



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

DEVELOPMENT SKILLS

# **COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL SOBRE GRIPE AVIÁRIA**

AVIAN INFLUENZA  
MASS MEDIA channels

**PROFISSIONAIS DE SAÚDE  
HUMANA E ANIMAL**  
**AI.COMM**  
**FICHAS DOS PARTICIPANTES**  
**FORMAÇÃO DE UM DIA**



## A QUEM SE DESTINA ESTA FORMAÇÃO?

AVIAN INFLUENZA  
Information  
CHANNELS  
COMMUNICATION  
MASS MEDIA

Esta acção de formação de um dia sobre Competências de Comunicação Interpessoal para a Gripe Aviária destina-se aos profissionais da área da saúde humana e animal, para que estes possam actualizar as suas competências de comunicação interpessoal, assim como aumentar os seus conhecimentos sobre comunicação para a mudança de comportamentos, como resposta à prevenção e controlo da Gripe Aviária nas comunidades. Os profissionais da área da saúde humana e animal encontram-se numa posição privilegiada para chegar presencialmente aos indivíduos, às famílias e às comunidades, com informação sobre a forma de prevenir ou conter as doenças. O reforço das suas competências de comunicação interpessoal ajudá-los-á a transmitir melhor as mensagens.

# VISÃO GERAL DA FORMAÇÃO

Esta formação de um dia sobre Competências de Comunicação Interpessoal para a Gripe Aviária, destinada aos profissionais da saúde humana e animal, visa aumentar a sua sensibilização para a importância das competências de comunicação presencial e de como elas podem afectar a mudança de comportamentos relacionados com a prevenção da GA. Descrevem-se quatro competências básicas de comunicação interpessoal, que são necessárias durante as interacções para a prevenção da GA: capacidade de ouvir, fazer perguntas e procurar informação, usar linguagem acessível e usar materiais de apoio para ajudar a transmitir a informação.

A metodologia de formação interactiva encoraja os participantes a discutir e contribuir para a experiência de aprendizagem de cada um. Constitui também uma oportunidade para que os participantes pratiquem as quatro competências básicas e reforcem a informação, a prevenção e o controlo da GA a nível comunitário.

# OBJECTIVOS DA FORMAÇÃO

AVIAN INFLUENZA  
Information  
CHANNELS  
MASS MEDIA  
COMMUNICATION

*No final desta formação, os participantes terão*

- debatido as questões básicas da Gripe Aviária e a informação para a sua prevenção e controlo
- maior consciência da importância das competências de comunicação interpessoal para provocar a mudança de comportamentos relacionados com a prevenção da GA
- identificado e descrito as quatro competências básicas de CIP necessárias durante as intervenções presenciais para a prevenção da GA: capacidade de ouvir, fazer perguntas, falar com simplicidade e usar materiais de apoio para transmitir a informação
- praticado as quatro competências básicas de comunicação interpessoal para melhorar a informação e a prevenção da GA

# COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL PARA A GRIPE AVIÁRIA

## ORDEM DE TRABALHOS

	Dia 1
9:00 – 10:30	Sessão 1 Boas-vindas e apresentação do programa
10:30 - 10:45	INTERVALO
10:45 – 12:30	Sessão 2 Gripe Aviária e Comunicação
12:30 – 1:30	ALMOÇO
1:30 – 3:00	Sessão 3 Mudança de comportamentos e comunicação interpessoal
3:00 – 3:15	INTERVALO
3:15 – 5:00	Sessão 4 Competências de comunicação interpessoal
5:00 – 5:30	Sessão 5 Encerramento

SESSÃO 1  
FICHA 1  
ACTIVIDADE 3

**PERGUNTAS SOBRE GRIPE AVIÁRIA**

AVIAN INFLUENZA  
Information  
CHANNELS  
COMMUNICATION  
MASS MEDIA

1. O que é o vírus H5N1 ou gripe aviária?
2. As aves infectadas com o vírus morrem ou adoecem todas?
3. Como é que o vírus é transmitido?
4. Como é que se propaga o vírus H5N1?
5. O que posso fazer para proteger a minha criação de aves e a minha família?

6. Como é que a GA pode chegar à minha comunidade?

7. Como é que as pessoas podem contrair o vírus H5N1?

8. Como se proteger a si próprio e à família contra o H5N1?

9. Como sei se tenho gripe aviária?

10. É seguro comprar e comer aves?



## SESSÃO 2 FICHA 1 ACTIVIDADE

PERGUNTAS PARA O  
TRABALHO DE GRUPO

AVIAN INFLUENZA  
Information  
CHANNELS  
COMMUNICATIO  
MASS MEDIA

*Mensagens para a prevenção e controlo da gripe aviária*

1. O que podem as pessoas fazer para reduzir o risco de contraírem o H5N1?
2. O que posso fazer para me proteger a mim próprio, se tiver contacto com aves de criação ou outras?
3. O que se deve fazer quando se encontra aves mortas ou doentes?
4. Como preparar ou consumir carne e ovos de aves?
5. Quais são as formas mais comuns de conter a propagação do vírus durante um surto?
6. Durante um surto, se a minha galinha morrer, posso comê-la?
7. Que deve fazer se, acidentalmente, tiver contacto com aves de criação ou suas fezes numa área afectada e adoecer?

## COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL PARA A GRIPE AVIÁRIA RESUMO

AVIAN INFLUENZA  
Information  
CHANNELS  
COMMUNICATION  
MASS MEDIA

Os profissionais da área da saúde humana e animal encontram-se numa posição privilegiada para chegar presencialmente aos indivíduos, às famílias e às comunidades, com informação sobre a forma de prevenir ou conter as doenças. O reforço dos seus conhecimentos sobre a comunicação para a mudança de comportamentos e das suas competências de comunicação interpessoal ajudá-los-á a transmitir melhor as mensagens e terá igualmente impacto na mudança de comportamentos relacionados com a prevenção e controlo da GA nas comunidades.

### O QUE É A COMUNICAÇÃO?

A comunicação muda os *conhecimentos e as atitudes*.

**Exemplo:** após uma campanha de comunicação, os agricultores ficam a saber que a gripe aviária se pode transmitir dos patos para as galinhas e das galinhas para outras galinhas. Antes da campanha, os agricultores nunca tinham pensado nisso.

### O QUE PODE FAZER A COMUNICAÇÃO PARA A MUDANÇA DE COMPORTAMENTOS (CMC)?

A comunicação para a mudança de comportamentos ajuda a *mudar a forma como a pessoa age*.

**Exemplo:** antes da CMC os agricultores não mantêm separadas as aves novas das velhas durante 14 dias. A campanha foca a importância de separar as aves novas das velhas durante 14 dias, para evitar a GA. Depois da CMC: alguns agricultores passam a separar as aves novas das velhas durante 14 dias.

# ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

- Usar a comunicação verbal e não verbal
- Receber *feedback*
- Mostrar empatia
- Promover a troca de informação
- Mostrar respeito
- Manter um diálogo de duas vias
- Partilhar ideias e mensagens
- Falar a mesma língua
- Estabelecer um diálogo
- Usar materiais de apoio para fornecer a informação

## COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL USADAS DURANTE AS REUNIÕES PRESENCIAIS

### 1. *Capacidade de ouvir*

- *A. Cumprimentar de modo adequado*

Cumprimentar respeitosamente desde o princípio é importante para criar uma relação harmoniosa e encoraja o diálogo. Usar a linguagem corporal e a comunicação verbal culturalmente apropriadas para mostrar respeito e interesse.

- *B. Observar as mensagens verbais e não verbais*

A capacidade de ouvir significa mais do que simplesmente ouvir as palavras; é também prestar atenção às mensagens verbais e não verbais, à linguagem corporal e às palavras, assim como àquilo que pode ficar “por dizer”, designadamente sentimentos ou preocupações.

**Para confirmar que a outra pessoa está a ser ouvida e compreendida:**

***Comunicação verbal:*** repetir as palavras, fazer perguntas, usar a mesma língua, usar sons que encorajem o diálogo. ***Comunicação não verbal:*** observar a linguagem corporal, olhar para a pessoa, estabelecer contacto visual, acenar com a cabeça e estar atento ao tom de voz.

**2. Perguntar e procurar :** fazer perguntas motiva as pessoas a trocarem informações sobre a sua situação ou a expressarem os seus sentimentos. Procurar informação é necessário quando se pretende saber mais sobre os sentimentos ou a situação de uma pessoa.

- *As perguntas abertas requerem* mais do que uma resposta monossilábica. Começam, normalmente, por termos como “De que modo?”, “O que...?” ou “Pode dizer-me ...?”.
- *As perguntas fechadas* requerem uma ou mais palavras como resposta; são úteis para esclarecer ou confirmar questões ou afirmações ou informação específica.

A estratégia a seguir é usar uma combinação de perguntas abertas e de algumas perguntas fechadas para procurar informação sobre dois aspectos: situação ou “história” e sentimentos.

### **3. Linguagem acessível**

Usar uma linguagem que todos entendam e repetir as mesmas palavras. Adequar a linguagem de modo a que corresponda ao nível de literacia dos membros da comunidade. Usar termos simples, para ter a certeza de que a informação é compreendida.

### **4. Usar materiais de apoio**

Usar material impresso ou audiovisual destinado a facilitar a compreensão de um determinado tópico pode levar as pessoas a tomarem decisões sobre mudança de comportamentos.

## **RESUMO: as competências usadas durante as interações presenciais exercem impacto sobre a mudança de comportamentos**

- **Ouvir atentamente:**
  - Cumprimentar respeitosamente para encorajar o diálogo
  - Prestar atenção às mensagens verbais e não verbais

- ***Perguntar e procurar :***
  - Perguntas abertas e fechadas
- ***Linguagem acessível:***
  - usar os mesmos termos e corrigir o mau entendimento
- ***Usar materiais de apoio:***
  - Coerência e rigor da informação.

# SESSÃO 4

## FICHA 1

### ACTIVIDADE 1

#### TRABALHO DE GRUPO

AVIAN INFLUENZA  
Information  
CHANNELS  
COMMUNICATION  
MASS MEDIA

#### *Cenários de dramatização a usar durante este exercício:*

1. O membro da comunidade informa o responsável agrícola acerca das aves doentes que viu no quintal do vizinho. Ele mostra-se confuso e quer saber se os animais do seu quintal estão bem, pois alguns pareciam doentes de manhã.
2. O membro da comunidade conta que o seu primo tinha vindo da aldeia na semana anterior e que trouxera ovos e algumas galinhas como presentes. Ele e a sua família já tinham comido 2 galinhas no fim-de-semana, mas agora as outras estão mortas. Por isso, ele está assustado e quer saber se os animais morreram de gripe aviária e onde deverá ele colocá-los?
3. O membro da comunidade está preocupado e quer saber quanto tempo deverá cozinhar a galinha, para que fique bem cozida e ele e a família não corram o risco de contraírem gripe aviária?
4. O membro da comunidade viu um vizinho a recolher algumas aves mortas perto do lago da escola, tendo feito, em seguida, uma grande cova e queimado as aves. Ele está preocupado e quer saber se deverá fazer o mesmo com as aves mortas que encontrou no quintal. Que mais se deverá fazer quando se encontra criação morta?

# SESSÃO 4

## FICHA 2

### ACTIVIDADE 5

TRABALHO DE GRUPO

AVIAN INFLUENZA  
Information  
CHANNELS  
COMMUNICATION  
MASS MEDIA

#### *Cenários de dramatização a usar durante este exercício:*

1. Um membro da comunidade informa o agente de saúde animal ter verificado que tinham morrido cerca de 30 galinhas da sua capoeira, quando lhes ia dar de comer nessa manhã. A sua mulher perguntou-lhe se poderia cozinhar algumas para o jantar e ele levaria as outras para vender no mercado. Será que elas morreram de gripe aviária? Ele pede-lhe ajuda. O que poderá o agente de saúde animal dizer-lhe?
2. Um membro da comunidade trabalha num hotel e no exterior, junto às instalações do hotel, por onde teve de passar, encontrou várias aves mortas; agora está com medo de ter contraído a doença. O que poderá o agente de saúde animal aconselhá-lo a fazer?
3. Um membro da comunidade quer saber o que poderá fazer para evitar que os seus três filhos de contraírem a gripe aviária, devido às aves mortas que tinham visto na véspera junto de um ribeiro. Ele faz a pergunta ao agente de saúde animal.
4. Um membro da comunidade tinha ido na véspera de manhã ao mercado e viu várias galinhas doentes; por isso, não as comprou e voltou rapidamente para casa, mas agora quer saber se pode adoecer e morrer. Ele faz a pergunta ao agente de saúde animal.

# SESSÃO 1

## FICHA 2

### ACTIVIDADE 3

RESPOSTAS DE INFORMAÇÃO  
SOBRE GRIPE AVIÁRIA

AVIAN INFLUENZA  
Information  
CHANNELS  
MASS MEDIA  
COMMUNICATIO

#### 1. O que é a gripe aviária?

A gripe aviária é um vírus que todas as aves podem contrair; alguns dos tipos deste vírus são muito perigosos porque se podem propagar rapidamente e causar morte súbita em grandes quantidades de aves. Embora seja, sobretudo, uma doença das aves, pode também afectar porcos, cães e gatos.

#### 2. As aves infectadas com o vírus morrem ou adoecem todas?

Não. Há aves que transportam o vírus mas não adoecem nem morrem – isso acontece muito com as aves aquáticas selvagens, as aves marinhas e os patos. Não é possível dizer se uma ave está infectada, apenas por mera observação.

#### 3. Como é que o vírus é transmitido?

O vírus transmite-se de bando para bando, através da ingestão ou inalação de resíduos fecais ou das excreções dos olhos, nariz e boca das aves infectadas. Pode também ser transmitido por seres humanos com estrume ou muco nas mãos ou no corpo, assim como no vestuário e sapatos, e pelo estrume ou muco no equipamento, veículos, ovos quebrados e caixotes que tenham estado em contacto com o vírus.

#### 4. Como é que se propaga o vírus H5N1?

O vírus pode sobreviver em matéria fecal e muco ou excreções de aves; por isso, quando se deslocam objectos ou aves de capoeira com excrementos ou muco no corpo (pessoas, veículos, embalagens de ovos, equipamento, transportes) o vírus propaga-se. É por isso que o contacto humano com os excrementos de aves tem de ser controlado para que o vírus não se propague.



## **5. O que posso fazer para proteger a minha criação de aves e a minha família?**

- Separe as novas aves das aves saudáveis que já possui durante, pelo menos, 14 dias;
- Separe as diferentes espécies de aves;
- Limpe as capoeiras e retire os excrementos uma vez por semana;
- Lave os cestos, sapatos e equipamento com sabão, depois de usados, para retirar a matéria fecal e o muco
- Lave as mãos com sabão antes e depois de mexer nas aves

## **6. Como é que a GA pode chegar à minha comunidade?**

Pode ser introduzida pela importação de aves infectadas;  
comércio e importação ilegais de aves vivas que estejam infectadas;  
manuseamento e abate de aves que estejam infectadas;  
uma pessoa que tenha estado em instalações infectadas e transporte o vírus na sua roupa, sapatos ou equipamento, como, por exemplo, nos pneus dos veículos

## **7. Como é que as pessoas podem contrair o vírus H5N1?**

Os seres humanos podem contrair o vírus de várias maneiras:  
contacto com aves infectadas;  
inalação de fezes, sangue ou muco de aves infectadas.  
ingestão de carne de aves contaminadas;  
ingestão de água de fontes que tenham sido contaminadas por fezes ou penas de aves

## **8. Como se proteger a si próprio e à família contra o H5N1?**

- Mantenha as crianças longe das aves e não as deixe recolher ovos, se possível – isso inclui as aves de estimação, se não estiverem confinadas a um espaço interior.
- Tenha cuidado ao usar aves em rituais ou cerimónias ou encontre alternativas ao uso de aves.
- Todos os membros da família devem lavar as mãos e escovar os sapatos e sandálias quando saem da quinta – e, sobretudo, antes de entrar em casa.

## **9. Como sei se tenho gripe aviária?**

Os sintomas são semelhantes aos de outras gripes, nomeadamente febre, tosse, dores de cabeça e dores musculares. A gravidade dos sintomas é variável.

Se tiver algum destes sintomas e tiver estado perto de aves, procure imediatamente um médico. Nos seres humanos, este vírus pode causar sintomas mais graves, que se desenvolvem rapidamente. Muitas pessoas infectadas com este vírus morreram; trata-se de um vírus muito grave.

## **10. É seguro comprar e comer aves?**

Sim, os produtos avícolas devem ser bem cozinhados e devidamente manuseados durante a sua preparação – isto significa cobrir o rosto com uma máscara ou pano, para não se inalar sangue, muco ou fezes e usar luvas ou sacos de plástico. A carne deve ser bem passada (não a deixar rosada) e os ovos não devem ser comidos crus nem com gema mole. Se as aves forem cozinhadas a temperaturas normais – cerca de 70 graus centígrados durante cerca de 30 minutos – o calor e a cozedura matarão o vírus. Tenha cuidado e não coma aves que tenham morrido há pouco.

## **MENSAGENS PARA A PREVENÇÃO E CONTROLO DA GRIPE AVIÁRIA**

### **1. O que podem as pessoas fazer para reduzir o risco de contraírem o H5N1?**

Existem vários comportamentos-chave que as pessoas que estão em contacto próximo com aves podem adoptar, para evitar contrair a gripe das aves:

- Lavar a capoeira para remover os excrementos uma vez por semana;
- Lavar os cestos, sapatos e equipamento com sabão para remover a matéria fecal e o muco;
- Lavar as mãos com sabão, antes e depois de manusear aves ou ovos, para remover os excrementos e o muco das aves;

### **2. O que posso fazer para me proteger a mim próprio, se tiver contacto com aves de criação ou outras?**

Lavar a capoeira uma vez por semana. Isso significa:

- Limpar ou varrer as fezes e os alimentos não consumidos do quintal, todos os dias. Usar máscara e luvas, enquanto limpa o quintal.
- Queimar ou enterrar as penas e outros resíduos existentes no quintal. Enterrar o lixo com cal, para que os necrófagos não vasculhem nele.
- Antes de usá-lo como fertilizante, deixar o estrume a decompor durante várias

semanas, para dar tempo a que o vírus morra.

- Lavar diariamente o equipamento da quinta, incluindo os pneus, com água e sabão ou detergente.

### **3. O que se deve fazer quando se encontra aves mortas ou doentes?**

- Contactar imediatamente as autoridades competentes da sua área.
- Remover as aves mortas usando uma enxada, um pau ou uma pá.
- Colocar as aves mortas num buraco, juntamente com os sacos de plástico usados para as manusear.
- As aves mortas devem ser removidas correctamente; não devem ser atiradas para o rio, lago ou outro corpo de água.
- Tapar o buraco e lavar bem as mãos com água e sabão.
- Se reparar que há uma ou mais aves que parecem doentes, não as deixe no quintal. Use luvas ou sacos de plástico, para as retirar do bando, e colocá-las numa gaiola fechada.

### **4. Como preparar ou consumir carne e ovos de aves?**

O principal risco de exposição à gripe aviária é através do abate e manuseamento de aves infectadas.

- Manter a carne crua, a criação, o peixe e os respectivos fluidos longe dos outros alimentos.
- Depois de cortar carnes cruas, lavar as mãos, a tábua de cortar e a faca, bem como as bancas e todas as outras áreas expostas com sabão e água quente, usando lixívia, se a tiver.
- Cozinhar bem a carne das aves, até que deixe de ficar rosada. A cozedura (a temperaturas de 70°C ou superiores em todas as partes de um alimento) destruirá o vírus da gripe aviária.
- Não comer ovos mal cozinhados. Por segurança, as claras e as gemas devem ficar sólidas. Não usar ovos crus na comida.
- Lavar as mãos com sabão, depois de mexer em ovos, uma vez que as cascas destes podem ter excrementos ou muco contendo o vírus da gripe aviária.
  - O congelamento e a refrigeração não matam o vírus H5N1.

### **5. Quais são as formas mais comuns de conter a propagação do vírus durante um surto?**

Notifique as autoridades locais e peça-lhes ajuda.

Se tiver aves doentes ou mortas, não as coma.

Não desloque nem venda essas aves.

## **6. Durante um surto, se a minha galinha morrer, posso comê-la?**

Não, não se trata de um vírus igual aos outros que matam a sua criação. Não deve preparar aves mortas para comer. Isso poderá infectá-lo também a si.

## **7. Que deve fazer se, acidentalmente, tiver contacto com aves de criação ou suas fezes numa área afectada e adoecer?**

- Se adoecer com febre alta, depois do contacto com aves mortas ou doentes, procure tratamento imediatamente.
- Se suspeitar de que alguém tem gripe aviária, leve essa pessoa imediatamente a um prestador de cuidados de saúde.

## SESSÃO 5 FICHA 2

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO CURSO

AVIAN INFLUENZA  
Information  
CHANNELS  
MASS MEDIA  
COMMUNICATIO

*Este formulário é anônimo. Não escreva o seu nome. Obrigado.*

1. Este curso correspondeu às suas expectativas? (Inscrever num círculo)  
SIM NÃO  
Em caso negativo, diga porquê

2. Quais as sessões que mais lhe agradaram? Porquê?

3. Quais as sessões que menos lhe agradaram? Porquê?

4. A que assuntos deveríamos dedicar mais tempo?

5. Como classificaria o desempenho do facilitador? (Inscrever num círculo apenas uma resposta)

a. Excelente    b. Razoável    c. Bom    d. Fraco

Observações:

6. Como acha que poderíamos melhorar o conteúdo da formação?

7. Como acha que poderíamos melhorar a logística da formação? (horário, intervalos para café/chá, etc.)

8. Globalmente, como classificaria esta formação? (Inscrever num círculo apenas uma resposta).

a. Excelente    b. Razoável    c. Bom    d. Fraco

Observações:

