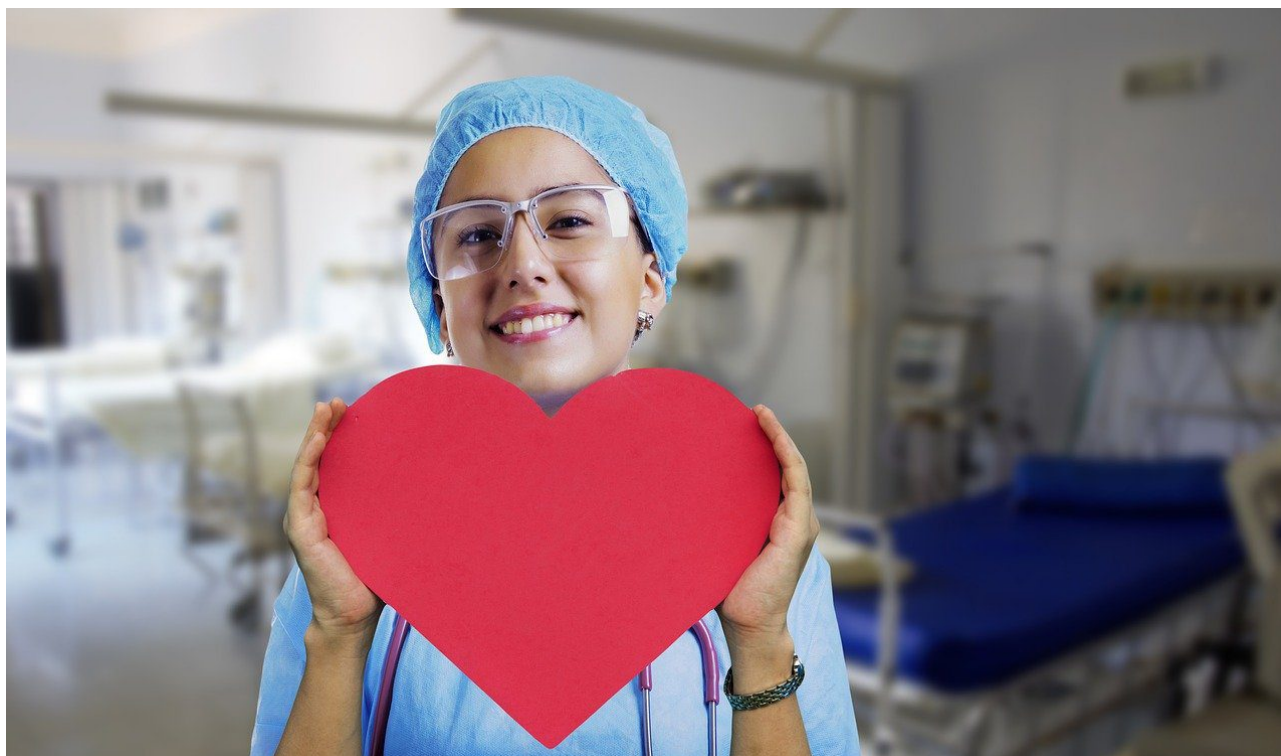


Autor: Vaz de Almeida

Competências em Saúde: para além do biomédico



Lidar eficazmente com as relações humanas (Moscovici, 1981), através de uma adaptação às necessidades e exigências situacionais (Wiemann, 1977, p. 17). Este é um desafio permanente, sobretudo, e nos dias que correm, e particularmente, na área da saúde, exige um esforço hercúlea aos profissionais de saúde.

Neste âmbito, a competência é um fator importante na maneira como os indivíduos ajudam a moldar o mundo e não apenas como lidam com ele (OCDE, 2005, p. 5).

E na área da saúde são as competências que permitem a eficácia dos resultados em saúde.

No domínio da informação trocada na relação em saúde é preciso “saber questionar” (Hargie & Dickson 2004) sendo as competências comunicativas centrais na interação entre profissional e paciente como:

- 1) colocar perguntas (question-asking);
- 2) dar informação (information provision) e encorajar o paciente a expressar preocupações ou reportar sintomas de forma clara e completa; e
- 3) verificar se a informação (information verifying) recebida é compreendida, o que implica clarificar questões, aumentar a compreensão e lembrar a informação (Cegala (2003, p. 92).

O entendimento sobre o que é “competência” está descrita, na literatura, como um conceito complexo e como um construto multidimensional (Flynn, 2014, p. 364), no qual se integram também as competências de comunicação, baseadas na funcionalidade da comunicação, na sua adequação e suficiente conhecimento,

juízo e habilidades (Light & McNaughton, 2014).

A competência comunicativa permite que o indivíduo (interatuante) funcione efetivamente na sociedade através do uso da linguagem e do comportamento não linguístico (Wiemann & Backlund, 1980, p. 186).

Figura 1. Competências de comunicação interpessoal



Fonte: A autora

COMPETÊNCIAS: É PRECISO QUE O PROFISSIONAL DE SAÚDE SEJA NOS DIAS DE HOJE HOLÍSTICO.

Competência significa assim utilizar conhecimentos, habilidades e atributos para atuar em sociedade. E quanto mais complexa é a sociedade, mais exigência se coloca aos profissionais de saúde. Adotar uma visão holística torna o profissional de saúde um ser humano “transformador” como referiram muitos profissionais de saúde durante uma investigação realizada em hospitais portugueses em 2019 pela investigadora.

A OCDE (2005) sublinha que as competências-chave são determinadas pela natureza dos objetivos dos indivíduos e da sociedade e devem relacionar-se com os principais recursos e exigências na vida (p. 5). Assim, as competências dos indivíduos não podem ser apenas determinadas por decisões arbitrárias, sobre quais são as qualidades pessoais e habilidades cognitivas dos indivíduos (OCDE, 2005, p. 5).

Um indivíduo com competência interpessoal tem uma postura aberta (disponível) para receber mensagens de outras pessoas, não provoca ansiedade nos outros (Wiemann, 1977, p. 196), é empático, afiliativo, solidário e tranquilo enquanto interage, adaptando o seu comportamento à situação dentro de um encontro e muda conforme se move entre os encontros (p. 197).

As competências da comunicação interpessoal integram a capacidade de

- 1) formular e alcançar objetivos;
- 2) colaborar efetivamente com os outros de uma forma interdependente; e
- 3) adaptar-se às situações (Wiemann, 1977, p. 197).

A competência é assim uma combinação de habilidades, conhecimentos e atributos pessoais que levam a um superior desempenho dos profissionais (Tench & Konczos, 2013, p. 5).

Na interação profissional-paciente, são utilizadas competências diversas (adquiridas e aprendidas) (Hulsman, 2009), que permitem a continuidade do cuidado (Wonca, 2002) e incluem competências clínicas e comunicativas. É usada, na relação terapêutica, uma comunicação interpessoal, estratégica, com informação e conhecimento prévios, empatia, compromisso com equilíbrio de poderes, linguagem e comportamento assertivos e claros, cujos focos na vida do paciente envolvem uma conversa de cura e de cuidado (Greenhalgh & Heath, 2010).

As competências de comunicação incluem (Epstein e outros, 2005, p. 1) criar um relacionamento sustentável com o paciente; 2) explorar a perspectiva do paciente e ajudá-lo a verbalizar as suas experiências emocionais; 3) usar a empatia; 4) incentivar a partilha de tarefas e o desenvolvimento conjunto de estratégias que visam melhorar os resultados em saúde (Epstein e outros, 2005, p. 415) Sintetizamos na tabela 1 algumas das principais competências dos profissionais de saúde integradas respetivamente nos conhecimentos, habilidades e atributos pessoais.

Tabela 1: Algumas competências dos profissionais de saúde

Exemplos de competências : Conhecimentos, habilidades e atributos