos ou escrita)

Observações:

(adaptado de Rowland, 2013; Sigafos et al., 2006b)



A que nível comunica?

(Complexidade da Comunicação)

Comportamentos Pré-Intencionais

(a pessoa manifesta comportamentos não intencionais, como reação a estímulos do ambiente)

Comportamentos Intencionais, Sem Intenção Comunicativa

(a pessoa responde intencionalmente a estímulos do ambiente, sem intenção comunicativa subjacente ao comportamento e sem se dirigir a um parceiro)

Comunicação Intencional Não Simbólica

(a pessoa comunica ativamente e de forma intencional, utilizando comportamentos pré-verbais)

Comunicação Simbólica

(a pessoa comunica ativamente e de forma intencional, utilizando comportamentos verbais)

Linguagem Combinatória

(a pessoa comunica ativamente e de forma intencional, combinando gestos, símbolos e/ou palavras em enunciados mais elaborados)

(adaptado de Brady et al., 2012)

Caraterização do Perfil de Comunicação do Parceiro

Nome do Parceiro de Comunicação:

Relação com a Pessoa com NCC:

Contexto da Observação:

Data da Observação: ___ / ___ / ____

P2 Caracterização do Perfil de Comunicação do Parceiro



Abordagem Física

Registo:

A distância entre os parceiros:

- É confortável para ambos?
- É adequada à interação?

Posicionamento e movimento dos parceiros:

- O posicionamento dos parceiros potencia a interação e a comunicação?
- É assegurado, pelo parceiro, o alinhamento e estabilidade postural da pessoa com NCC?
- São criadas, pelo parceiro, oportunidades para que a pessoa com NCC se movimente e explore o meio envolvente?

O parceiro demonstra capacidade para abrandar os movimentos e parar?

O parceiro adapta-se às necessidades da pessoa com NCC ao nível do:

- Posicionamento?
- Movimentos?
- Gestos e expressões?

S	N	



Abordagem Multissensorial

Registo:

O parceiro adapta-se a défices sensoriais da pessoa com NCC ao nível de:

- Visão?
- Audição?
- Tato?

O parceiro adapta-se a preferências sensoriais da pessoa com NCC no que diz respeito a:

- Visão? - Proprioção? - Olfato?
- Audição? - Vestibular? - Tato?
- Paladar?

O parceiro usa informação sensorial preferencial para:

- Captar a atenção da pessoa com NCC?
- Manter o contacto/envolvimento?
- Informar sobre o que está a acontecer?
- Apoiar a compreensão da mensagem?

O parceiro tem em consideração e ajusta-se a situações de:

- Hiperreatividade Sensorial?
- Hiporreatividade Sensorial?

S	N	

(adaptado de Lee & McWilliam, 2008)

P2 Caracterização do Perfil de Comunicação do Parceiro



Uso da Linguagem

Registo:

A linguagem utilizada pelo parceiro é:

- Dirigida à pessoa com NCC?
- Relevante para o contexto da interação?
- Relacionada com as emoções experienciadas?
- Ajustada à compreensão da pessoa com NCC?
- Adequada à faixa etária da pessoa com NCC?

Se utilizadas, as questões do parceiro são:

- Equilibradas com comentários?
- Ajustadas à compreensão da pessoa com NCC?
- Ajustadas à expressão da pessoa com NCC?

Os temas de conversa introduzidos pelo parceiro são:

- Interessantes para a pessoa com NCC?
- Adequados ao contexto da interação?
- Adequados à faixa etária da pessoa com NCC?

São utilizados gestos, símbolos ou outros suportes visuais para apoiar a compreensão da linguagem /fala?

S	N	



Competências para a Interação

Registo:

O ritmo na interação:

- É calmo?
- É lento?
- É apressado?
- É rápido?
- Permite que haja pausas e silêncios?

O parceiro valoriza as tentativas de comunicação por parte da pessoa com NCC e ajusta-se às mesmas?

O parceiro responde à comunicação pré-verbal da pessoa com NCC através de:

- Toque?
- Movimento?
- Vocalizações?
- Fala?
- Imitação?

O parceiro espera que a pessoa com NCC tenha iniciativa e/ou dê uma resposta?

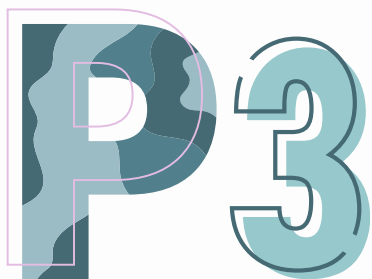
O parceiro segue a iniciativa da pessoa com NCC?

O parceiro cria oportunidades para a utilização de diferentes funções comunicativas?

S	N	

(adaptado de Lee & McWilliam, 2008)

Caraterização do P Processo de Interação




Relação entre os Parceiros de Comunicação:

Contexto da Observação:

Data da Observação: ___ / ___ / ____

P3 Caracterização do Processo de Interação

 **Quais os tipos de envolvimento entre os parceiros?**
(utilize o esquema para refletir sobre os diferentes tipos de envolvimento que observa entre parceiro e pessoa com NCC, assinalando aqueles que predominam)

 **Como é a participação da díade no processo?**

Como é o **timing** das iniciativas e respostas, considerando o ritmo da interação entre parceiros? **Rápido demais? Apressado? Lento demais? Calmo? Ajustado** a ambos os parceiros?

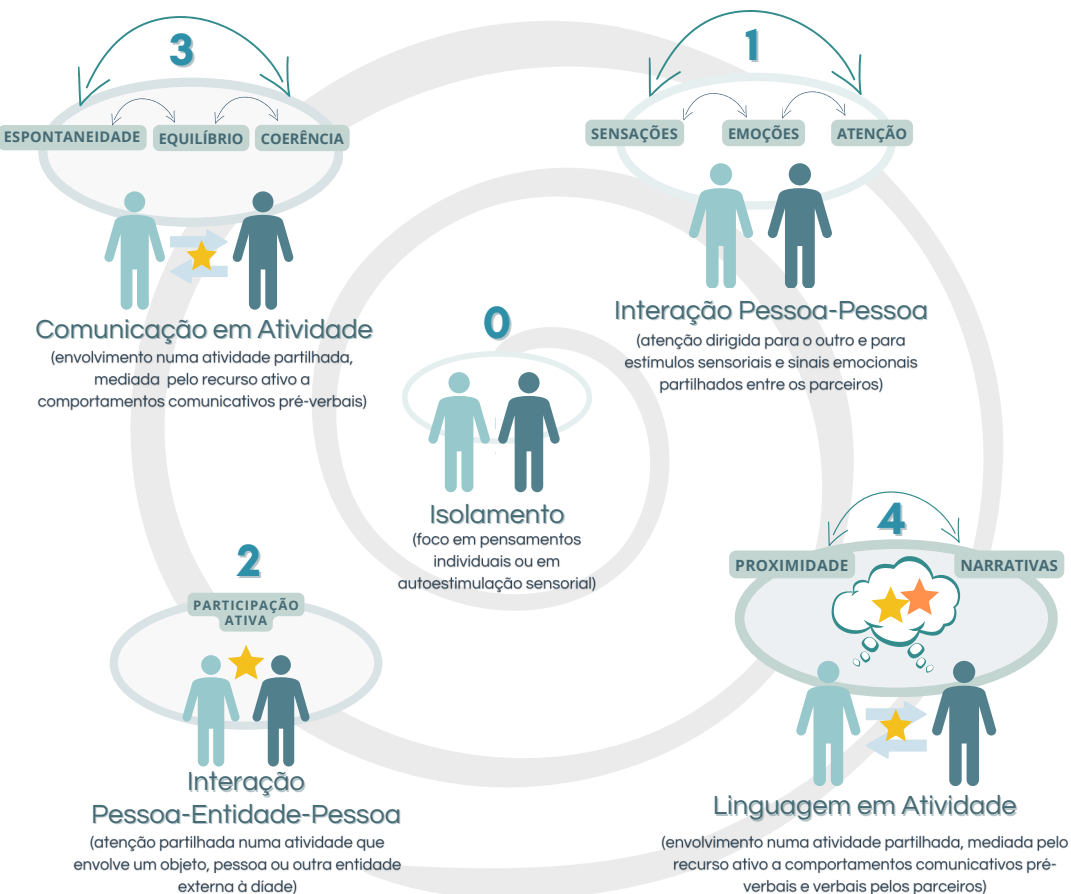
Quais os **tópicos** explorados pelos parceiros? Qual a **relevância** dos comportamentos verbais e não verbais para os tópicos da interação? Como decorre a **manutenção e mudança de tópico**?

Quantos **turnos** ocupa cada um dos parceiros na interação? Verifica-se **simetria/equilíbrio** na participação entre parceiros de comunicação?

Verifica-se **satisfação/regozijo** por parte de ambos os parceiros de comunicação?

Na atividade, os parceiros dispõem de oportunidades para que sejam usadas diferentes **funções** da comunicação? Que estratégias são utilizadas?

No contexto, os parceiros dispõem de condições para que se utilizem diferentes **formas** de comunicação? Que estratégias são utilizadas?



(adaptado de Dias, Mineiro & Damen, 2020)

(adaptado de Talking Mats, 2014)

Grelha Síntese da Observação



Grelha de Síntese da Observação

Instruções:

Responda de forma sintética às questões apresentadas, considerando as observações realizadas nas grelhas referentes a **P1, P2 e P3**.

P1

Perfil de Comunicação da Pessoa com NCC

Quantas **funções comunicativas** utilizou? ____

Quais?

Quantas **formas de comunicação** utilizou? ____

Quais?

A que **nível de complexidade** comunica na maior parte do tempo (>50% do tempo)?

P2

Perfil de Comunicação do Parceiro

Em que medida é que a **abordagem física** do parceiro contribui para o sucesso da comunicação?

Nada | ____ | ____ | ____ | ____ | **Muito**

Com que **frequência**?

Nunca | ____ | ____ | ____ | ____ | **Sempre**

Em que medida é que a **abordagem multissensorial** do parceiro contribui para o sucesso da comunicação?

Nada | ____ | ____ | ____ | ____ | **Muito**

Com que **frequência**?

Nunca | ____ | ____ | ____ | ____ | **Sempre**

Em que medida é que o **uso da linguagem oral** pelo parceiro contribui para o sucesso da comunicação?

Nada | ____ | ____ | ____ | ____ | **Muito**

Com que **frequência**?

Nunca | ____ | ____ | ____ | ____ | **Sempre**

Em que medida é que as **competências para a interação** do parceiro contribuem para o sucesso da comunicação?

Nada | ____ | ____ | ____ | ____ | **Muito**

Com que **frequência**?

Nunca | ____ | ____ | ____ | ____ | **Sempre**

P3

Processo de Interação

Que **tipo de envolvimento** entre parceiros observou no processo de comunicação?

- Isolamento _____
- Pessoa - Pessoa _____
- Pessoa - Entidade - Pessoa _____
- Comunicação em Atividade _____
- Linguagem em Atividade _____

Assinale com * o tipo de envolvimento entre parceiros que considera **predominante (> 50% do tempo)**.

Como caracterizaria a **qualidade da participação da díade** no processo?

- | | Qualidade baixa | Qualidade elevada |
|---------------------------------------|-----------------|-------------------|
| ○ <i>Timing</i> na Interação | ● | ● |
| ○ Relevância dos Comportamentos | ● | ● |
| ○ Simetria/Equilíbrio entre Parceiros | ● | ● |
| ○ Satisfação/Regozijo dos Parceiros | ● | ● |
| ○ Funções da Comunicação | ● | ● |
| ○ Formas de Comunicação | ● | ● |

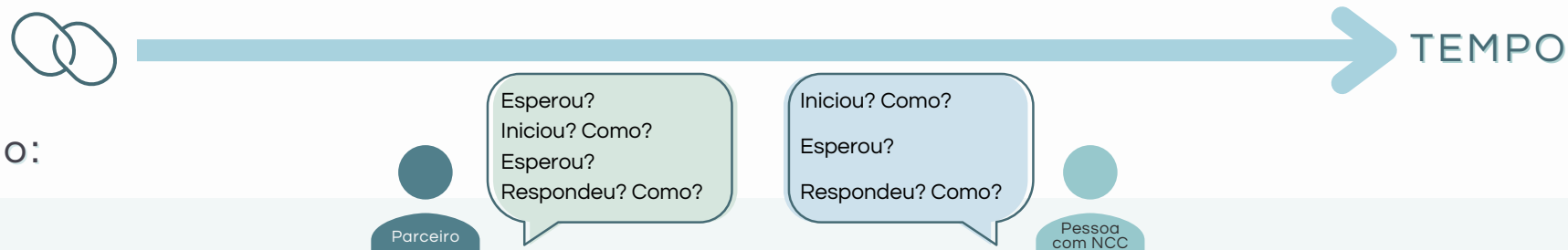
Suporte Visual para Observação de Díades



Suporte Visual para Observação de Díades

Instruções:

Copie e utilize vários exemplares desta página para analisar a troca comunicativa, se o ajudar a caracterizar a **Pessoa**, o **Parceiro** e o **Processo**. Depois da análise, reflita sobre os **aspectos mais positivos** na comunicação entre a díade e que **recomendações** daria **para melhorar o processo**.



Descrição:

Reflexão:

Aspectos mais positivos:

Aspectos menos positivos:

Recomendações:

Evolução Esperada:

Próximo encontro: / /

LITERATURA CONSULTADA

para elaboração do Guião Comunicação 3P

Dias, J. (2015). *Compromising with communication—the map of a journey: The journey of parents and professionals on the way of improving communication with children with complex communication profiles*. (unpublished master's thesis, University of Groningen, 2015)

Dias, J., Mineiro, A., & Damen, S, (2020). Atypical Interpersonal Communication: Looking for and through a Different Lens. *Philosophy Study*, Vol. 10 (12), 770-794. doi:10.17265/2159-5313/2020.12.003

Brady, N., Kandace, F., Thiemann-Bourque, K., Olswang, L., Dowden, P., Saunders, M., & Marquis, J. (2012). Development of the communication complexity scale. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 16(21), 16-28. doi:10.1044/1058-0360(2011/10-0099)

Lee, M., & McWilliam, L. (2008). *Learning together. A creative approach to learning for children with multiple disabilities and visual impairment*. London: RNIB.

Porter, G. (2022). *Pragmatic organisation dynamic display communication books. Advanced workshop manual*. Glen Waverley: CPEC.

Rowland, C. (2013). *Online communication matrix*. Retrieved from <https://www.communicationmatrix.org/uploads/pdfs/handbook.pdf>

Sigafoos, J., Arthur-Kelly, M., & Butterfield, N. (2006a). Key concepts. In J. Sigafoos, M. Arthur-Kelly, and N. Butterfield (Eds.), *Enhancing everyday communication for children with disabilities* (pp. 1-22). Baltimore, MD: Paul H Brookes Publishing Co., Inc.

Sigafoos, J., Arthur-Kelly, M., Butterfield, N., & Foreman, P. (2006b). The assessment process. In J. Sigafoos, M. Arthur-Kelly, and N. Butterfield (Eds.), *Enhancing everyday communication for children with disabilities* (pp. 23-48). Baltimore, MD: Paul H Brookes Publishing Co., Inc.

Talking Mats (2014). *Effectiveness framework of functional communication*. Retrieved November, 20, 2021, from <http://www.talkingmats.com/wp-content/uploads/2014/09/EFFC-2014.pdf>