



Parceria

pelo fim da
malária

**Kit de ferramentas para a mudança social
e de comportamento contra a malária dos
agentes comunitários de saúde**

**Módulo 2: Abordagens de mudança
social e de comportamento para
agentes comunitários de saúde**

**Grupo de trabalho para a mudança social e de
comportamento**

O coordenador do GT da MSC é acolhido pelo projeto Breakthrough ACTION, sediado no Centro Johns Hopkins para Programas de Comunicação. A Breakthrough ACTION é financiada pela Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID) e pela Iniciativa do Presidente dos Estados Unidos contra a Malária, nos termos do Acordo de Cooperação n.º AID-OAA-A-17-00017.

PMI

**U.S. PRESIDENT'S
MALARIA INITIATIVE**

LED BY



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



**Breakthrough
ACTION**
FOR SOCIAL & BEHAVIOR CHANGE



Módulo 2: Abordagens de mudança social e de comportamento para agentes comunitários de saúde

Objetivos do módulo



- Compreender as abordagens de mudança social e comportamental (MSC) para os agentes comunitários de saúde (ACS).
- Identificar os pontos fortes e os ativos que os ACS podem utilizar para a MSC.

Abordagens de mudança social e comportamental para agentes comunitários de saúde

Os ACS podem e devem utilizar as abordagens de MSC para melhorar os comportamentos resultantes das ações contra a malária nas suas comunidades. Este módulo abrange as principais abordagens de MSC e as funções específicas que os ACS podem desempenhar na implementação de cada uma delas. Cada abordagem deste módulo ajuda os ACS a influenciar os determinantes comportamentais introduzidos no Módulo 1.

Definição de SBC: uma revisão

A **SBC** é um processo interativo que permite aos indivíduos, às famílias e às comunidades adotar e manter comportamentos saudáveis, como procurar cuidados para a febre ou dormir debaixo de uma rede mosquiteira. A MSC tem como objetivo alterar positivamente os comportamentos através da mudança de conhecimentos, percepções, atitudes, crenças e normas sociais nas comunidades. A MSC permite que os indivíduos, as famílias, os grupos, as comunidades e os países aumentem o controlo da sua saúde para terem uma vida mais saudável.



USAID/RTI

Nota importante sobre literacia em saúde

A **literacia em saúde** é definida como "o grau em que os indivíduos conseguem obter, processar e compreender a informação e os serviços básicos de que necessitam para tomar decisões de saúde adequadas."¹

Os ACS devem prestar serviços, programas e informações de uma forma que qualquer pessoa possa aceder e compreender, independentemente da sua literacia em saúde. Os ACS devem utilizar uma linguagem facilmente acessível quando comunicam sobre os comportamentos de saúde e as barreiras e facilitadores associados a cada um deles. Em vez de se centrarem em termos técnicos ao encorajarem comportamentos positivos em relação à saúde contra a malária, os ACS devem utilizar uma linguagem simples e fácil de compreender e usar muitos exemplos, histórias e materiais visuais para defenderem os seus pontos de vista. Os ACS também devem encorajar os membros da comunidade a fazerem perguntas e responder às questões de forma clara e sem juízos de valor.

¹ Ratzan S. C., & Parker R. M. (2000). Introdução. Em C. R. Selden, M. Zorn, S. C., Ratzan, & R. M. Parker (Eds.), *National Library of Medicine Current Bibliographies in Medicine: Health Literacy* (p. vi). National Institutes of Health, Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA.

Adaptação das mensagens existentes

Os membros das comunidades onde os ACS vivem e trabalham ouvem muitas mensagens todos os dias (por exemplo, dormir debaixo de uma rede mosquiteira todas as noites; fazer o teste da malária se tiver febre). Os ACS podem utilizar uma abordagem de MSC para melhorar as mensagens de fontes fiáveis, como o centro de saúde local e as formações dos ACS, e torná-las mais eficazes.

As principais mensagens dos ACS devem seguir os Sete Regras de Comunicação Eficaz. As Sete Regras ajudam os ACS e os formadores a desenvolverem materiais que se repercutam nos membros da comunidade e conduzam a uma mudança de comportamento positiva e sustentada.

Sete Regras da Comunicação Eficaz

(Adaptado do [Kit de ferramentas de MSC contra a malária para líderes comunitários e religiosos](#))

Sete Regras	Descrição	Verificação de mensagens para os ACS
1) Controlar a atenção (Command Attention)	Atraia e retenha a atenção da audiência. Torne-a memorável.	A mensagem destaca-se?
2) Clarificar a mensagem (Clarify the Message)	Assegure que a mensagem é clara e facilmente compreendida. Menos é mais!	A mensagem é simples e direta?
3) Comunicar um benefício (Communicate a Benefit)	Sublinhe as vantagens de adotar o novo comportamento que está a ser promovido.	O benefício da adoção do comportamento é claramente expresso?
4) A consistência importa (Consistency Counts)	Repita a mesma mensagem de forma consistente para evitar confusão e aumentar o impacto da mensagem.	A mensagem é semelhante a outras mensagens que estão a ser partilhadas por outras organizações?
5) Criar confiança (Create Trust)	A credibilidade da mensagem é importante. Sem confiança, a mensagem será ignorada.	A mensagem é fiável? Que fonte tornará a mensagem mais credível?
6) Apelar à mente e ao coração (Cater to the Heart and Head)	Utilizar factos e emoções para maximizar o poder de persuasão da mensagem.	A mensagem utiliza tanto a emoção como a lógica e os factos?
7) Apelo à Ação (Call to Action)	Inclua um claro apelo à ação. Diga ao público exatamente o que deve fazer.	A mensagem comunica claramente o que o público deve fazer?

Abordagens de comunicação para os ACS

Os ACS podem utilizar muitas abordagens para promover uma mudança de comportamento positiva e criar ambientes agradáveis e amigos da comunidade. As abordagens populares são descritas neste módulo, começando pelas abordagens de comunicação. A forma como os ACS implementam a MSC dependerá dos comportamentos específicos e dos fatores comportamentais do público a que se destinam. O módulo 4 abrange comportamentos específicos em que se deve concentrar ao utilizar as abordagens descritas abaixo. As abordagens seguintes são as mais comuns para os ACS.

Comunicação de serviço

Comunicação de serviço é a utilização de processos e técnicas de MSC, especialmente a comunicação interpessoal entre um prestador de serviços de saúde e um utente, para motivar comportamentos relacionados com os serviços de saúde entre as audiências pretendidas em todos os níveis de cuidados: antes, durante e depois dos serviços. A comunicação dos serviços melhora os comportamentos, motivando os indivíduos a procurar cuidados, ajudando-os a compreender o que esperar durante uma consulta (incluindo a garantia de que um teste da malária é recebido e realizado) e encorajando-os a seguir os planos de tratamento. A comunicação de serviço também pode aumentar a procura e a utilização de mosquiteiros tratados com inseticida (MTI) e melhorar as atitudes em relação aos cuidados e à reparação dos mosquiteiros.

A comunicação eficaz entre os serviços pode ajudar a criar confiança na comunidade relativamente aos ACS e aos serviços que prestam. Por exemplo, a seguinte mensagem de comunicação de serviço descreve um benefício claro e um apelo à ação: "A procura de cuidados nas 24 horas seguintes ao aparecimento de uma febre evita a doença grave da malária e pode ajudar os prestadores de cuidados a serem vistos como membros da comunidade amorosos, responsáveis e exemplares. Se você ou o seu filho tiverem febre, procurem imediatamente assistência médica".

Reveja o [Modelo do Ciclo de Cuidados](#) abaixo, que descreve como uma forte comunicação de serviços pode melhorar os resultados de saúde antes, durante e depois dos serviços.



© 2021, Universidade Johns Hopkins

Funções do ACS no Ciclo de Cuidados antes, durante e depois do atendimento ao utente

Antes:
os ACS podem utilizar a MSC para motivar os utentes a aceder aos serviços de saúde.

Gerar procura.

- Aumentar a procura de MTI, de testes da malária e de tratamento adequado após um teste de malária positivo:
 - Incentivar os utentes a receberem os MTI através de canais de distribuição adequados (por exemplo, campanha em massa, distribuição de rotina).
 - Informar os utentes sobre os pontos de distribuição e sobre a forma de utilizar os MTI, uma vez adquiridos.
 - Promover os benefícios da procura de cuidados imediatos para a febre para reduzir a gravidade da doença.
 - Informar os membros da comunidade sobre os serviços que os ACS prestam e a disponibilidade de produtos adequados. Esta pode ser uma oportunidade para realçar os benefícios de aderir aos medicamentos.

Criar um ambiente favorável.

- Apoiar o diálogo entre os membros da comunidade e os prestadores de cuidados de saúde das unidades.
- Aumentar a confiança e a autoeficácia do utente para aceder aos serviços.
- Desenvolver conhecimentos sobre os ACS e os serviços de encaminhamento.

Estabelecer normas de apoio.

- Motivar os membros da comunidade a procurar cuidados.
- Mobilizar as comunidades para debater questões de saúde.
- Apoiar os casais e os agregados familiares a tomarem em conjunto decisões positivas em matéria de saúde.

Durante:
os ACS podem utilizar a MSC para melhorar as interações com os utentes e entre estes e outros prestadores (se o utente for encaminhado).

Capacitar os utentes.

- Incentivar os membros da comunidade a exprimirem as suas necessidades e preocupações. Se for caso disso, orientar os membros da comunidade sobre a forma de exprimir necessidades ou preocupações adicionais aos prestadores de serviços de saúde.
- Aumentar a literacia em saúde, a confiança, a autoeficácia e os conhecimentos sobre as questões e os serviços de saúde relacionados com a malária.

Criar confiança.

- Criar confiança entre os prestadores de serviços e os membros da comunidade, demonstrando empatia, encorajando a expressão de necessidades e preocupações e estabelecendo relações de colaboração, respeito e individualidade com os utentes.
- Criar confiança na prevenção e no tratamento da malária, descrevendo os benefícios da procura rápida de cuidados e da adesão à medicação e às intervenções de prevenção da malária.

Após:
os ACS podem utilizar a MSC para promover a adesão à medicação e a manutenção de comportamentos saudáveis.

Melhorar o acompanhamento.

- Incentivar os utentes a manterem-se engajados com a sua saúde, com os ACS e com os sistemas de saúde locais após a experiência de procura de cuidados.
- Incentivar os utentes a fazerem perguntas e a expressarem as suas necessidades.

Apoiar a manutenção dos comportamentos.

- Recordar aos utentes a importância de dormirem sob MTI, de procurarem cuidados imediatos para a febre e de terminarem o ciclo completo de medicação.
- Trabalhar com os utentes para desenvolver planos de cuidados que garantam a adesão aos medicamentos.

Reforçar as ligações.

- Encaminhar os utentes para estabelecimentos e prestadores de cuidados de saúde locais

Comunicação interpessoal

A **comunicação interpessoal** para os ACS envolve interações presenciais durante as quais o ACS pode adaptar a informação às necessidades específicas do utente. Um ACS pode utilizar a comunicação interpessoal com um utente numa unidade sanitária, em casa, com uma família, individualmente, em pequenos grupos, etc.

Os ACS podem utilizar a comunicação interpessoal no seu trabalho quotidiano através do aconselhamento, que é uma orientação abrangente, compreensível, memorável e adaptada às necessidades e valores únicos dos indivíduos, famílias e comunidades. Ao prestarem aconselhamento, os ACS apoiam os membros da comunidade na introdução de mudanças positivas nos seus comportamentos.



Samy Rakotoniaina, USAID MSH

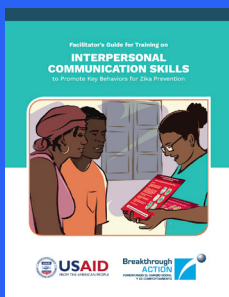
A comunicação interpessoal também pode ser eficaz durante as visitas domiciliárias, que muitos ACS já fazem. As visitas domiciliárias oferecem oportunidades para falar com os membros do agregado familiar sobre os principais comportamentos em relação à malária e para apoiar os membros da comunidade na luta contra a malária. As visitas ao domicílio são uma ótima altura para prestar apoio individual.

Papel dos ACS:

- Os ACS conhecem melhor os membros da comunidade e, por conseguinte, podem adaptar mensagens personalizadas especificamente às necessidades do indivíduo.
- Os ACS devem ter em conta os seguintes determinantes comportamentais do Módulo 1 para adaptar a comunicação interpessoal às necessidades específicas do utente:
 - **Conhecimentos:** o utente tem as informações e competências necessárias para adotar um comportamento relacionado com a malária?
 - **Atitudes:** qual é a atitude do utente em relação ao comportamento?
 - **Normas sociais:** quais são as normas sociais na comunidade? Como é que estas normas afetam a probabilidade de o indivíduo praticar o comportamento?
 - **Autoeficácia percebida:** até que ponto o utente está confiante na sua capacidade de realizar e manter o comportamento?
 - **Eficácia da resposta:** o utente está confiante de que o comportamento (ou programa ou intervenção) será eficaz?
 - **Perceção do risco:** o utente vê a malária como uma ameaça real para si próprio e para a sua família?
- Os ACS devem ter em conta as barreiras específicas que os utentes enfrentam na prática do comportamento. Uma boa comunicação interpessoal ajudará os ACS a identificar estas **barreiras** para que possam ajudar os utentes a ultrapassá-las através de ações pequenas e exequíveis.
- Os ACS devem identificar os **facilitadores** (emocionais, sociais, estruturais, educativos ou familiares) que apoiam o utente na adoção de um novo comportamento.
- A **confidencialidade** é importante e a **privacidade** do utente deve ser mantida. Os ACS devem assegurar que os seus utentes confiam na confidencialidade do aconselhamento e se sentem à vontade para falar livremente.

**PAPEL
DOS
ACS**

RECURSO



Guia do Facilitador para Formação em Competências de Comunicação Interpessoal para Promover Comportamentos Chave para a Prevenção do Zika

"O guia fornece instruções passo a passo sobre como implementar a formação nas suas equipas do terreno. Cada sessão inclui os objetivos de aprendizagem, a metodologia e as atividades, juntamente com materiais educativos, exercícios práticos e leituras para os participantes."

<https://thecompassforsbc.org/project-examples/facilitators-guide-training-interpersonal-communication-skills>

Diálogo comunitário

A abordagem do **diálogo comunitário** envolve a reunião de membros da comunidade em conversas de grupo para discutir normas sociais, preocupações e experiências, bem como para desenvolver estratégias e planos de ação. Os diálogos comunitários oferecem aos membros oportunidades de debate e de tomada de decisões relevantes para melhorar o bem-estar da comunidade. Os ACS podem participar em diálogos comunitários para aumentar a sensibilização sobre a forma de reduzir a malária, encorajar os membros da comunidade a praticar comportamentos saudáveis e apoiar outros a fazê-lo, e encaminhar os participantes para os centros de saúde locais ou para os ACS para obterem apoio personalizado.

Papel dos ACS: os ACS podem facilitar diálogos comunitários na sua comunidade através das equipas de saúde da aldeia, famílias, grupos de pais e outros grupos da comunidade local. Utilize 'Um guia para a implementação da abordagem dos diálogos com a comunidade' do Malaria Consortium para saber mais.

**PAPEL
DOS
ACS**

RECURSO



Um guia para a implementação da abordagem dos diálogos com a comunidade

"Este guia destina-se aos responsáveis pela implementação de programas de saúde que pretendam ajudar as comunidades a fazer escolhas saudáveis. O guia introduz a abordagem do diálogo comunitário: uma abordagem inovadora e participativa utilizada para alcançar e manter a ação social no sentido de melhorar a saúde das comunidades."

<https://www.malariaconsortium.org/resources/publications/1185/a-guide-to-implementing-the-community-dialogue-approach>

Palestra sobre saúde

Muitos ACS fazem palestras sobre saúde para partilhar informações com as suas comunidades em feiras de saúde, eventos nas aldeias, clínicas pré-natais, clínicas de vacinação, etc. Tal como os diálogos comunitários, as palestras sobre saúde permitem que os ACS divulguem informações sobre comportamentos saudáveis nas suas comunidades. As palestras sobre saúde centram-se na divulgação de informações e na sensibilização, em vez de promoverem um processo participativo, como os diálogos comunitários. Ao prepararem-se para as palestras sobre saúde, os ACS devem identificar o público e as suas necessidades específicas e, em seguida, definir um objetivo claro para a palestra sobre saúde. Devem também utilizar as Sete Regras para garantir que a informação partilhada no discurso sobre saúde é convincente e memorável.



Projeto StopPalu da USAID

Papel dos ACS: os ACS podem utilizar as técnicas de MSC para dirigir as conversas sobre saúde e incentivar mudanças de comportamento positivas, tais como disseminar normas sociais positivas, como dormir sob um MTI, ou incentivar a eficácia da resposta e a confiança numa intervenção contra a malária. Os ACS devem ter em conta cada determinante, barreira e facilitador comportamental (ver Módulo 1) ao planear uma conversa sobre saúde.

**PAPEL
DOS
ACS**

Não esquecer: os ACS devem ter em conta o contexto do seu público, nomeadamente o que este já sabe e o seu nível de literacia em saúde. Para além disso, os ACS devem ter em conta os determinantes comportamentais, as barreiras e os facilitadores da MSC, tal como referido no Módulo 1.

Abordagens adicionais para os ACS

Para além das abordagens de comunicação descritas acima, as organizações centradas na malária em todo o mundo utilizam muitas outras abordagens de MSC, algumas das quais são descritas abaixo.

Saúde digital

A **saúde digital** envolve a utilização de telemóveis, computadores, tablets e outras tecnologias para compartilhar informações e promover comportamentos saudáveis. A comunicação digital (por exemplo, mensagens de texto, aplicações, vídeos) pode chegar às pessoas de forma rápida e regular, com uma melhor relação custo-efetividade do que os jornais ou a comunicação pessoal.

Papel dos ACS: em algumas comunidades, os ACS utilizam ferramentas digitais de saúde para apoiar o seu trabalho. Em áreas com baixa literacia em saúde, as ferramentas digitais podem ser um formato interativo útil para compartilhar fotografias, como um livreto digital. Os ACS também podem utilizar mensagens de texto para recordar aos membros da comunidade as intervenções contra a malária, como dormir sob os MTI.

PAPEL DOS ACS

Engajamento comunitário

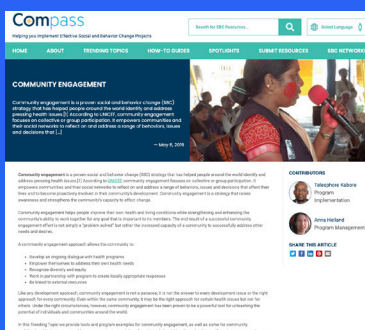
O **engajamento comunitário** é a participação coletiva ou em grupo que reflete e aborda os comportamentos e outras influências na comunidade. The Compass for SBC (uma coleção com curadoria de recursos de mudança social e comportamental (SBC) para criar projetos e campanhas com impacto) refere que esta abordagem permite à comunidade:

- Desenvolver um diálogo permanente com os programas de saúde.
- Capacitar-se para responder às suas próprias necessidades de saúde.
- Reconhecer a diversidade e a equidade.
- Trabalhar em parceria com o programa para criar respostas adequadas a nível local.
- Ter ligação a recursos externos.

O papel dos ACS: os ACS estão bem posicionados para unir as comunidades, as organizações e os líderes locais com o objetivo de ter um impacto positivo na saúde local. Por exemplo, um ACS pode mobilizar os membros da comunidade e os líderes organizacionais e outros líderes locais para dialogar com a unidade sanitária local, a fim de criar um plano para garantir que as equipas de pulverização intradomiciliária cheguem a todas as estruturas de uma comunidade.

PAPEL DOS ACS

RECURSO



Bússola para o tópico tendência da MSC: engajamento da comunidade

"Sob as circunstâncias certas... o engajamento da comunidade provou ser uma ferramenta poderosa para libertar o potencial dos indivíduos e das comunidades em todo o mundo. Neste tópico tendência, fornecemos ferramentas e exemplos de programas para o engajamento da comunidade, bem como alguns para a mobilização da comunidade."

<https://thecompassforsbc.org/trending-topics/community-engagement>

Utilizar os pontos fortes e os ativos existentes nas comunidades

Os ACS podem aplicar as abordagens de MSC deste módulo às comunidades onde trabalham. Os ACS podem aproveitar os seus muitos pontos fortes e ativos para melhorar os resultados da malária nas suas comunidades. *Alguns exemplos de plataformas para o trabalho de MSC contra a malária dos ACS são descritos abaixo.*

Igrejas, mesquitas e outros centros religiosos e comunitários

As organizações comunitárias e religiosas têm laços importantes com as comunidades que servem e são fundamentais para resolver problemas de saúde em todo o mundo, incluindo o VIH/SIDA, a poliomielite, a malária e outros problemas de saúde que afetam os seus membros. Para que as pessoas mudem os seus comportamentos para prevenir e tratar a malária, têm de receber apoio de fontes de confiança que compreendam as suas necessidades e valores. Os membros de organizações comunitárias e religiosas podem servir como essas fontes e proporcionar ligações fundamentais no seio das comunidades.

Papel do ACS: os ACS podem trabalhar com líderes comunitários e religiosos para ajudar as famílias a compreender melhor a malária e influenciar positivamente as suas atitudes, perceções e normas sociais. Os ACS podem dar palestras sobre saúde em eventos e cerimónias religiosos ou comunitários. Também podem trabalhar com os líderes para integrar mensagens sobre saúde nas suas comunicações normais com grupos comunitários. Estes esforços podem conduzir a mudanças sustentáveis e duradouras.

**PAPEL
DOS
ACS**

Kit de ferramentas de MSC contra a malária para líderes comunitários e religiosos

"Este kit de ferramentas irá orientar as organizações religiosas e comunitárias para que utilizem os seus próprios pontos fortes, ligações comunitárias e recursos para educar sobre como prevenir a malária e apoiar o tratamento adequado nas comunidades locais. Utilizando os processos da MSC, o kit de ferramentas ajudará os líderes a influenciar os conhecimentos, as atitudes, as crenças e as normas sociais das comunidades para ajudar as pessoas a adotarem comportamentos chave para prevenir e tratar a malária."

<https://communityleadermaliatoolkit.org/>

RECURSO



Ambientes escolares

As escolas são locais excelentes para os ACS realizarem atividades de MSC. A malária é um fardo significativo para as crianças em idade escolar em muitos contextos, pelo que os ACS podem já trabalhar nas escolas ou ter contactos com professores e educadores. As crianças em idade escolar são um grupo chave para reduzir a transmissão da malária. As crianças também podem partilhar conhecimentos e incentivar comportamentos importantes de prevenção e tratamento da malária nas suas famílias.

A adaptação das abordagens MSC às crianças ensina-as a protegerem-se da malária, o que pode ajudá-las a evitar faltar à escola. A MSC também ensina as crianças a comunicar eficazmente com as suas famílias sobre a malária, capacitando-as para serem agentes de mudança em casa.



Riccardo Gangale/VectorWorks

Papel dos ACS: os ACS podem partilhar com os alunos estratégias de prevenção da malária e de procura de cuidados. Por exemplo, durante a distribuição de MTI nas escolas, os ACS podem ensinar aos alunos a importância de todos dormirem sob um MTI e a forma correta de o utilizar e cuidar dele. Os ACS também podem incentivar as crianças em idade escolar a defenderem a visita a uma unidade sanitária quando alguém no seu agregado familiar tem febre.

**PAPEL
DOS
ACS**

Grupos comunitários

Muitas comunidades realizam reuniões regulares organizadas por líderes locais ou por grupos como o Grupo de Ação para a Maternidade Segura, grupos de subsistência e de poupança, grupos de jovens, etc. Estas reuniões comunitárias podem constituir uma plataforma para os ACS compartilharem as mensagens da MSC contra a malária com novos públicos. Exemplos de outros grupos com os quais os ACS podem considerar trabalhar incluem:

- Grupos de mulheres
- Grupos de microcrédito e de poupança
- Grupos de estudo bíblico
- Clubes de adolescentes
- Sindicatos
- Madrasas
- Creches
- Comitês de saúde das aldeias



Ehtisham Husain

Papel dos ACS: os ACS podem trabalhar em estreita colaboração com grupos religiosos, comunitários e escolares no seu trabalho de MSC contra a malária. Os ACS podem interagir com líderes religiosos, comunitários e escolares para criar normas sociais, fé no sistema de saúde e confiança nas intervenções contra a malária.



ATIVIDADE



Que instituições religiosas, escolas e outros grupos comunitários existem no seu meio?

Num grupo grande ou em pequenos grupos durante uma formação de ACS, peça aos ACS que façam uma lista dos grupos existentes nas suas comunidades e que façam um brainstorming sobre a forma como podem colaborar com cada um deles para prevenir e tratar a malária utilizando a MSC.

ATIVIDADE

Utilizar as Sete Regras da comunicação eficaz



Num grupo grande ou em pequenos grupos durante uma formação de ACS, peça aos ACS que pensem numa mensagem que costumem compartilhar nas suas comunidades. Discutam as Sete Regras (enumeradas abaixo) e a forma como podem ser utilizadas para tornar a mensagem ainda mais eficaz.

As Sete Regras da comunicação eficaz

(Adaptado do Kit de ferramentas de MSC contra a malária para líderes comunitários e religiosos)

Sete Regras	Descrição	Verificação de mensagens para os ACS	Como se pode melhorar a mensagem?
1) Controlar a atenção (Command Attention)	Atraia e retenha a atenção da audiência. Torne-a memorável.	A mensagem destaca-se?	
2) Clarificar a mensagem (Clarify the Message)	Assegure que a mensagem é clara e facilmente compreendida. Menos é mais!	A mensagem é simples e direta?	
3) Comunicar um benefício (Communicate a Benefit)	Sublinhe as vantagens de adotar o novo comportamento que está a ser promovido.	O benefício da adoção do comportamento é claramente expresso?	
4) A consistência importa (Consistency Counts)	Repita a mesma mensagem de forma consistente para evitar confusão e aumentar o impacto da mensagem.	A mensagem é semelhante a outras mensagens que estão a ser compartilhadas por outras organizações?	
5) Criar confiança (Create Trust)	A credibilidade da mensagem é importante. Sem confiança, a mensagem será ignorada.	A mensagem é fiável? Que fonte tornará a mensagem mais credível?	
6) Apelar à mente e ao coração (Cater to the Heart and Head)	Utilizar factos e emoções para maximizar o poder de persuasão da mensagem.	A mensagem utiliza tanto a emoção como a lógica e os factos?	
7) Apelo à Ação (Call to Action)	Inclua um claro apelo à ação. Diga ao público exatamente o que deve fazer.	A mensagem comunica claramente o que o público deve fazer?	

Notas: