

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, julgamento 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

Conhecimentos

- Compreender os deveres e os seus limites
- Compreender os outros determinantes da saúde (sociais, culturais, económicos, políticos)
- Encontrar informações de saúde na Internet ou em periódicos e livros
- Entender as implicações de iniciativas relacionadas com a saúde
- Entender e defender os direitos dos pacientes
- Entender os direitos dos pacientes e as responsabilidades
- Entender, interpretar e analisar informações de saúde
- Perceber e conhecer os efeitos de uma boa comunicação em saúde

Habilidades

- Apoiar o paciente na resolução do seu problema
- Ajudar o paciente a navegar no Sistema de saúde
- Determinar o uso de registos médicos como um ato de privacidade do paciente
- Determinar quais sites de saúde contêm informações precisas e quais não
- Disseminar as boas práticas dos pacientes através de testemunhos para outros profissionais e pacientes
- Entender o paciente e apoiá-lo no consentimento informado
- Fazer perguntas e transmitir respostas adequadas
- Fazer sumários dos relatórios de qualidade
- Ler e aplicar a informação em saúde
- Ler, compreender e tomar decisões com base em rótulos
- Participar ativamente em encontros de cuidados de saúde
- Pedir esclarecimentos e colocar questões ao paciente
- Preencher uma inscrição reacionada com seguro de saúde ou formulário
- Ter uma checklist de perguntas e respostas chave para os seus pacientes

Atributos

- Empatia terapêutica para compreender as boas práticas do paciente
- Liderança para gerir a relação terapêutica com bons resultados
- Perceber o que pode por em risco o paciente pela falta de compreensão
- Saber tomar as decisões apropriadas com base nas informações recebidas
- Sensibilidade verbal e não-verbal
- Ser honesto na interação
- Ser organizado para promover e proteger a saúde e prevenir doenças dos pacientes
- Ter atenção na análise de fatores de risco em propagandas de medicamentos prescritos
- Ter confiança para atuar
- Ter coragem quando necessário
- Ter humildade no trato com o paciente
- Ter vontade de trabalhar como parceiro de saúde

Fonte: A autora, baseada em Gazmararian et al, 2005; Tench e Konczos (2013); Sørensen et al, (2012).

Referencias

Cegala, D.J. (2003). Patient communication skills training: a review with implications for cancer patients. *Patient Education and Counseling*, 50, 91-94.

Flynn, T. (2014). Do They Have What It Takes? A review of the literature on knowledge, competencies, and skills necessary for twenty-first-century public relations practitioners in Canada. *Canadian Journal of Communication*, 39, 361-384.

Light, J., & McNaughton, D. (2014). Communicative competence for individuals who require augmentative and alternative communication: A new definition for a new era of communication? *Augmentative and Alternative Communication*, 30, 1- 18.
doi:10.3109/07434618.2014.885080

Moscovici, F. (1981). Competência interpessoal no desenvolvimento de gerentes. *Revista Administração Empresarial*, 21(2), 17-25.

OCDE (2005). The definition and selection of key competencies. Executive summary. Author.

1-20.

Tench, R., & Konczos, M. (2013). *Mapping European communication practitioners' competencies: A review of the European communication professional skills and innovation program*. UK: ECOPSI.

Wiemann, J.M., & Backlund, P. (1980). Current Theory and Research In Communicative Competence. *Review of Educational Research*. 50(1).185-199.

Wiemann, J. W. (1977). Explication and test of a model of communicative competence. *Human Communication Research*, 3(3), 195-213.

Vaz de Almeida, C. (2019). Capacitação dos profissionais de saúde. Literacia em saúde e competências de comunicação dos profissionais de saúde. O modelo de comunicação em saúde ACP. *Revista Nephros*, 21(1), 25-28.

https://www.researchgate.net/publication/335327823_LITERACIA_EM_SAUDE_CAPACITACAO_DOS_PROFISSIONAIS_DE_SAUDE_DESENVOLVIMENTO_DE_COMPETENCIAS_DE_COMUNICACAO_O_MODELO_ACP

Imagem (geralt) gratuita em Pixabay