

## DESENVOLVENDO HABILIDADES E COMPETÊNCIAS PARA A COMUNICAÇÃO COM O PACIENTE

Considerada como componente essencial para o cuidado de enfermagem, a comunicação tem também sido identificada como uma das competências ou habilidades difíceis de serem adequadamente aprendidas e desempenhadas.

Favorecer condições para que o outro possa expressar suas emoções, necessidades e opiniões, empregar técnicas e comportamentos adequados ao prestar informações de medidas e procedimentos ou auxiliar no enfrentamento de situações críticas são exemplos dessa complexa tarefa de interagir adequadamente no cenário da atenção à saúde.

Sabe-se que diferentes fatores interferem nessa relação diádica, quer aqueles inerentes aos interlocutores, como os repertórios linguístico e cultural, a relevância do tema, a influência do ambiente ou a situação que está sendo vivenciada, quer a própria finalidade da interação.

Destaque-se, nesse cenário, a habilidade do profissional na condução da tarefa de se comunicar. A maioria dos enfermeiros aprende que o uso de preleções, a mudança do foco de interesse do paciente sem seu esclarecimento adequado a cada situação, as restrições ao atendimento de demanda do cliente ou seu familiar reduzem a chance de se estabelecer uma relação construtiva e de respeito mútuo. Mas como evitar tais situações ou ter habilidade para enfrentá-las, quando necessário?

A literatura aponta inúmeros exemplos de comportamentos que devem ser evitados, como também aqueles que devem ser cultivados para o bom desenvolvimento dessa relação, com modelos já testados e válidos para diferentes tipos de clientes e em distintos cenários, incluindo as situações de doenças graves ou restritivas.<sup>1,2</sup>

Para a aquisição dessas habilidades comunicacionais, diversas estratégias de ensino são apontadas, dentre elas uma em ascensão – a simulação.<sup>3</sup> Entendida como uma representação próxima a realidade, essa estratégia pode incluir o uso de atores, de paciente ou aluno treinado para determinado papel, empregar análise de situações reais ou representadas em gravações em vídeo ou CD-ROM, utilizar manequins de diferentes graus de fidelidade/complexidade, para criar um cenário para o aluno atuar, dentre outras formas de simulação.

A inclusão nessa experiência educacional da expressão dos sentimentos, da identificação de limitações e da valorização das habilidades e comportamentos adequados dos alunos torna-se tão relevante para a aquisição de autoeficácia e confiança quanto a teorização sobre esse tema. A simulação não prescinde da atuação do cuidado direto, mas seu uso – por exemplo, o aprendizado com simuladores de alta fidelidade, para o desenvolvimento de tomadas de decisões clínicas ou de habilidades comunicacionais – possibilita maior confiança ao estudante e segurança ao sujeito de sua ação de cuidar, dado que os erros de comunicação são considerados o caminho inicial de eventos adversos.<sup>4</sup>

As instituições de ensino e seus educadores devem buscar estratégias para desenvolver tais habilidades, cada vez mais exigidas aos profissionais de saúde.

### REFERÊNCIAS

1. Stefanelli MC; Carvalho EC A comunicação nos diferentes contextos de Enfermagem. Barueri(SP): Manole, 2005.
2. Back A, Arnold RM, Baile WF, Tulsy JA, Fryer-Edwards K. Approaching difficult communication tasks in oncology. *CA a cancer journal of clinicians* 2005 55(3): 164-177
3. Leigh GT . High-Fidelity Patient Simulation and Nursing Students' Self-Efficacy: A Review of the Literature. *International Journal of Nursing Education Scholarship*, Vol. 5 [2008], Iss. 1, Art. 37.
4. Krautscheid L C . Improving Communication among Healthcare Providers: Preparing Student Nurses for Practice. *Int J Nurs Educ Scholarsh*. 2008;5:Article40. Epub 2008 Oct 21.

Emilia Campos de Carvalho

Professora Titular da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo-SP. Coordenadora do Grupo de Pesquisa Enfermagem e Comunicação (EERP-USP). E-mail: ecdcava@usp.br