

Actas do 13º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde

Organizado por Henrique Pereira, Samuel Monteiro, Graça Esgalhado, Ana Cunha, & Isabel Leal

30 de Janeiro a 1 de Fevereiro de 2020, Covilhã: Faculdade de Ciências da Saúde

## **COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO CLÍNICA DO FISIOTERAPEUTA: REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA**

Leonor Santos<sup>1</sup> (✉ sleonor@ufp.edu.pt), Sílvia Queirós<sup>2</sup>, Rute F. Meneses<sup>3</sup>, & Germano Couto<sup>4</sup>

<sup>1</sup>FCS/ESS/HE, Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal

<sup>2</sup>FCS/ESS, Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal & Centro Hospitalar Vila Nova de Gaia, Espinho, Portugal

<sup>3</sup>FCHS/CTEC/OLD/APASD/PPP/FP-B2S, Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal

<sup>4</sup>FCS/ESS, Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal & CINTESIS, FC, Universidade do Porto, Portugal

Com a crescente ênfase na necessidade dos profissionais de saúde trabalharem cooperativamente em equipas multidisciplinares, bem como de criarem parcerias colaborativas com os pacientes, as competências de comunicação foram vindo reconhecido o seu papel na eficácia dos cuidados de saúde, maximizando os resultados, em particular no que concerne à reabilitação (Reynolds, 2005). Diversos autores (Cooper et al., 2008; Ekerholt & Bergland, 2004; Greenfield, 2006; Parry, 2008; Parry & Brown, 2009) apontaram-nas como um elemento central do exercício da fisioterapia, dada a sua importância na eficácia dos tratamentos, uma vez que a fisioterapia depende de comunicação verbal e não-verbal entre terapeutas, com os utentes, seus familiares ou cuidadores e outros profissionais de saúde.

Esta importância está bem explanada pela Associação Portuguesa dos Fisioterapeutas (APFISIO), no documento emitido em 2018, a atualizar a definição do perfil profissional do fisioterapeuta, em que entre os modelos principais de referência de intervenção se destaca o modelo centrado na pessoa/utente com tomada de decisão partilhada, destacando-se nas competências específicas, que se encontram divididas em oito dimensões, a de comunicador.

O processo terapêutico requer do fisioterapeuta competências para além das do domínio técnico, já que no seu exercício profissional atua integrado

em equipes multi e interdisciplinares, em contextos diversos, na prevenção/tratamento/cuidados paliativos e em todas as faixas etárias, dirige-se ao indivíduo, à família ou ao grupo e/ou à comunidade. No desempenho das suas funções, torna-se crucial que o profissional e o estudante (de fisioterapia) conheçam as diferentes competências de comunicação, de forma aprofundada, para que saibam selecionar e utilizar as mais eficazes nos contextos e situações com que se deparam no exercício da sua profissão (Hulsman et al., 2004), uma vez que as competências de relacionamento interpessoal e de comunicação têm preponderância na avaliação dos profissionais de saúde pelos pacientes (Dowsett et al., 2000).

Assim, dada a evidência científica e a clara relevância das competências de comunicação na fisioterapia, foi efectuada uma revisão integrativa para levantamento do estado de conhecimento sobre as competências de comunicação do fisioterapeuta, partindo da questão de investigação: Quais as competências de comunicação clínica do fisioterapeuta?; com o objetivo de identificar as competências necessárias, ensinadas e treinadas.

## MÉTODO

Foi realizada pesquisa nas bases de dados PEDro, PubMed, Bireme e B-On com as palavras-chave (*health communication*) AND (*physical therapist* OR *physiotherapist*) AND (*clinical skill*). Definiu-se como critérios de inclusão: (1) artigos completos, (2) publicados entre 04/10/2014 e 04/10/2019, (3) em português e inglês, (4) sobre competências de comunicação de profissionais/estudantes de fisioterapia; como critérios de exclusão: (1) revisões sistemáticas da literatura, (2) meta-análises, e (3) artigos de opinião.

## RESULTADOS

A pesquisa identificou um total de 129 artigos, aos quais foram adicionados outros quatro identificados através de outras fontes, totalizando 133 artigos. Após se eliminarem duplicados, foram rastreados 113 artigos por leitura de título e resumo, sendo excluídos 80 artigos;

foram selecionados 33 artigos para leitura completa, sendo excluídos 17 artigos; foram assim incluídos 16 artigos para revisão integrativa. Os artigos excluídos não contemplavam competências de comunicação ou os participantes não eram profissionais/estudantes de fisioterapia.

Todos os artigos estão em língua inglesa; os anos de 2015, 2018 e 2019 apresentam quatro publicações cada um, seguindo-se 2017, com três publicações e 2016 apenas com uma; dos 10 estudos desenvolvidos na Europa (Reino Unido, Irlanda, Islândia e Noruega), um deles foi realizado em parceria (Islândia-Noruega), três na América do Norte (Estados Unidos da América e Canadá), dois em África (África do Sul) e um estudo em particular uniu a Europa com a Oceânia (Suíça-Austrália).

Da análise dos artigos foi possível verificar que apenas dois estudos tinham como foco uma única competência: a empatia (Allen & Roberts, 2017) e o cuidar (Ramklass, 2015); apenas um se debruça sobre a comunicação escrita – documentação (Schoeb & Hiller, 2018); a assertividade e a simpatia apenas aparecem referidas num estudo (Van Aswegen et al., 2017); assim como o respeitar e o não julgar (Svavarsdóttir et al., 2016); o estudo de Roberts e Burrow (2018) apresenta a “sobreposição vs. interrupção” na comunicação verbal; a comunicação formal e informal apenas aparece referida num estudo multidisciplinar (Sohi et al., 2015). De forma clara, e na grande maioria dos estudos, surge a empatia (Allen & Roberts, 2017; Cowell et al., 2019; Fortune et al., 2019; Goldsmith et al., 2015; Langridge, 2019; Murray et al., 2015; Murray et al., 2019; Ramklass, 2015; Svavarsdóttir et al., 2016; Van Aswegen et al., 2017); porém, de uma forma genérica, alguns estudos referem (apenas) comunicação verbal e não-verbal (Allen & Roberts, 2017; Goldsmith et al., 2015; Murray et al., 2015; Roberts & Burrow, 2018; Schoeb & Hiller, 2018; Sohi et al., 2015; Van Aswegen et al., 2017).

Nalguns dos artigos, que relatava a implementação de programas de treino foram identificados diferentes métodos, modelos, técnicas e teorias, tais como: Entrevista Motivacional (Cowell et al., 2019; Fortune et al., 2019), Terapia Cognitiva Funcional (Fortune et al., 2019), *Teach Back* (Klingbeil & Gibson, 2018), Teoria da Autodeterminação (Keogh et al., 2018; Lonsdale et al., 2017; Murray et al., 2015; Murray et al., 2019), Comunicação Narrativa (Goldsmith et al., 2015), 5As (Murray et al., 2015), sendo na generalidade evidente uma abordagem de cuidados centrados no paciente e para a mudança de comportamentos, particularmente através da Tomada de Decisão Partilhada e Suporte para a Autonomia.

## DISCUSSÃO

Algumas das competências são intrínsecas aos métodos/modelos/técnicas/teorias e estão explanadas nos programas de treino, embora nem todos os estudos as apresentem de uma forma clara, parecendo não existir consenso em termos de nomenclatura, não sendo, por vezes, fácil listá-las ou agrupá-las; tal como Monteiro-Grilo (2012) havia expressado “A subjetividade inerente às várias competências comunicacionais é assim negligenciada por muitos autores” (p. 104).

Embora a empatia surja na maioria dos estudos, não são apresentadas quais as competências específicas implícitas, tal como verificado anteriormente (Monteiro-Grilo, 2012), destacando-se desta revisão o estudo de Allen e Roberts (2017), em que os autores concluem que a melhor abordagem para os fisioterapeutas adquirirem e melhorarem as competências de comunicação empática permanece incerta e digna de novas pesquisas.

Como preconizado pela Associação Portuguesa de Fisioterapeutas, o modelo centrado na pessoa/utente com tomada de decisão partilhada surge nitidamente numa grande maioria dos estudos, verificando-se, no entanto, que os cuidados centrados no paciente nem sempre são acompanhados de decisão partilhada, já que os programas de treino, apesar de endereçarem para os cuidados centrados no paciente, são por vezes muito variáveis entre si, podendo este facto dever-se ao contexto, patologia ou competências em estudo. Alguns estudos catalogaram as competências de comunicação em verbal e não-verbal, embora para Reynolds (2005) seja “difícil decidir quais aspetos do complexo “pacote” de comunicações verbais e não-verbais que ocorrem nas interações terapeuta-paciente são mais eficazes” (p. 228). A Teoria da Autodeterminação é referida em quatro dos estudos e a Entrevista Motivacional em dois, treinando o fisioterapeuta num conjunto de competências de comunicação, por vezes genérico, tal como constatou Monteiro-Grilo (2012) na sua análise a 35 artigos com programas de treino dirigidos a profissionais/estudantes de saúde.

Alguns estudos apresentam componentes isolados da comunicação, omitindo como estes se relacionam, “encaixam” e funcionam em conjunto. Assim, apesar da reconhecida importância das competências de comunicação nos fisioterapeutas e destas serem uma ferramenta indispensável na sua prática clínica, perdura uma abordagem genérica, com base em modelos

e teorias que incorporam várias competências, sendo que, segundo Reynolds (2005), uma abordagem geral à comunicação pode não ser aplicável, uma vez que cada paciente traz diferentes necessidades e estilos de *coping*, e não é sempre claro quais as competências de comunicação envolvidas, de que forma estas se relacionam ou quais os seus “elementos”, para que os terapeutas as conheçam de forma aprofundada, de modo a facilitar a sua seleção na situação e contexto em que se encontram.

O fisioterapeuta deve estar ciente da necessidade de competências de comunicação no processo terapêutico e procurar receber formação, durante e após a graduação em fisioterapia, pois tendo a literatura já demonstrado que as competências de comunicação podem ser ensinadas, todos beneficiarão com o conhecimento e reconhecimento das competências e estratégias predeterminadas.

Para se oferecer cuidados de saúde de qualidade e verdadeiramente centrados no paciente, o fisioterapeuta deve, não só, ter conhecimento aprofundado sobre competências de comunicação, mas aprender quais aplicar, quando e como. Assim, parece pertinente que se desenvolvam mais estudos que permitam aos fisioterapeutas especificar e catalogar as competências de comunicação centrais e específicas, no início e ao longo da sua carreira profissional.

## REFERÊNCIAS

- Allen, M. V., & Roberts, L. C. (2017). Perceived acquisition, development and delivery of empathy in musculoskeletal physiotherapy encounters. *Journal of Communication in Healthcare*, 10(4), 304-312. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/17538068.2017.1366000>
- APFISIO – Associação Portuguesa de Fisioterapeutas, Conselho Diretivo da Associação de Fisioterapeutas. (2018). O perfil profissional do fisioterapeuta. Disponível em [https://www.apfisio.pt/wp-content/uploads/2018/10/APFisio\\_Perfil\\_Competicencias\\_Fisio\\_2018\\_009\\_02.pdf](https://www.apfisio.pt/wp-content/uploads/2018/10/APFisio_Perfil_Competicencias_Fisio_2018_009_02.pdf)
- Cooper, K., Smith, B., & Hancock, E. (2008). Patient-centredness in physiotherapy from the perspective of the chronic low back pain patient. *Physiotherapy*, 94(3), 244-252. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.physio.2007.10.006>

- Cowell, I., O'Sullivan, P., O'Sullivan, K., Poyton, R., McGregor, A., & Murtagh, G. (2019). The perspectives of physiotherapists on managing nonspecific low back pain following a training programme in cognitive functional therapy: A qualitative study. *Musculoskeletal Care*, 17(1), 79-90. Retrieved from <https://doi.org/10.1002/msc.1370>
- Dowsett, S. M., Saul, J. L., Butow, P. N., Dunn, S. M., Boyer, M. J., Findlow, R., & Dunsmore, J. (2000). Communication styles in the cancer consultation: Preferences for a patient-centred approach. *Psycho-Oncology*, 9(2), 147-56. Retrieved from [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1611\(200003/04\)9:2<147::AID-PON443>3.0.CO;2-X](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1611(200003/04)9:2<147::AID-PON443>3.0.CO;2-X)
- Ekerhold, K., & Bergland, A. (2004). The first encounter with Norwegian psychomotor physiotherapy: Patients' experiences, a basis for knowledge. *Scandinavian Journal of Public Health*, 32(6), 403-410. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/14034940410029441>
- Fortune, J., Breckon, J., Norris, M., Eva, G., & Frater, T. (2019). Motivational interviewing training for physiotherapy and occupational therapy students: Effect on confidence, knowledge and skills. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 694-700. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.014>
- Goldsmith, J., Wittenberg-Lyles, E., Frisby, B. N., & Platt, C. S. (2015). The entry-level physical therapist: A case for COMFORT communication training. *Health Communication*, 30(8), 737-745. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/10410236.2014.898014>
- Greenfield, B. H. (2006). The meaning of caring in five experienced physical therapists. *Physiotherapy Theory and Practice*, 22(4), 175-187. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/09593980600822859>
- Hulsman, R. L., Mollema, E. D., Hoos, A. M., de Haes, J. C., & Donnison-Speijer, J. D. (2004). Assessment of medical communication skills by computer: Assessment method and student experiences. *Medical Education*, 38(8), 813-824. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2004.01900.x>
- Keogh, A., Matthews, J., Segurado, R., & Hurley, D. A. (2018). Feasibility of training physical therapists to deliver the Theory-based Self-Management of osteoarthritis and low back pain through activity and skills (SOLAS) intervention within a trial. *Physical Therapy*, 98(2), 95-107. Retrieved from <https://doi.org/10.1093/ptj/pzx105>
- Klingbeil C., & Gibson C. (2018). The teach back project: A system-wide evidence based practice implementation. *Journal of Pediatric Nursing*, 42, 81-85. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2018.06.002>

- Langridge, N. (2019). The skills, knowledge and attributes needed as a first contact physiotherapist in musculoskeletal healthcare. *Musculoskeletal Care*, 17(2), 253-260. Retrieved from <https://doi.org/10.1002/msc.1401>
- Lonsdale, C., Hall, A. M., Murray, A., Williams, G. C., McDonough, S. M., Ntoumanis, N., . . . Hurley, D. A. (2017). Communication skills training for practitioners to increase patient adherence to home-based rehabilitation for chronic low back pain: Results of a cluster randomized controlled trial. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 98(9), 1732-1743. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2017.02.025>
- Monteiro-Grilo, A. (2012). Ensino de competências comunicacionais em estudantes e profissionais de saúde: Situação atual e perspectivas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 3(7), 93-112. Disponível em <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299129031006>
- Murray, A., Hall, A. M., Williams, G. C., McDonough, S. M., Ntoumanis, N., Taylor, I., . . . Lonsdale, C. (2015). Effect of a self-determination theory-based communication skills training program on physiotherapists' psychological support for their patients with chronic low back pain: A randomized controlled trial. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 96(5), 809-816. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2014.11.007>
- Murray, A., Hall, A., Williams, G. C., McDonough, S. M., Ntoumanis, N., Taylor, I., . . . Matthews, J. (2019). Assessing physiotherapists' communication skills for promoting patient autonomy for self-management: Reliability and validity of the communication evaluation in rehabilitation tool. *Disability and Rehabilitation*, 41(14), 1699-1705. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/09638288.2018.1443159>
- Parry, R. (2008). Are interventions to enhance communication performance in allied health professionals effective, and how should they be delivered? Direct and indirect evidence. *Patient Education and Counseling*, 73(2), 186-195. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.pec.2008.05.029>
- Parry, R. H., & Brown, K. (2009). Teaching and learning communication skills in physiotherapy. What is done and how should it be done. *Physiotherapy*, 95(4), 294-301. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.physio.2009.05.003>
- Ramklass, S. (2015). A framework for caring in physiotherapy education and practice. *South African Family Practice*, 57(2), 126-130. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/20786190.2014.977006>
- Reynolds, F. (2005). *Communication and clinical effectiveness in rehabilitation*. Elsevier/Butterworth-Heinemann.
- Roberts, L. C., & Burrow, F. A. (2018). Interruption and rapport disruption: Measuring the prevalence and nature of verbal interruptions during back pain

- consultations. *Journal of Communication in Healthcare*, 11(2), 95-105. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/17538068.2018.1449289>
- Schoeb, V., & Hiller, A. (2018). The impact of documentation on communication during patient-physiotherapist interactions: A qualitative observational study. *Physiotherapy Theory and Practice*, 34(11), 861-871. <https://doi.org/10.1080/09593985.2018.1429036>
- Sohi, J., Champagne, M., & Shidler, S. (2015). Improving health care professionals' collaboration to facilitate patient participation in decisions regarding life prolonging care: An action research project. *Journal of Interprofessional Care*, 29(5), 409-414, Retrieved from <https://doi.org/10.3109/13561820.2015.1027335>
- Svavarsdóttir, M. H., Sigurðardóttir, A. K., & Steinsbekk, A. (2016). Knowledge and skills needed for patient education for individuals with coronary heart disease: The perspective of health professionals. *European Journal of Cardiovascular Nursing*, 15(1), 55-63. Retrieved from <https://doi.org/10.1177/1474515114551123>
- van Aswegen, H., Patman, S., Plani, N., & Hanekom, S. (2017). Developing minimum clinical standards for physiotherapy in South African ICUs: A qualitative study. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 23(6), 1258-1265. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/jep.12774>