

ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO	1
PARTE I: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
CAPÍTULO 1: TREINO ASSERTIVO	13
1. Origens do treino assertivo	15
2. Estilos de resposta	19
2.1. Resposta passiva	20
2.2. Resposta agressiva	21
2.3. Resposta assertiva	23
2.4. Comparação dos três estilos	25
3. Tipos de resposta assertiva	26
4. Principais temáticas da assertividade	29
5. Assertividade nos profissionais de saúde	31
5.1. Treino assertivo	31
5.2. Temáticas da assertividade em contexto de saúde	34
5.2.1. Expressão emocional	35
5.2.2. Perguntas e pedidos	37
5.2.2.1. Elaboração de perguntas e pedidos	37
5.2.2.2. Resposta a perguntas e pedidos	39
5.2.3. Críticas	40
5.2.3.1. Elaboração de críticas	40
5.2.3.2. Resposta a críticas	42
CAPÍTULO 2: COMUNICAÇÃO E CUIDADOS DE SAÚDE	45
1. Problemas de comunicação nos profissionais de saúde	48
1.1. Problemas na construção da relação interpessoal	52
1.2. Problemas na recolha de informação	57
1.3. Problemas no fornecimento de informação	62
1.4. A abordagem centrada no paciente como forma de minimizar algumas das falhas na comunicação profissional de saúde-paciente	67

2. Treino de competências comunicacionais para profissionais de saúde	70
2.1. Desafios no ensino das competências comunicacionais	72
2.2. Modalidades de treino de competências comunicacionais	80
2.2.1. Destinatários	81
2.2.2. Formadores	83
2.2.3. Duração	85
2.2.4. Metodologias de ensino	86
2.2.5. Conteúdos	90
2.2.6. Competências comunicacionais	91
2.2.7. Avaliação dos programas de treino	97
2.3. Estado da arte dos programas de treino de competências comunicacionais	100
PARTE II: ESTUDO EMPÍRICO	103
CAPÍTULO 3: OBJECTIVAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO	105
1. Objectivos e questões de investigação	107
1.1. Objectivos gerais	107
1.2. Questões de investigação	109
1.2.1. Questões de investigação relacionadas com a caracterização dos processos comunicacionais	109
1.2.2. Questões de investigação relativas às medidas de auto-relato	110
1.2.3. Questões de investigação relacionadas com o programa de treino de competências comunicacionais	111
2. Tipo de estudo	112
2.1. Estudo qualitativo	112
2.2. Estudo transversal, exploratório/descritivo	115
3. Contexto profissional da fisioterapia	115
3.1. Breve história da Fisioterapia e do seu ensino em Portugal	115
3.2. Funções e características do tratamento de fisioterapia	118
3.3. Importância da comunicação fisioterapeuta-paciente	124
CAPÍTULO 4: POPULAÇÃO E OPÇÕES METODOLÓGICAS	131
1. População e amostra	133
1.1. Critérios de selecção e recolha da amostra	133
1.1.1. Opções e critérios de selecção da amostra de estudantes	133

1.1.2. Opções e critérios de selecção da amostra dos profissionais	135
1.2. Caracterização dos grupos constituintes da amostra	137
2. Opções metodológicas	140
2.1. Instrumentos de recolha de dados	140
2.1.1. Resposta aos incidentes críticos	141
2.1.2. Escalas subjectivas	148
2.1.3. Patient-Practitioner Orientation Scale (PPOS)	152
2.2. Procedimentos de avaliação e de intervenção	159
2.2.1. Estrutura das sessões de avaliação	159
2.2.2. Estrutura das sessões de treino de competências comunicacionais	164
3. Procedimentos de investigação	172
3.1. Divulgação da investigação	172
3.2. Local de realização da investigação	173
3.3. Confidencialidade	174
4. Procedimentos de análise de dados	174
4.1. Procedimentos de análise das respostas aos incidentes críticos	175
4.2. Procedimentos de análise estatística	180
CAPÍTULO 5: APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	183
1. Resultados relativos ao primeiro objectivo geral	185
1.1. Resultados da caracterização dos processos comunicacionais	185
1.1.1. Questão 1: <i>Quais são as categorias utilizadas, por estudantes de fisioterapia e fisioterapeutas, na resposta aos incidentes críticos?</i>	185
1.1.1.1. Q1a) Descrição das categorias encontradas na análise dos incidentes críticos	186
1.1.1.1.1. Recursos aos pressupostos médicos	186
1.1.1.1.2. Pedido de informação	187
1.1.1.1.2a) Aspectos médicos/Geral	188
1.1.1.1.2b) Aspectos médicos/Específico	188
1.1.1.1.2c) Aspectos psicológicos/Geral	189
1.1.1.1.2d) Aspectos psicológicos/Específico	189
1.1.1.1.3. Pedido de prova empírica	189
1.1.1.1.4. Pedido de clarificação	190
1.1.1.1.5. Pedido de colaboração	191
1.1.1.1.6. Pedido de opinião	191
1.1.1.1.7. Racional	192

1.1.1.1.7a) Didáctica sobre doença e/ou tratamento	193
1.1.1.1.7b) Didáctica sobre participação mútua	193
1.1.1.1.8. Clarificação	194
1.1.1.1.9. Aceitação da incerteza	195
1.1.1.1.10. Atribuição causal de contingências	195
1.1.1.1.11. Programação de contingências	196
1.1.1.1.12. Realce do papel do terapeuta	197
1.1.1.1.13. Aceitação da crítica	198
1.1.1.1.14. Elaboração de crítica	198
1.1.1.1.15. Recusa da crítica	199
1.1.1.1.16. Injunção	199
1.1.1.1.17. Asserção compensatória	200
1.1.1.1.17a) Positividade	200
1.1.1.1.17b) Proposição	201
1.1.1.1.17c) Aceitação por mal menor	201
1.1.1.1.18. Realce da competência do doente	202
1.1.1.1.19. Disponibilidade	202
1.1.1.1.19a) Oferta explícita de ajuda	203
1.1.1.1.19b) Considerar alternativas de tratamento	203
1.1.1.1.20. Reflexão de sentimentos	204
1.1.1.1.20a) Simples/invasiva	205
1.1.1.1.20b) Específica	205
1.1.1.1.21. Expressão de sentimentos	206
1.1.1.1.22. Moderação de sentimentos	207
1.1.1.1.23. Incentivo	207
1.1.1.1.24. Disco riscado	208
1.1.1.2. Q1b) Temáticas predominantes em cada categoria	209
1.1.1.2.1. Recursos aos pressupostos médicos	209
1.1.1.2.2. Pedido de informação	210
1.1.1.2.3. Pedido de prova empírica	210
1.1.1.2.4. Pedido de clarificação	211
1.1.1.2.5. Pedido de colaboração	212
1.1.1.2.6. Pedido de opinião	213
1.1.1.2.7. Racional	214
1.1.1.2.8. Clarificação	214
1.1.1.2.9. Aceitação da incerteza	215
1.1.1.2.10. Atribuição causal de contingências	216

1.1.1.2.11. Programação de contingências	217
1.1.1.2.12. Realce do papel do terapeuta	217
1.1.1.2.13. Aceitação da crítica	218
1.1.1.2.14. Elaboração de crítica	219
1.1.1.2.15. Recusa da crítica	220
1.1.1.2.16. Injunção	220
1.1.1.2.17. Asserção compensatória	221
1.1.1.2.18. Realce da competência do doente	222
1.1.1.2.19. Disponibilidade	223
1.1.1.2.20. Reflexão de sentimentos	223
1.1.1.2.21. Expressão de sentimentos	224
1.1.1.2.22. Moderação de sentimentos	225
1.1.1.2.23. Incentivo	226
1.1.1.2.24. Disco riscado	226
1.1.1.3. Q1c) Categorias predominantes em cada grupo da amostra, para as seis temáticas	231
1.1.1.3.1. 2º ano	231
1.1.1.3.1.1. Facilitação da expressão emocional em défice	231
1.1.1.3.1.2. Moderação da expressão emocional em excesso	233
1.1.1.3.1.3. Elaboração de pedido	234
1.1.1.3.1.4. Resposta a pergunta/pedido	235
1.1.1.3.1.5. Elaboração de crítica	237
1.1.1.3.1.6. Resposta a crítica	238
1.1.1.3.2. 4º ano	240
1.1.1.3.2.1. Facilitação da expressão emocional em défice	240
1.1.1.3.2.2. Moderação da expressão emocional em excesso	241
1.1.1.3.2.3. Elaboração de pedido	243
1.1.1.3.2.4. Resposta a pergunta/pedido	244
1.1.1.3.2.5. Elaboração de crítica	246
1.1.1.3.2.6. Resposta a crítica	248
1.1.1.3.3. Profissionais	249
1.1.1.3.3.1. Facilitação da expressão emocional em défice	249
1.1.1.3.3.2. Moderação da expressão emocional em excesso	251
1.1.1.3.3.3. Elaboração de pedido	253
1.1.1.3.3.4. Resposta a pergunta/pedido	254
1.1.1.3.3.5. Elaboração de crítica	255
1.1.1.3.3.6. Resposta a crítica	257

1.1.1.4. Q1d) Semelhanças e diferenças entre os três grupos amostrais, em relação às categorias utilizadas, em cada temática.	259
1.1.1.4.1. Facilitação da expressão emocional em déficit	259
1.1.1.4.2. Moderação da expressão emocional em excesso	261
1.1.1.4.3. Elaboração de pedido	263
1.1.1.4.4. Resposta a pergunta/pedido	264
1.1.1.4.5. Elaboração de crítica	267
1.1.1.4.6. Resposta a crítica	268
1.2. Resultados relativos às escalas subjectivas	272
1.2.1. Questão 2: <i>Qual a percepção dos sujeitos em relação à sua resposta aos incidentes críticos, em cada temática?</i>	272
1.2.1.1. Q2a) Identificação dos níveis de ansiedade e análise das diferenças nestes níveis, entre os estudantes do 2º e 4º anos de fisioterapia e fisioterapeutas, em cada temática.	272
1.2.1.2. Q2b) Identificação dos níveis de percepção de eficácia e análise das diferenças nestes níveis, entre os estudantes do 2º e 4º anos de fisioterapia e fisioterapeutas, em cada temática.	275
1.2.2. Questão 3: <i>Quais os níveis de percepção de competência nos três grupos amostrais?</i>	277
1.2.3. Questão 4: <i>De que forma os sujeitos dos três grupos amostrais conceptualizam a relação fisioterapeuta-paciente?</i>	279
1.2.3.1. Q4a) Identificação dos níveis de centração no paciente para os três grupos da amostra	279
1.2.3.2. Q4b) Análise das diferenças, nos níveis de centração no paciente, entre os estudantes do 2º e 4º anos de fisioterapia e fisioterapeutas.	280
2. Resultados relativos ao segundo objectivo geral	282
2.1. Questão 5: <i>Qual a eficácia do programa de treino de competências comunicacionais?</i>	282
2.1.1. Q5a) Identificação das diferenças nas categorias utilizadas antes e depois do treino, pelos três grupos amostrais	283
2.1.1.1. Facilitação da expressão emocional em déficit	283
2.1.1.2. Moderação da expressão emocional em excesso	286
2.1.1.3. Elaboração de pedido	290
2.1.1.4. Resposta a pergunta/pedido	293
2.1.1.5. Elaboração de crítica	297
2.1.1.6. Resposta a crítica	301

2.1.2. Q5b) Identificação dos níveis de ansiedade e percepção de eficácia na resposta aos incidentes críticos, em cada temática.	305
2.1.2.1. Níveis de ansiedade	305
2.1.2.1.1. Facilitação da expressão emocional em défice	305
2.1.2.1.2. Moderação da expressão emocional em excesso	306
2.1.2.1.3. Elaboração de pedido	307
2.1.2.1.4. Resposta a pergunta/pedido	309
2.1.2.1.5. Elaboração de crítica	310
2.1.2.1.6. Resposta a crítica	311
2.1.2.2. Percepção de eficácia	313
2.1.2.2.1. Facilitação da expressão emocional em défice	313
2.1.2.2.2. Moderação da expressão emocional em excesso	314
2.1.2.2.3. Elaboração de pedido	315
2.1.2.2.4. Resposta a pergunta/pedido	316
2.1.2.2.5. Elaboração de crítica	317
2.1.2.2.6. Resposta a crítica	319
2.1.3. Q5c) Identificação, antes e depois do treino, dos níveis de percepção de competência clínica e comunicacional.	320
2.1.3.1. 2º ano	321
2.1.3.2. 4º ano	322
2.1.3.3. Profissionais	324
2.1.4. Q5d) Identificação, dos níveis de centração no paciente, antes e depois do treino.	325
2.1.4.1. 2º ano	326
2.1.4.2. 4º ano	326
2.1.4.3. Profissionais	327
CAPÍTULO 6: CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS	331
1. Síntese conclusiva	335
1.1. Categorias de resposta aos incidentes críticos	335
1.2. Comparação dos resultados entre estudantes e fisioterapeutas	337
1.3. Programa de treino de competências comunicacionais	340
2. Limitações do estudo	342
2.1. Constituição da amostra	343
2.2. Metodologia de recolha de dados	344
2.3. Avaliação do programa de treino	345

3. Considerações finais	345
3.1. Futuros programas de treino de competências comunicacionais	346
3.2. Futuras investigações	350
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	353
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modo como as crenças influenciam o comportamento assertivo (Back & Back, 2004)	17
Figura 2	O contínuo nos estilos de comunicação	19
Figura 3	Impacto do tratamento de fisioterapia no processo de incapacitação (Kisner & Colby, 2005, adaptado)	119
Figura 4	Etapas da abordagem do fisioterapeuta (O`Sullivan & Schmitz, 1993, adaptado)	121
Figura 5	Factores implicados no processo de interacção com o paciente de fisioterapia (Gyllensten, 1999)	127
Figura 6	Procedimento, nas sessões individuais, para o grupo experimental e o grupo controlo	162

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria recurso a pressupostos médicos .	209
Gráfico 2	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria pedido de informação .	210
Gráfico 3	Percentagem de respostas dadas nas diferentes temáticas que integram a categoria pedido de prova empírica .	211
Gráfico 4	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria pedido de clarificação .	212
Gráfico 5	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria pedido de colaboração .	212
Gráfico 6	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria pedido de opinião .	213
Gráfico 7	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria racional .	214
Gráfico 8	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas dadas que integram a categoria clarificação .	215
Gráfico 9	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria aceitação da incerteza .	215
Gráfico 10	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria atribuição causal de contingências .	216
Gráfico 11	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria programação de contingências .	217
Gráfico 12	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria realce do papel do terapeuta .	218
Gráfico 13	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria aceitação da crítica .	218
Gráfico 14	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria elaboração de crítica .	219
Gráfico 15	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria recusa da crítica .	220
Gráfico 16	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria injunção .	221
Gráfico 17	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria asserção compensatória .	221
Gráfico 18	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a	222

	categoria realce da competência do doente .	
Gráfico 19	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria disponibilidade .	223
Gráfico 20	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria reflexão de sentimentos .	224
Gráfico 21	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria expressão de sentimentos .	224
Gráfico 22	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria moderação de sentimentos .	225
Gráfico 23	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria incentivo .	226
Gráfico 24	Percentagem de respostas nas diferentes temáticas que integram a categoria disco riscado .	227
Gráfico 25	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos estudantes do 2º ano, na temática facilitação da expressão emocional em défice .	232
Gráfico 26	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos estudantes do 2º ano, na temática de moderação da expressão emocional em excesso .	233
Gráfico 27	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos estudantes do 2º ano, na temática de elaboração de pedido .	234
Gráfico 28	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos estudantes do 2º ano, na temática de resposta a pergunta/pedido .	236
Gráfico 29	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos estudantes do 2º ano, na temática de elaboração de crítica .	237
Gráfico 30	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos estudantes do 2º ano, na temática de resposta a crítica .	239
Gráfico 31	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos estudantes do 4º ano, na temática de facilitação da expressão emocional em défice .	240
Gráfico 32	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos estudantes do 4º ano, na temática de moderação da expressão emocional em excesso .	242
Gráfico 33	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos estudantes do 4º ano, na temática de elaboração crítica .	243
Gráfico 34	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos estudantes do 4º ano, na temática de resposta a pergunta/pedido .	245
Gráfico 35	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos estudantes do 4º ano, na temática de elaboração de crítica .	246
Gráfico 36	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos estudantes do	248

	4º ano, na temática de resposta a crítica .	
Gráfico 37	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos profissionais de fisioterapia, na temática de facilitação da expressão emocional em défice .	250
Gráfico 38	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos profissionais de fisioterapia, na temática de moderação da expressão emocional em excesso .	251
Gráfico 39	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos profissionais de fisioterapia, na temática de elaboração de pedido .	253
Gráfico 40	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos profissionais de fisioterapia, na temática de resposta a pergunta/pedido .	254
Gráfico 41	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos profissionais de fisioterapia, na temática de elaboração de crítica .	256
Gráfico 42	Percentagem de utilização de cada categoria, pelos profissionais de fisioterapia, na temática de resposta a crítica .	258
Gráfico 43	Distribuição das respostas dadas pelos diferentes grupos amostra na temática de facilitação da expressão emocional em défice .	259
Gráfico 44	Distribuição das respostas dadas pelos diferentes grupos amostra na temática de moderação da expressão emocional em excesso .	261
Gráfico 45	Distribuição das respostas dadas pelos diferentes grupos amostra na temática de elaboração de pedido .	264
Gráfico 46	Distribuição das respostas dadas pelos diferentes grupos amostra na temática de resposta a pergunta/pedido .	265
Gráfico 47	Distribuição das respostas dadas pelos diferentes grupos amostra na temática de elaboração de crítica .	267
Gráfico 48	Distribuição das respostas dadas pelos diferentes grupos amostra na temática de resposta a crítica .	269
Gráfico 49	<i>Scores médios de percepção de ansiedade</i> , em função do grupo amostral e da temática.	273
Gráfico 50	<i>Scores médios de percepção de eficácia</i> , em função do grupo amostral e da temática.	275
Gráfico 51	<i>Scores médios de percepção de competência clínica e comunicacional</i> para os três grupos da amostra.	277
Gráfico 52	<i>Scores médios da escala total da PPOS e das subescalas <i>sharing</i> e <i>caring</i></i> , nos três grupos amostrais.	279
Gráfico 53	<i>Scores médios de percepção ansiedade</i> , no <i>baseline</i> e <i>follow-up</i> , dos três grupos amostrais, na temática de facilitação da expressão	305

	emocional em déficit.	
Gráfico 54	<i>Scores médios de percepção ansiedade, no baseline e follow-up, dos três grupos amostrais, na temática de moderação da expressão emocional em excesso.</i>	307
Gráfico 55	<i>Scores médios de percepção ansiedade, no baseline e follow-up, dos três grupos amostrais, na temática de elaboração de pedido.</i>	308
Gráfico 56	<i>Scores médios de percepção ansiedade, no baseline e follow-up, dos três grupos amostrais, na temática de resposta a pergunta/pedido.</i>	309
Gráfico 57	<i>Scores médios de percepção ansiedade, no baseline e follow-up, dos três grupos amostrais, na temática de elaboração de crítica.</i>	310
Gráfico 58	<i>Scores médios de percepção ansiedade, no baseline e follow-up, dos três grupos amostrais, na temática de resposta a crítica.</i>	311
Gráfico 59	<i>Scores médios de percepção de eficácia, no baseline e follow-up, dos três grupos amostrais, na temática de facilitação da expressão emocional em déficit.</i>	314
Gráfico 60	<i>Scores médios de percepção de eficácia, no baseline e follow-up, dos três grupos amostrais, na temática de moderação da expressão emocional em excesso.</i>	315
Gráfico 61	<i>Scores médios de percepção de eficácia, no baseline e follow-up, dos três grupos amostrais, na temática de elaboração de pedido.</i>	316
Gráfico 62	<i>Scores médios de percepção de eficácia, no baseline e follow-up, dos três grupos amostrais, na temática de resposta a pergunta/pedido.</i>	317
Gráfico 63	<i>Scores médios de percepção de eficácia, no baseline e follow-up, dos três grupos amostrais, na temática de elaboração de crítica.</i>	318
Gráfico 64	<i>Scores médios de percepção de eficácia, no baseline e follow-up, dos três grupos amostrais, na temática de resposta a crítica.</i>	319
Gráfico 65	<i>Scores médios de percepção de competência clínica e comunicacional, no baseline e follow-up, do grupo dos estudantes de 2º ano.</i>	321
Gráfico 66	<i>Scores médios de percepção de competência clínica e comunicacional, no baseline e follow-up, do grupo dos estudantes de 4º ano.</i>	323
Gráfico 67	<i>Scores médios de percepção de competência clínica e comunicacional, no baseline e follow-up, do grupo dos profissionais.</i>	324
Gráfico 68	<i>Scores médios da escala total da PPOS e das subescalas <i>sharing</i> e <i>caring</i>, no baseline e follow-up, do grupo dos estudantes do 2º ano.</i>	326
Gráfico 69	<i>Scores médios da escala total da PPOS e das subescalas <i>sharing</i> e</i>	327

caring, no baseline e follow-up, do grupo dos estudantes do 4º ano.

Gráfico 70 Scores médios da escala total da PPOS e das subescalas *sharing* e *caring*, no baseline e follow-up, do grupo dos profissionais.

328

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1	Comparação entre os três estilos de comunicação (adaptado de Alberti & Emmons, 2008 e Jakubowski & Lange, 1978)	25
Quadro 2	Categorias do comportamento assertivo (baseado em Galassi & Galassi, 1977)	30
Quadro 3	Temáticas da assertividade centrais para a comunicação profissional de saúde-paciente (Joyce-Moniz & Barros, 2005)	34
Quadro 4	Ensino das competências comunicacionais até 1990	74
Quadro 5	Consensus de Kalamazoo (Makoul, 2001a)	79
Quadro 6	Categorias de observação no sistema de codificação da comunicação médico-paciente, propostas por Hulsman e colaboradores (2002)	92
Quadro 7	Categorias do sistema de análise de interacção médico-paciente de Roter (Roter et al., 2004; Roter, 2006)	94
Quadro 8	Exemplos de comprometimentos físicos comuns tratados em fisioterapia (Kisner & Allen, 2005, adaptado)	120
Quadro 9	Caracterização da variável idade relativa aos estudantes dos 2º e 4º anos e profissionais de fisioterapia	138
Quadro 10	Caracterização da variável género dos estudantes dos 2º e 4º anos e profissionais de fisioterapia	139
Quadro 11	Caracterização da variável experiência profissional do grupo dos fisioterapeutas	140
Quadro 12	Medidas descritivas e consistência interna da versão portuguesa da PPOS	158
Quadro 13	Distribuição dos sujeitos pelos diferentes grupos amostrais	160
Quadro 14	Exemplo de grelha inicial de análise das verbalizações	176
Quadro 15	Exemplo de grelha com categorias iniciais	177
Quadro 16	Exemplo de grelha com categorias finais	178
Quadro 17	Listagem das categorias decorrentes da análise das respostas aos incidentes críticos	180
Quadro 18	Temáticas em que as categorias são utilizadas por mais de 25% dos sujeitos da amostra total ($n=180$)	228
Quadro 19	Categorias utilizadas na temática de facilitação da expressão emocional em défice , no <i>baseline</i> e <i>follow-up</i>	284
Quadro 20	Categorias utilizadas na temática de moderação da expressão emocional em excesso , no <i>baseline</i> e <i>follow-up</i>	287
Quadro 21	Categorias utilizadas na temática de elaboração de pedido , no	291

	<i>baseline e follow-up</i>	
Quadro 22	Categorias utilizadas na temática de resposta a pergunta/pedido , no <i>baseline e follow-up</i>	294
Quadro 23	Categorias utilizadas na temática de elaboração de crítica , no <i>baseline e follow-up</i>	298
Quadro 24	Categorias utilizadas na temática de responder a crítica , no <i>baseline e follow-up</i>	301