



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL)
FACULDADE DE MEDICINA (FAMED)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENSINO NA SAÚDE
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO NA SAÚDE (MPES)**

LEYDJANE NUNES CARVALHO

PRODUTO EDUCACIONAL

CÍRCULO DE DIÁLOGO: COMO ESTOU ME COMUNICANDO?

**MACEIÓ
2021**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL)
FACULDADE DE MEDICINA (FAMED)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENSINO NA SAÚDE
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO NA SAÚDE (MPES)**

LEYDJANE NUNES CARVALHO

CÍRCULO DE DIÁLOGO: COMO ESTOU ME COMUNICANDO?

Produto educacional desenvolvido a partir dos resultados obtidos no trabalho "O ensino da Comunicação na Formação Médica: uma Perspectiva de promover o Cuidado Integral", apresentado ao Programa de Pós-graduação em Ensino na Saúde da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Alagoas (MPES/FAMED/UFAL), como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Ensino na Saúde.

Orientador: Prof. Dr. Waldemar Antônio das Neves Júnior
Coorientadora: Prof.^a Dr.^a Divanise Suruagy Correia

**MACEIÓ
2021**

RESUMO

Os processos circulares são muito utilizados para facilitar o diálogo, resolver conflitos e fortalecer o vínculo entre pessoas. Essa metodologia é baseada nos saberes e práticas de comunidades indígenas que utilizam o círculo como espaço para a fala e resolução dos conflitos da comunidade. Os processos circulares podem contribuir para amenizar desavenças, esclarecer e solucionar conflitos, discutir desafios e problemas vivenciados e favorecer a integração entre os profissionais. Dentre os diversos tipos de processos circulares, destaca-se o Círculo de Diálogo como uma ferramenta potente para o trabalho com equipes de saúde, ao promover o diálogo no ambiente de trabalho, melhorando as relações interpessoais por meio da escuta e construção de vínculo. O círculo de diálogo mostrou-se profícuo ao facilitar o compartilhamento de experiências entre os profissionais, além de promover reflexões sobre temas relevantes que podem impactar a assistência ao paciente. As práticas circulares podem ser implementadas no curso de medicina, proporcionando um espaço de reflexão e diálogo entre estudantes e docentes, promovendo conhecimento e aprendizado mútuos, além de ser um lugar profícuo para o exercício contínuo da empatia e comunicação.

Palavras-Chave: Diálogo. Comunicação. Empatia. Medicina. Educação médica.

1 PRODUTO EDUCACIONAL 4

1.1 TÍTULO

Círculo de diálogo: Como estou me comunicando?

Dialog Circle: How Am I Communicating?

Círculo de diálogo: ¿Cómo me comunico?

1.2 TIPO DE PRODUTO

Atividade de extensão – Círculo de diálogo

1.3 PÚBLICO-ALVO

Médicos, estudantes e docentes da graduação de medicina. O círculo de diálogo pode ser realizado também com demais profissionais de saúde, em seus respectivos espaços de prática.

1.4 INTRODUÇÃO

Os círculos de diálogo fazem parte das Práticas Restaurativas que propõem a utilização dos processos circulares para a resolução de conflitos e fortalecimento de vínculo entre pessoas. Essa metodologia é baseada nos saberes e práticas de comunidades indígenas oriundas do Canadá e Nova Zelândia, que utilizam o círculo como espaço para a fala e resolução dos conflitos da comunidade (SILVA; CARVALHO; MELO, 2019; SILVA et al, 2021).

Os processos circulares são uma potente ferramenta que pode ser utilizada para o gerenciamento e resolução de situações de conflito, possibilitando também o fortalecimento de valores éticos e morais através do diálogo e da escuta empática e com base respeito e cooperação (SILVA; CARVALHO; MELO, 2019).

Dentre os diversos tipos de processos circulares (Círculo restaurativo, Círculo de Construção de Paz; Círculo de Acolhimento; Círculo de Integração;

Círculo Celebração), destaca-se o Círculo de Diálogo ou Avaliação, para o trabalho com equipes de saúde. Nesse contexto, os processos circulares podem contribuir para amenizar desavenças, esclarecer e solucionar conflitos, discutir desafios e problemas vivenciados, considerando a responsabilidade coletiva e favorecer a integração entre os profissionais (RODRIGUES et al, 2019).

Para Silva et al (2021, p. 1686), os círculos de diálogo “são uma boa estratégia para promover a discussão de diversos temas, propiciando reflexão, amorosidade, empatia, escuta e fortalecimento de relacionamentos de diversos tipos”. Os autores destacam as práticas restaurativas como uma boa estratégia para promover o diálogo no ambiente de trabalho, melhorando as relações interpessoais por meio da escuta e construção de vínculo.

Os processos circulares proporcionam um espaço potente e profícuo para o diálogo, ao propor um lugar seguro para discutir situações delicadas, como conflitos, buscando ao mesmo tempo a resolução destas questões de maneira colaborativa. Nos últimos anos, o sistema judiciário brasileiro vem utilizando as práticas restaurativas para resolução de conflitos em diversos casos (pequenos delitos e infrações, injúria, difamação, violência doméstica).

As práticas restaurativas são recomendadas pela Organização das Nações Unidas - ONU e vem ganhando reconhecimento pela capacidade de gerenciar conflitos e pela aplicabilidade em diversas áreas (GOUVÊA et al, 2019). Atualmente há um esforço de implementar e ampliar as Práticas Restaurativas nas escolas, utilizando o processo circular como ferramenta para a ampliação do diálogo e a resolução de conflitos vivenciados pela comunidade escolar. Estudos recentes têm evidenciado as possibilidades e benefícios de se utilizar as práticas restaurativas nos espaços de trabalho e cuidados em saúde.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Geral

Promover um espaço de reflexão sobre as práticas comunicacionais dos profissionais médicos e seu impacto nas relações de trabalho e com o paciente.

1.5.2 Específicos

- Sensibilizar profissionais de Medicina e sobre a importância da comunicação como instrumento de cuidado.
- Contribuir para o aprimoramento das habilidades de comunicação numa perspectiva empática.
- Propor um espaço de discussão contínua para exercitar a comunicação, escuta empática e a cooperação para as boas práticas de cuidado na relação com o paciente.

1.6 MÉTODO

Para a realização do círculo de diálogo com médicos da Estratégia de Saúde da Família – ESF de um município do sertão de Alagoas, inicialmente foi realizado contato com a coordenadora da Atenção Básica do município, propondo a realização da atividade. Com a anuência da coordenação, os participantes foram contatados e convidados individualmente.

Na ocasião do convite, foi sugerido que levassem consigo, para o momento da reunião, um objeto que lhes fosse significativo. Este é um recurso que propicia maior conexão entre o grupo ao abordar o porquê da escolha daquele objeto, a história contida.

Em razão da pandemia e para a comodidade dos participantes, o grupo foi realizado na plataforma online, Google Meet. Para melhor proveito da experiência foi estabelecido o limite de até 05 participantes por grupo. O círculo de diálogo realizado contou com a participação de 03 médicos e durou 2 horas e 15 minutos.

A proposta do Círculo de Diálogo - “Como estou me comunicando?” foi construída com base na metodologia dos processos circulares propostos por Kay Pranis (2011). O processo circular é um momento de diálogo organizado por etapas (cerimônia de abertura, check-in, rodada de histórias, checkout, cerimônia de encerramento). O encontro é estruturado visando proporcionar um espaço seguro e sem julgamentos para que o/a participante possa compartilhar histórias, experiências, pensamentos e reflexões.

O círculo de diálogo foi conduzido pela pesquisadora/facilitadora, que possui formação para realizar processos circulares. A realização do círculo seguiu um roteiro previamente estruturado com todas as etapas do círculo e algumas questões disparadoras: Com qual valor você abraça a medicina? Compartilhe uma lembrança marcante vivenciada como paciente e como médico. O que você considera importante no processo de comunicação? Como a maneira que você se comunica tem impactado na sua relação com os pacientes e colegas de trabalho? O que você pode fazer para que o paciente se sinta acolhido durante o atendimento?

O roteiro do Círculo de Diálogo será apresentado nos resultados, a seguir.

1.7 RESULTADOS

O processo circular mostrou-se uma ferramenta potente para promover o diálogo entre os profissionais e possibilitar um melhor conhecimento sobre o outro, através do compartilhamento de histórias e experiências vivenciadas. Mostrou-se ainda como um espaço profícuo para o exercício da fala e da escuta empática.

Foi enfatizado pelos participantes a importância de falar de outras questões que não estavam apenas relacionadas ao trabalho e a necessidade de se sentirem acolhidos e escutados. Os participantes mencionaram ainda a satisfação de conhecer melhor os colegas de trabalho e que isso poderá ajudar nas parcerias.

Quanto à comunicação, foi discutido durante o círculo: 1) a importância de falar de maneira acessível, adequando a linguagem para acolher e possibilitar a compreensão do paciente; 2) o cuidado com a letra no receituário que deve ser legível; 3) o cuidado de certificar-se da compreensão do paciente quanto ao próprio tratamento; 4) a gentileza com os colegas e pacientes: dizer bom dia, olhar nos olhos; 5) a importância da escuta: *“comunicação não é só falar, é primeiro ouvir”*; 6) a importância da empatia, colocando-se no lugar do outro para se conectar melhor; 7) o cuidado com o ambiente de trabalho para acolher o paciente, espaço limpo, tranquilo, sem interrupções durante o atendimento; e 8) a aproximação com a comunidade e o empoderamento do paciente através do cuidado compartilhado.

Quando perguntados sobre como foi participar do círculo de diálogo, os médicos elogiaram: “excelente”; “excepcional”; e ainda de que: “foi ótimo, muito dinâmico, instrutivo e enriquecedor, pois não só você pode falar um pouco de si, mas pode ouvir e aprender com a experiência dos outros colegas, para mim isso deveria acontecer com mais frequência e em todas as classes da saúde”.

No formulário de avaliação da atividade, todos assinalaram o interesse de participar de novos momentos de círculo de diálogo, relatando que a experiência foi gratificante e que desejavam que fosse realizada com mais frequência.

Percebe-se que a proposta do Círculo de diálogo foi bem aceita pelos profissionais que expressaram o desejo de que a atividade seja realizada com frequência. Assim, será apresentado à coordenação da atenção básica um projeto para que o processo circular possa ser implementado como parte de um processo de educação permanente dos profissionais de saúde do município.

Com isso, será possível disponibilizar um espaço contínuo e seguro para o compartilhamento de experiências, das dificuldades enfrentadas no exercício da profissão e as possibilidades para o enfrentamento dos desafios que se apresentam no dia a dia da prática profissional.

Dessa forma o Círculo de Diálogo poderá contribuir para promover mudanças que possam impactar positivamente os profissionais de saúde e seus espaços de prática, sobretudo no que diz respeito à comunicação.

A seguir, o Roteiro do Círculo de Diálogo que foi utilizado com os médicos da ESF de um município do sertão de Alagoas, o convite para participação da atividade e o registro do encontro online.

CÍRCULO DE DIÁLOGO: COMO ESTOU ME COMUNICANDO?

(Elaborado pela autora, 2021)

1. Boas-vindas

- a. Acolhimento
- b. Explicitar o papel da facilitadora

2. Mindfulness – Atividade de respiração profunda, buscando estar no momento presente.

3. Cerimônia de Abertura

- a. Frase: *“Falar é uma necessidade, escutar é uma arte”* Goethe
- b. Objeto da palavra (explicar o que significa e como funciona, em seguida cada um fala sobre o seu objeto).
- c. Peça de centro (explicar o que significa e como funciona).

4. Check-in/Rodada de apresentação

- a. Como gostaria de ser chamado/a?
- b. Como você está chegando nesse momento, como está se sentindo (mental, físico, emocional, espiritual)?

5. Valores e diretrizes

- a. Com qual valor você abraça a medicina?
- b. Pactuar as diretrizes com o grupo, sugerir: Confidencialidade; manter uma postura respeitosa; não-julgamento; falar só por si mesmo; honestidade.

6. Rodada de histórias

- a. Como seu melhor amigo/a descreveria você?
- b. Compartilhe uma lembrança marcante vivenciada como paciente e como médico/estudante de medicina.

7. Explorando o tema do círculo

- a. O que você considera importante no processo de comunicação?
- b. Como a maneira como você se comunica tem impactado a sua relação com os pacientes e colegas de trabalho?
- c. O que você pode fazer para que o paciente se sinta acolhido durante o atendimento?

8. Check-out/ Rodada de saída

- a. Como você está saindo desse momento de conversa, como está se sentindo?
- b. O que você pode levar que será útil para você?

9. Cerimônia de encerramento

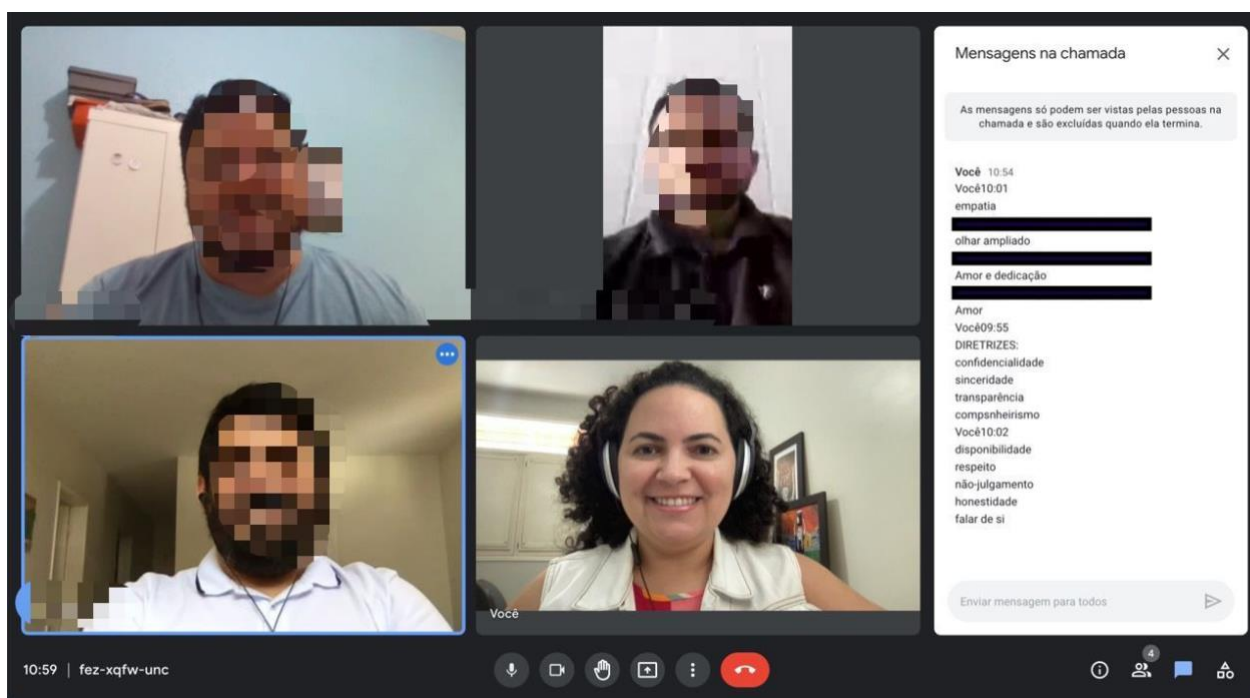
- a. Frase: *“Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana”* – Carl Jung
- b. Agradecer a participação.

FIGURA 1 Convite e recomendações para o círculo de diálogo

Fonte: Elaborado pela autora, 2021.



FIGURA 2 Círculo de diálogo – Como estou me comunicando



1.8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se que o círculo de diálogo seja implementado como parte de um processo de educação permanente dos profissionais de saúde do município. Promovendo, assim, o compartilhamento de experiências, das dificuldades enfrentadas no exercício da profissão e as possibilidades para o enfrentamento dos desafios que se apresentam. Contribuindo para promover mudanças que possam impactar positivamente os profissionais e seus espaços de prática, sobretudo no que diz respeito à comunicação.

As práticas circulares podem ser implementadas também na faculdade de medicina da universidade pesquisada. Proporcionando um espaço de reflexão e diálogo entre estudantes e docentes, promovendo conhecimento e aprendizado mútuos, além de ser um lugar profícuo para o exercício contínuo da empatia e comunicação.

REFERÊNCIAS

GOUVÊA, M.V. et al. Processo Circular como Ferramenta para a Qualificação da Gestão do Sistema Único de Saúde. **Atas - Investigação Qualitativa em Saúde**, v. 2, p. 1619-26, 2019. Disponível em:

<https://proceedings.ciaiq.org/index.php/CIAIQ2019/article/view/2377>. Acesso em: 13 set. 2021.

PRANIS, K. **Círculos de Justiça Restaurativa e de Construção da Paz. Guia do Facilitador**. Tradução: Fátima de Bastiani. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2011.

RODRIGUES, R. P. et al. Processos circulares: ferramenta para resolução de conflitos pelas equipes de UBS do Amapá. **Brazilian Journal Of Development**, [S.L.], v. 5, n. 12, p. 28719-28728, 2019. Brazilian Journal of Development.

<http://dx.doi.org/10.34117/bjdv5n12-047>. Disponível em:

<https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/5150/4707>.

Acesso em: 13 set. 2021.

SILVA, E.C. et al. Círculo de diálogo como estratégia para reflexão sobre a pandemia: o que eu sinto, você sente? / Dialogue circle as a strategy for reflection on the pandemic. **Brazilian Journal Of Development**, [S.L.], v. 7, n. 1, p. 1682-1691, 2021.

Brazilian Journal of Development. <http://dx.doi.org/10.34117/bjdv7n1-115>.

Disponível em:

<https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/22699/18193>.

Acesso em: 13 set. 2021.

SILVA, G.M.S.; CARVALHO, D.P.F.O.; MELO, D.B. de. O Processo Circular enquanto ferramenta para a gestão de conflitos em uma Unidade Básica de Saúde. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 43, n. especial 6, p. 129-137, dez 2019.