

# CICLO DE WEBINÁRIOS DE COMUNICAÇÃO EM CIÊNCIA



## Comunicação clínica: uma dimensão essencial do pensamento crítico na área médica

5 de março de 2021

A comunicação é uma competência que intuimos possuir, pois é através dela que diariamente interagimos com os outros. Através da comunicação, verbal e não verbal, mostramos ao mundo quem somos e como somos, interagimos e devolvemos resposta a estímulos percebidos. Para nós profissionais da área médica, ela é uma competência crucial ao desempenho da nossa profissão. Usamos a comunicação diariamente para questionar outros acerca de situações particulares sobre as quais devemos construir um raciocínio e tomar decisões, e baseados nela sedimentamos laços interpessoais com os detentores dos animais, com os nossos colaboradores ou com uma audiência mais vasta, vocacionada a objetivos científicos ou sociais. No entanto, somos sempre eficientes nesta interação? Porque é tão importante a comunicação em âmbito profissional?

Uma informação efetiva ajuda-nos a obter e prestar informação de forma clara, expressar sentimentos e ideias, escutar com atenção e identificar falhas na informação transmitida, evitar ambiguidades, resolver conflitos e construir uma relação de confiança. Permite-nos ainda ajustar a comunicação a diferentes contextos e a diversos interlocutores.

Uma comunicação eficaz exige então que eu recorra a estratégias do pensamento crítico, pois a análise e interpretação do discurso está subjacente à minha contribuição para a conversa ou instruções, assim como assenta num reconhecimento das minhas aptidões comunicacionais, de experiências passadas e em eventuais vieses que me condicionaram a atuação no passado. Dela depende também o sucesso da equipa em que estou integrado. A OCDE inclui a comunicação nos lugares cimeiros das competências básicas e aplicadas necessárias ao mercado de trabalho no século XXI, juntamente com Pensamento Crítico, Criatividade e Colaboração. Para saber um pouco mais e debater este tópico, convido-vos a participarem neste webinar.

---

Rita Payan Carreira



Licenciada em Medicina Veterinária pela Escola Superior de Medicina Veterinária, da Universidade Técnica de Lisboa, em 1985, ingressou como docente na UTAD depois de um ano a trabalhar no IROMA, no matadouro de Vila Real. Entre 1992 e 1996, enquanto docente, acumulou a atividade clínica em regime liberal com a docência. Concluiu o Doutoramento em Ciências Agrárias – Ciências Veterinárias na mesma Universidade em 2000. Em julho de 2018 inicia funções como Professora Catedrática do Departamento de Medicina Veterinária na Universidade de Évora. É atualmente investigador do MED - Instituto Mediterrâneo para a Agricultura, Ambiente e Desenvolvimento.

Enquanto investigador, os seus interesses focam-se na área da Fisiologia da Reprodução e na Medicina da Reprodução, em particular nos tópicos de interação materno-fetal e nos patamares moleculares associados à Infertilidade. Na dimensão académica, o seu interesse incide sobre a inovação nas práticas pedagógicas aplicadas à educação na área da medicina veterinária, em particular no desenvolvimento do pensamento crítico e raciocínio clínico, imprescindíveis à tomada de decisão em ambiente profissional. Neste âmbito, tem tido a oportunidade de integrar grupos de investigação nacionais e internacionais, em âmbito de projetos ERASMUS+.

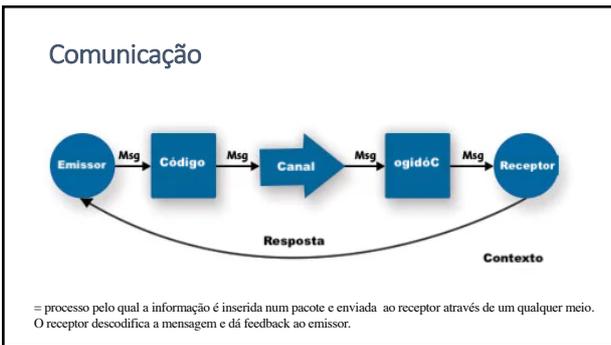




1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12

Comunicação



Dimensão com múltiplos níveis

- Conteúdo
- Percepção
- Emoção

普通車

13

Comunicação



It's a Fan!  
It's a Wall!  
It's a Rope!  
It's a Tree!  
It's a Snake!  
It's a Snake!  
It's a Snake!

15

Comunicação



16

Comunicação

- Interpretação da mensagem

Quando descrevemos a informação transmitida

↓

Credibilidade



55% BODY LANGUAGE  
WORDS 7%  
38% TONALITY

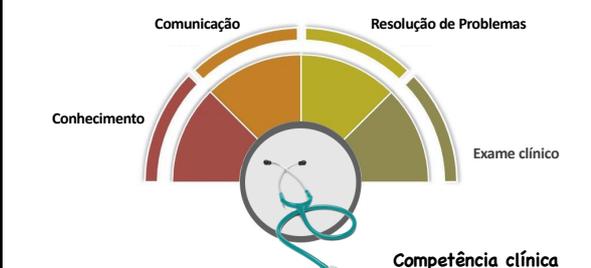
Regra de Mehrabian

17



Quão diferente é a Comunicação Clínica da outra comunicação

18



Comunicação

Resolução de Problemas

Exame clínico

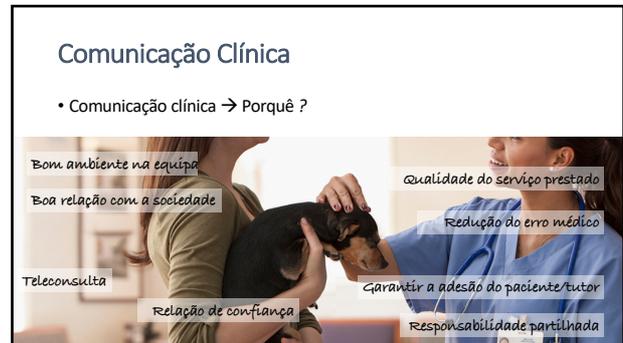
Competência clínica

Conhecimento

19



20



21



22



23



24



25

### Comunicação Clínica

- Med Vet?
  - A valorização dada à situação descrita é diferente entre Tutor/MV
  - Parte das queixas não tem relação direta com a situação clínica
    - Interpretação de sintomas ou sinais clínicos
  - Receios e ansiedade



26

### Comunicação Clínica

- Med Vet?
  - A pressa é inimiga da perfeição
    - O médico tende a interromper o fluxo de informação do tutor
    - Contribui para enviesamento da análise
  - Excesso de trabalho
  - “peso da responsabilidade” - litigância
  - O MV tende a levar à letra o que o tutor diz
    - Situações de stresse (urgências & custos de procedimentos)
    - Expectativas do tutor são irrealísticas



27

### Comunicação Clínica

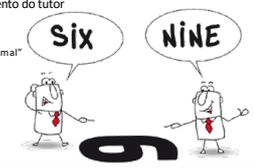
- Qualidade da comunicação em veterinária?



28

### Comunicação Clínica

- Comunicação ineficiente em contexto clínico:
  - Favorece
    - Falha no diagnóstico e erro médico
    - Arrastamento da situação
    - Desvios ao tratamento por não envolvimento do tutor
    - Atrito e falta de confiança
      - “estão a cobrar muito”
      - “não estão a fazer o melhor pelo meu animal”



29

### Comunicação Clínica

Relação clínico - paciente



Credit: iStock/Thinkstock

30



Comunicação Clínica = Desafio

31

### Comunicação Clínica

Pre-requisitos:

- Ausência de ruído
- Clara percepção do que foi dito
- Correto processamento da mensagem
- Clara expressão de opiniões/sentimentos

32

### Comunicação Clínica & Pensamento Crítico

Analisar uma situação  
Mente aberta  
Filtrar informação

Identificar uma causa

Ponderar diferentes abordagens  
Priorizar sinais / resultados

Planeamento → previsão de eventos

33

### Comunicação Clínica & Pensamento Crítico

- Recolha de informação em consulta

Foco → objetivo a atingir

Situação / contexto  
Clareza

Razão

Inferência

"revisão" / metacognição

34

### Comunicação Clínica & Pensamento Crítico

In **Biomedicine**, Interpretation, as the ability to decode significance, is of utmost importance for clarification of meaning, categorization of information or thinking with evidence. In this field, communication also plays a major role to understand the patients and to be understood by them: "(...) **Communication is very important. We must ascertain if the patient understood all we said and taught (ex., during familiar treatment at home). Prescription is a crucial instrument for the treatment (so to know about the doses, the schedule, etc). Communication, both written and oral, is very important. To know how to decode the patient language, make sure he/she understood [the instructions] (...)**" (PB\_PT\_2\_HEA).

Dominguez, C. (coord.) (2018a) [A European collection of the Key Competences and dispositions needed in different professional fields for the 21st century](#). Vila Real: UTA. ISBN: 978-989-704-256-0

35

### Comunicação Clínica & Pensamento Crítico

#### Dimensões para uma boa comunicação médica

- ✓ Evitar
  - Interromper o fluxo de informação
  - Contradizer ou julgar o tutor ou as suas ações
- ✓ Aceitar
  - O tutor "interpreta" e valoriza de forma distinta os sinais que reporta
  - Podem ser necessário "gastar mais tempo" e assegurar que estamos na posse da informação relevante
  - Alguma informação não parece fazer sentido → alerta para continuar a interação
- ✓ Contrariar
  - Julgamento rápido e "antagonismo sensorial"

36

### Comunicação Clínica & Pensamento Crítico

#### Dimensões para uma boa comunicação médica

- ✓ Clareza
  - Evitar diferenças na interpretação
  - Evitar linguagem geradora de dúvidas
  - Reduzir oportunidade para que haja interpretações diferentes
  - Nivelar o nível da linguagem
  - Ser assertivo
- ✓ Foco
  - Evitar distrações, complicações...
  - Contextualizar corretamente a mensagem
  - Reduzir o ruído
- ✓ Evitar
  - Explicações demasiado longas, ininterruptas ou monótonas
  - Dar indicações pouco específicas
  - Impor razões
  - "Atropelar" o outro
- ✓ Garantir que se escutou e foi entendido
  - Repetir questões com fraseado diferente
  - Pedir para elaborar um ponto
  - Pedir para clarificar algo menos preciso
  - Apresentar o nosso ponto de vista
  - Pedir para repetir as indicações/recomendações

37

### Comunicação Clínica & Pensamento Crítico

#### Dimensões para uma boa comunicação médica

- Mostrar
  - ✓ Empatia para com o tutor/animal
  - Reconhecer a situação psíquica do tutor
- Garantir
  - ✓ O envolvimento do tutor na tomada de decisão
  - A adesão ao tratamento
- Estabelecer corretamente as expectativas do tutor
  - ✓ Clarificar os objetivos possíveis e os esforços a empreender [imagem profissional]
  - forma como as melhoras serão analisadas

38

### Comunicação Clínica

- Mostrar uma atitude positiva
  - ✓ Atitude descontraída
  - Olhar nos olhos
  - Tom e timbre
  - Evitar barreiras físicas
  - Tocar
  - Apoiar
- Maneira de falar
  - ✓ Grau de segurança aparente na sua abordagem ao caso
  - Postura/atitude:
    - Gestos mais associados à insegurança
    - Pôr as mãos sobre a boca
    - Atirar o corpo bruscamente para trás
    - Pigarrear
    - Falar como estivesse a ditar
    - Não olhar os olhos
  - Prepotência



39



40

### Comunicação Clínica & Pensamento Crítico

- Modelo C-L-A-S-S
  - C - Contexto
    - Consultório; disposição da sala; barreiras físicas ou visuais atitudes
  - L - Escutar /Listening
    - Perguntas abertas; deixar fluir a informação; evitar interromper; repetir pontos que se considera de importância; clarificar significados; não haver interrupções
  - A - Reconhecer /Acknowledge
    - Resposta empática - reconhecer as emoções do tutor; identificar a causa da emoção; reconhecer o efeito subjacente de eventos pessoais na forma como o tutor interage
  - S - Estratégia /Strategy
    - Apresentar planos/abordagens; explicar - SWOT; decidir/discutir COM o tutor a melhor abordagem para cada caso específico
  - S - Sumario
    - Sumariar decisões, de forma simples; confirme que o tutor percebeu; Perguntar se tem questões adicionais; calendarize a próxima visita

41

### Comunicação Clínica & Pensamento Crítico

Necessidade de robustecer as competências de comunicação



42

*"The patient will never care how much you know, until they know how much you care."*

Terry Canale

43