

## RESUMO

Tipo de proposta: Comunicação oral

Forma de apresentação: Presencial

Língua de apresentação: Português

Área Temática: Linguagem, comunicação e suas alterações

---

Título: Treino de Competências de Comunicação para Profissionais de Saúde

Autores: Sílvia Cristina Monteiro Queirós (1), Leonor Duarte Almeida Santos (2), Rute F. Meneses (3) & Germano Couto (4)

- (1) FCS-Universidade Fernando Pessoa & Centro Hospitalar de Vila Nova de Gaia/Espinho
- (2) FCS/HE-Universidade Fernando Pessoa
- (3) FCHS/CTEC/OLD/FP-B2S/HE-Universidade Fernando Pessoa
- (4) FCS-Universidade Fernando Pessoa

E-mail: [silviacqueiros@gmail.com](mailto:silviacqueiros@gmail.com); [sleonor@ufp.edu.pt](mailto:sleonor@ufp.edu.pt); [rmeneses@ufp.edu.pt](mailto:rmeneses@ufp.edu.pt); [gcouto@ufp.edu.pt](mailto:gcouto@ufp.edu.pt)

Resumo:

A comunicação em saúde é uma competência essencial exigida a todos os profissionais de saúde. Uma boa comunicação profissional-utente eleva os níveis de confiança entre os mesmos, aumentando os níveis de satisfação tanto dos profissionais como dos utentes (Pawlikowska et al, 2012).

O Accreditation Council for Graduate Medical Education (ACGME) considera que a comunicação interpessoal e o profissionalismo são domínios centrais das profissões de saúde, dentro das quais as competências de comunicação representam um elemento fundamental (Turner et al,2015). Por outro lado, boas competências de comunicação melhoram a qualidade dos cuidados, na medida em que, p.e., ajudam os profissionais a perceber as expectativas dos pacientes, auxiliando a regular os seus sentimentos em relação à doença (Osuna et al,2018).

Desta forma procedeu-se a uma revisão da literatura com o objectivo de perceber qual a relevância do treino de competências de comunicação para profissionais de saúde e identificar programas de treino de competências de comunicação desenvolvidos para os mesmos.

Para o efeito foi efectuada uma pesquisa na PubMed, procurando revisões sistemáticas da literatura acerca da eficácia do treino de competências de comunicação para profissionais de saúde, disponibilizadas gratuitamente, em inglês, nos últimos 5 anos.

Foram seleccionadas 6 revisões sistemáticas da literatura (das quais 3 meta-análises), para analisar e perceber se o treino de competências de comunicação para profissionais de saúde é eficaz, quais as metodologias de treino mais frequentemente adotadas e como se procede à avaliação dos mesmos.

Esta informação é fundamental no sentido de permitir identificar as informações mais úteis e relevantes para um bom treino de competências de comunicação, com a metodologia e procedimento de avaliação mais adequado, permitindo assim estruturar um programa de treino de competências de comunicação eficaz e de qualidade.

Da análise das revisões sistemáticas da literatura é possível perceber que 3 delas observaram pouca evidência acerca da eficácia do treino de competências de comunicação, duas delas verificaram efeitos positivos na melhoria das competências de comunicação e dos comportamentos dos participantes, mas sem evidência de efeitos na melhoria dos *outcomes* dos pacientes e uma delas verificou efeitos positivos quer nas competências e comportamentos dos profissionais de saúde, quer nos *outcomes* dos pacientes.

Conclui-se então que, apesar da evidência científica não ser muito conclusiva acerca dos efeitos do treino de competências de comunicação, as revisões sistemáticas da literatura que observam fraca evidência acerca da eficácia dos resultados, se devem essencialmente a razões de natureza metodológica, o que reforça a importância de realizar estudos acerca da eficácia do treino de competências de comunicação, bem estruturados, com metodologias de treino e procedimentos de avaliação bem organizados e completos.

Palavras-chave: Competências de comunicação, profissionais de saúde;