

28^a

Semana de Enfermagem

10 e 11 de
Maio de
2017

Hospital de
Clínicas de
Porto Alegre

Hospital de Clínicas de Porto Alegre
Escola de Enfermagem da UFRGS

Enfermagem e suas dimensões:

*A gestão do cuidado e
o impacto na saúde*

Anais



Fundação Médica
do Rio Grande do Sul



**GRUPO DE ENFERMAGEM DO
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE
ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UFRGS**

*Enfermagem e suas dimensões:
A gestão do cuidado e o impacto na saúde*

10 e 11 de maio de 2017

Local

Hospital de Clínicas de Porto Alegre
Anfiteatro Carlos César de Albuquerque
Porto Alegre – RS

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

Presidente

Professora Nadine Oliveira Clausell

Vice-Presidente Médico

Professor Milton Berger

Vice-Presidente Administrativo

Jorge Bajerski

Coordenadora do Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação

Professora Patrícia Ashton Prolla

Coordenadora do Grupo de Enfermagem

Professora Ninon Girardon da Rosa

Coordenador do Grupo de Ensino

Professor José Geraldo Lopes Ramos

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor

Professor Rui Vicente Oppermann

ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UFRGS

Diretora

Professora Gisela Maria Schebella Souto de Moura

Projeto gráfico, ilustração e diagramação

Gleci Beatriz Luz Toledo

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO-CIP

S471e Semana de Enfermagem (28. : 2017 : Porto Alegre, RS)

Enfermagem e suas dimensões: a gestão do cuidado e o impacto na saúde; [anais] [recurso eletrônico] / 28. Semana de Enfermagem ; promoção e realização Grupo de Enfermagem do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul; coordenador: Marcio Wagner Camatta. – Porto Alegre : HCPA, UFRGS, Escola de Enfermagem, 2017.

Ebook

Evento realizado 10 e 11 de maio de 2017.

ISBN: 978-85-9489-066-5

1. Enfermagem - Eventos. I. Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Grupo de Enfermagem. II. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem. III. Camatta, Marcio Wagner. IV Título.

NLM: WY3

Bibliotecária responsável: Jacira Gil Bernardes – CRB 10/463

de educação em serviço e do planejamento de estratégias nos serviços de saúde; utilizar os sistemas de informações para a gestão; desenvolver as novas tecnologias de cuidados na saúde; e divulgar os conhecimentos produzidos que geram impacto na prática do cuidado em enfermagem e em saúde. Conclui-se que para obter uma formação profissional em enfermagem com qualidade para a gestão do cuidado é necessário que o aluno e o professor estejam motivados e disponíveis para traçar estratégias inovadoras em projetos pedagógicas, tendo a finalidade da articulação entre ensino, pesquisa e extensão. Descritores: Enfermagem; Educação em Enfermagem; Capacitação Profissional.

Referências bibliográficas:

1 Ministério da Educação (BR). Resolução CNS/CNE nº3/2001. Diário Oficial da União, Brasília, novembro 2001.

FEEDBACK COMO ESTRATÉGIA PARA DESENVOLVER COMPETÊNCIAS

Márcia Pereira Dias

Psicóloga e Supervisora da Coordenadoria de Gestão de Pessoas do HCPA

O desenvolvimento de competências, como alargamento das capacidades (conhecimentos, habilidades e atitudes) requeridas à execução de uma determinada atividade, requer planejamento e ferramentas que auxiliem no curso do processo. Ao adotar estratégias que favoreçam a abordagem e o diálogo entre as pessoas o propósito do desenvolvimento de competências é realizado com maior eficácia, pois a trajetória profissional traz oportunidades e desafios relativos a desempenho, excelência, melhoria e aprendizado contínuo. A partir dessa perspectiva, ter consciência sobre as próprias capacidades e lacunas de desenvolvimento pode ser um importante ponto de partida para identificar áreas mais abertas e outras mais difíceis para se iniciar novos aprendizados e mudanças de comportamento. Na matriz abaixo pode-se ver que, quando a necessidade de desenvolvimento é reconhecida por si e pelo outro, esta revela-se uma área livre, ou seja, mais favorável ao trabalho de desenvolvimento. Por outro lado, quando somente o outro possui determinada percepção a esse respeito e a pessoa não, esta se mostra uma área cega e, portanto, demanda ajuda para o reconhecimento de necessidades.

PERCEÇÃO DE COMPETÊNCIAS

	CONHECIDO PELO EU	NÃO CONHECIDO PELO EU
CONHECIDO PELOS OUTROS	ÁREA LIVRE	ÁREA CEGA
NÃO CONHECIDO PELOS OUTROS	ÁREA OCULTA	ÁREA DESCONHECIDA

Adaptação: Janela Johari – Estilos Interpessoais

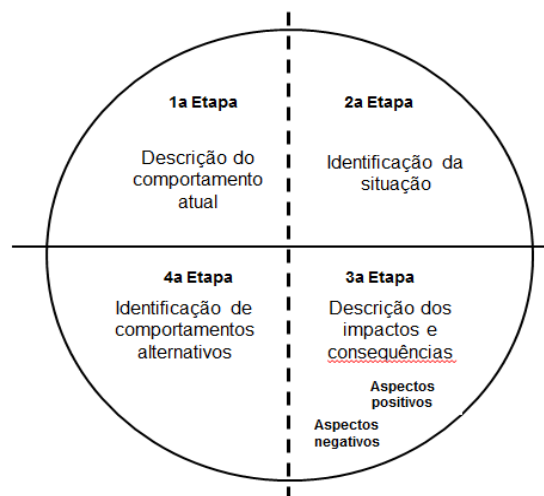
Considerando que uma das principais formas de desenvolvimento de competências se dá através da comunicação da percepção de alguém sobre as capacidades da pessoas, o *feedback* torna-se uma ferramenta essencial para este diálogo. Assim cabe lembrar:

- ✓ *Feedback* faz parte de um processo de comunicação;
- ✓ *Feedback* ocorre o tempo todo, mesmo que não tenhamos consciência;
- ✓ *Feedback* pode ser verbalizado ou não, pois é transmitido pelo olhar, gestos e posturas corporais.

Como parte do processo de comunicação e, assim, sujeito à complexidade desta ação, o *feedback* também ocorre em nível verbal e não verbal. Segundo estudos realizados na Universidade da Califórnia (UCLA) pelo Professor Albert Mehrabian, em um processo de comunicação apenas 7% do impacto da mensagem decorre de seu conteúdo verbal; 38% deriva das nuances da voz como tonalidade e velocidade; e 55% provém dos aspectos não verbais da linguagem (gestos, olhar), o que demonstra que o sucesso da comunicação interpessoal não está somente no que é dito, mas em como algo é dito.

A nível conceitual, uma boa definição para *feedback* é: “o nome que damos ao momento em que expomos a alguém nossa percepção sobre determinada questão, podendo ser algo rotineiro ou focado em desempenho ou no desenvolvimento de alguém”. Porém, como estratégia para o desenvolvimento de competências o *feedback* precisa ser estruturado, ou seja, quando o objetivo é reconhecer acertos, estimulando sua continuidade, ou é assinalar descumprimento de acordos e possibilidades de melhoria, reorientando as ações, o processo de conversar sobre conduta ou desempenho requer preparo de quem irá fornecer o *feedback*, tanto no conteúdo quanto na forma de falar.

O *feedback* estruturado é um processo que ocorre em etapas, no qual inicia-se uma conversa pela descrição cuidadosa do comportamento que se deseja abordar, seguida pela identificação espaço-temporal da situação em que o comportamento ocorreu. Após são abordados os impactos e consequências que a conduta em questão gerou (positiva ou negativamente) e finaliza-se com a identificação de alternativas ao desempenho que gerou o *feedback*, podendo ser uma mudança de atitude ou um novo aprendizado. Abaixo segue um desenho ilustrativo das quatro etapas do *feedback* estruturado:



Com relação à forma de utilizar o *feedback* existem pontos de atenção para a sua emissão e a recepção. Segue algumas observações:

Quando se está emitindo *feedback*:

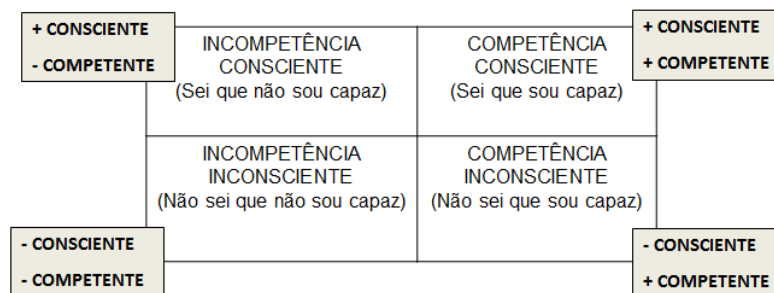
- ✓ Seja descritivo e não avaliativo, o que equivale a suspender os julgamentos e preconceções, limitando-se à exposição de fatos;
- ✓ Seja específico, utilizando exemplos que você próprio viu ou escutou da pessoa, nunca citando algo que você ouviu falar ou que outras pessoas andam dizendo;
- ✓ Escolha o momento certo, que seja oportuno para quem recebe, pois um *feedback* recebido em circunstância inadequada só gera desconforto;
- ✓ Baseie-se em fatos, a precisão dos dados é fundamental para criar segurança e dar confiabilidade ao que é dito;
- ✓ Dê *feedback* de elogio e de advertência sempre que necessário, mas cuide para não deixar a mensagem confusa, pois existem modelos que orientam falar algo positivo antes do retorno negativo e isto pode soar contraditório.

- ✓ Quando se está recebendo feedback:
- ✓ Escute, e escute novamente, pois essa capacidade pode diminuir nas situações em que a pessoa sinte-se em foco;
- ✓ Cheque seu entendimento, com a abertura necessária para entender um ponto de vista provavelmente diferente do seu;
- ✓ Evite justificativas e discussões não apropriadas ao momento, pois essa não é uma ocasião para dar explicações nem para emoções alteradas, já que o objetivo principal é reconhecer e ajustar perspectivas;
- ✓ Reflita, pois só a reflexão permite uma nova percepção e aprendizagem.

O *feedback* é uma estratégia para o desenvolvimento de competências porque é uma ferramenta de comunicação imprescindível ao crescimento e aperfeiçoamento profissional, uma vez que permite que os indivíduos reconheçam oportunidades de melhoria e acertos baseados na percepção de outras pessoas, realinhando suas ações para obterem melhores resultados. O *feedback* facilita o processo de aprendizagem e a aquisição de competências.

A aquisição de competências passa por quatro estágios, segundo a teoria desenvolvida por Noel Burch nos anos 70, mas que ainda é atual no campo da aprendizagem. Neste processo o nível de consciência que a pessoa tem de suas próprias competências é determinante. Isto significa que a pessoa pode saber ou não saber que é capaz de alguma coisa e também pode saber ou não saber que não é capaz. A matriz abaixo elucida isto e o *feedback* pode ser muito eficaz como instrumento e estratégia:

PROCESSO DE AQUISIÇÃO DE COMPETÊNCIAS



Assim sendo, o *feedback* como estratégia para o desenvolvimento de competências faz todo sentido. Para finalizar fica apenas uma mensagem de Ken Blanchard, “guru” da área organizacional: “Feedback é o café da manhã dos campeões”. Ou seja, deveria fazer parte de uma rotina laboral saudável.

Referências:

- HSM Management Update nº 38. Feedback de resultados. Novembro 2006.
- Moscovici, Fela. Desenvolvimento Interpessoal. Ed. José Olympio, 1995.
- Ruzzarin, Ricardo e cols. Sistema Integrado de Gestão de Pessoas com base em competências. AGE, 2006.