

Gestão Pública e Liderança de Alto Desenvolvimento
para Profissionais de Saúde



LÍDERES QUE

INSPIRAM



RENOB-MG

Rede para Enfrentamento da Obesidade e
Doenças Crônicas em Minas Gerais

Gestão Pública e Liderança de Alto Desenvolvimento para Profissionais de Saúde



LÍDERES QUE

INSPIRAM

Elaboração de Conteúdo

Natália Aparecida Liberto Silva

Realização

RENOB • MG

Projeto gráfico e diagramação

Amanda de Souza

Edição

Vitor Mateus Salles de Carvalho

Amanda de Souza



RENOB-MG

Rede para Enfrentamento da Obesidade e
Doenças Crônicas em Minas Gerais

LÍDERES QUE

INSPIRAM

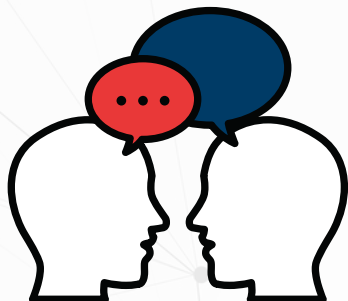


O ato de liderar não é uma tarefa simples, muito menos fácil. Requer várias habilidades e competências para gerar motivação e aumentar o envolvimento da equipe. Além disso, o líder é a fonte de referência e inspiração da equipe. Se o gestor em saúde quer uma equipe mais proativa, participativa e engajada, o ponto de partida é o próprio líder ser exemplo dessas competências.

Desta forma, o que se espera do líder é que seja exemplo de pro-atividade, motivação, segurança e transparência com a equipe mesmo em situações adversas. Assim, a figura de liderança conseguirá estabelecer um ambiente onde os colaboradores tenham um sentimento de pertencimento e se sintam motivados para alcançar um objetivo comum.

Entretanto, inspirar os funcionários não é só ser um grande exemplo de profissionalismo, mas também envolve coordenar a equipe e realizar alterações para transformar o coletivo. A seguir, estão listadas algumas competências para se tornar um bom líder

1. BOA COMUNICAÇÃO



Comunicação assertiva e a liderança precisam andar juntas. O líder irá conquistar sua equipe se expressando de forma clara, objetiva, mas sem deixar de ser cordial e educado. É importante que atue como uma bússola mostrando o Norte para onde a equipe deve ir. Líderes que inspiram têm empatia e sabem o momento certo de escutar, de acolher e também o momento de delegar e cobrar.

2. CONHEÇA A SUA EQUIPE



Para que você consiga aproveitar as habilidades e competências de cada membro da sua equipe, é importante que conheça cada um deles. Desta forma, conseguirá ser mais assertivo ao delegar as tarefas, aproveitando o que há de melhor de cada um e assim todos saem ganhando. Invista seu tempo em conhecer a sua equipe, o que pode ser realizado através de conversas e outros momentos informais.

3. ENTENDA A DIFERENÇA COMPORTAMENTAL ENTRE OS FUNCIONÁRIOS



Alguns membros da equipe são mais falantes e expansivos, outros preferem mais escutar do que falar. Alguns são mais ágeis e gostam de novidades, enquanto outros precisam de um direcionamento maior e preferem atividades rotineiras. Uns são mais detalhistas, enquanto outros são mais práticos. Estes comportamentos têm a ver com o perfil de cada indivíduo. E consequentemente, cada um tem um comportamento diferente e se motiva de forma distinta dentro da instituição. Entender essas diferenças vai ser fundamental para que você consiga passar as orientações adaptadas ao perfil do funcionário, garantindo maior engajamento, trabalho mais simples e eficaz, além de funcionários mais felizes e realizados.

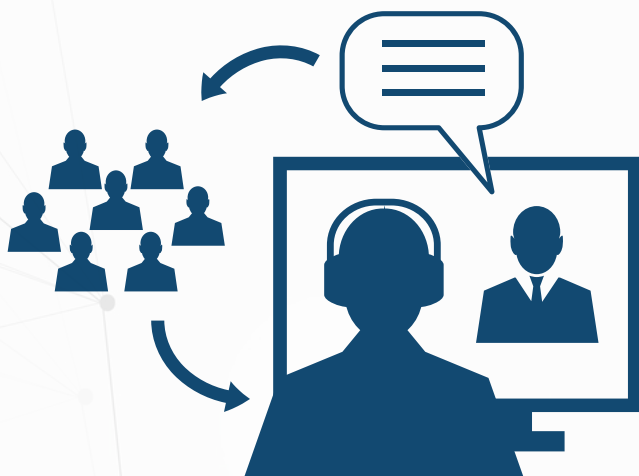
4. DEIXE AS METAS E EXPECTATIVAS CLARAS PARA TODOS OS MEMBROS DA EQUIPE



O primeiro passo para uma comunicação eficaz entre líder e liderados é alinhar as expectativas desde o primeiro contato. Explique o quê, o porquê e como fazer, para que o colaborador saiba quais são os resultados esperados e o que configura um bom trabalho e uma entrega bem sucedida. Apresente as metas individuais e da equipe para que todos compreendam de que forma o seu trabalho contribui com os objetivos maiores da organização. Também é importante acompanhar a evolução dessas metas periodicamente, em reuniões individuais e de equipe, apresentando os resultados atingidos.



5. VERIFIQUE SE AS PESSOAS ENTENDERAM AS SUAS SOLICITAÇÕES



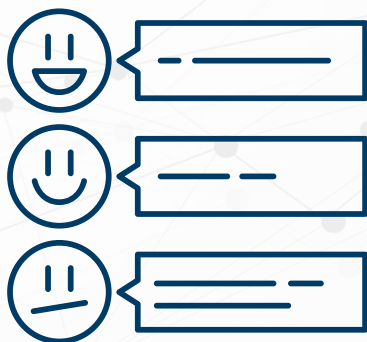
Sempre que você for passar uma nova demanda ou fazer uma solicitação a um colaborador, faça isso da forma mais clara e completa possível, fornecendo detalhes sobre o assunto. Então, certifique-se de que o profissional compreendeu corretamente as instruções. Se sentir necessidade, confirme: “Entendeu o que você precisa fazer? Então, me diz: o que você precisa fazer?”. E deixe que o colaborador compartilhe a sua própria interpretação. Nesses casos, é sempre melhor garantir que a mensagem foi passada corretamente do que ter retrabalho mais à frente - o que tem grandes chances de gerar frustração para ambos os lados.

6. ESTEJA ABERTO A DAR E RECEBER FEEDBACK

O *feedback* é uma ferramenta de comunicação muito importante dentro de uma equipe. Ele é uma forma sistematizada de reconhecer bons resultados e atitudes e alinhar as expectativas quando algo não está de acordo com o que se espera. Ele é essencial para inspirar, motivar e desenvolver os membros da sua equipe. Mas, cuidado com o tom de voz quando der o *feedback*: seja amistoso, mas ao mesmo tempo firme. É interessante ter reuniões específicas para dar *feedbacks* e lembre-se de anotar todos os detalhes importantes para serem falados. Ademais, não se esqueça de que tão valioso quanto oferecer bons *feedback* é saber recebê-los com humildade. Dê abertura para a sua equipe falar também o que ela está sentindo e pensando, saiba ouvir, ponderar e responder com calma e racionalidade. Não fique na defensiva ou rebatendo o que for dito.



Para algumas pessoas o *feedback* é como um presente: você recebe, agradece e vê o que realmente faz sentido, e usa a seu favor para crescer como pessoa e como profissional.





7. SAIBA QUE TÃO IMPORTANTE QUANTO “O QUE” VOCÊ FALA, É “COMO” VOCÊ FALA



Isso é um ponto que pode fazer toda a diferença! Observe a forma que você tem se dirigido à sua equipe. Seja sempre cordial, educado e empático. Lembre-se de focar sempre nas soluções e não nos problemas – seja qual for a situação.

8. RECONHEÇA OS BONS COMPORTAMENTOS

É importante que o líder valorize e dê reconhecimento sobre o compromisso, comportamento e contribuição dos seus liderados. Com essa simples atitude você consegue engajar muito mais seus colaboradores. Quando você faz um reconhecimento público de algum comportamento ou contribuição que um colaborador deu, você naturalmente incentiva os demais a agirem da mesma forma, o que facilita que todos sigam os valores e princípios da empresa. Reforce sempre os comportamentos que estão de acordo com o que você deseja para a equipe.



9. DESENVOLVA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Inteligência emocional é essencial para um bom líder, visto que parte da função é gerenciar conflitos. Saber controlar suas emoções e encarar as adversidades de forma racional são comportamentos que ajudam a gerenciar as equipes evitar crises, ter maior clareza para tomar decisões e ajuda a construir relacionamentos saudáveis dentro da empresa. O cargo de liderança é bastante desafiador, mas também é uma oportunidade ímpar de atuar no coletivo da melhor forma possível.



Lembre-se que o líder deve cuidar das pessoas, para que elas cuidem do trabalho da melhor forma possível e assim alcançar os objetivos da unidade. Desta forma, todos saem ganhando. Liderar não é andar na frente. É andar lado a lado e motivar em cada passo :)



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ROSENBERG, Marshall B. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Editora Agora, 2006.

COLEMAN, Daniel. Inteligência emocional. Editora Objetiva, 2012.

WILLINCK, Jocko. BABIN, Leif. Responsabilidade Extrema: Como Os Navy Seals Lideram E Vencem. Editora Alta Books, 2021.



RENOB-MG

Rede para Enfrentamento da Obesidade e
Doenças Crônicas em Minas Gerais

LINGUAGEM

IMPORTA



RENOB·MG

Rede para Enfrentamento da Obesidade e
Doenças Crônicas em Minas Gerais

LINGUAGEM IMPORTA:

INFLUÊNCIAS NO ENGAJAMENTO DO TRATAMENTO

A comunicação é bem mais ampla do que apenas seleção de palavras, ela também envolve uma série de fatores como a entonação, a velocidade da fala e vários aspectos de comunicação não verbal. Assim, o papel da escolha das palavras não pode ser reduzido pois ele tem um forte potencial de aproximar ou afastar o indivíduo, de incluí-lo ou excluí-lo, demonstrar o respeito ou estigmatizar. Posto esses fatores, é interessante que vocês, como profissionais e gestores de saúde, atente-se na forma como querem transmitir a mensagem e na forma como vocês irão transmitir a mensagem, pois a linguagem é uma forte influenciadora para o êxito ou para o fracasso de um engajamento do tratamento.

A partir disso, é interessante pensar em “O que pode ser melhorado” pois isso permite que você reflita sobre suas condutas e linguagens atuais e te possibilita a reorganização disso:

→Educação em saúde:

- Interessante é que ela seja: empática, motivadora, inclusiva e respeitosa.
- Que proporcione o empoderamento e estimule a autonomia, para cuidados baseados em decisões compartilhadas.

→Evitar usar a sua visão de mundo sobre a situação de um indivíduo:

- Deve-se evitar generalizações, estereótipos ou preconceitos, assim como falas que vinculam a pessoa com experiências anteriores ou com histórias de situações vivenciadas por outras pessoas. (NHS).

→Usar uma linguagem positiva:

- Usar uma linguagem empoderadora, baseada em pontos fortes, respeitosa, inclusiva e centrada na pessoa, pois pode melhorar a comunicação e aumentar a motivação, saúde e bem-estar de pessoas com diabetes e outras CCNT's.

→ Usar uma linguagem democrática:

- Aceite, respeite e permita que sua linguagem demonstre que as pessoas têm direito de fazer escolhas e são responsáveis por suas próprias condições, evitando qualquer linguagem que implique julgamento moral sobre seus comportamentos (Diabetes Australia, 2016).

LINGUAGEM IMPORTA:

POR QUÊ ENGAJAR NESSA PAUTA?

Segundo o Fórum DCNT's (Doenças Crônicas Não Transmissíveis) da Linguagem Importa, o papel da comunicação é central na informação da população, o que permite a tomada de decisões que possibilitam melhorar ou manter a saúde de todos. Partindo dessa perspectiva, a forma de se comunicar com os indivíduos possibilita a acessibilidade de informação o que, por consequência, proporciona conhecimento e dá oportunidades deles se engajarem em pautas que estão dentro e até mesmo fora do seu modo de vida.

O Fórum DCNT's ainda trás a questão de que os resultados de atualizar a linguagem vão refletir rapidamente no engajamento da população em estratégias de redução de riscos, redução do estigma e estereótipos, e engajamentos nos autocuidados para quem vive com uma ou mais CCNT. Nesse sentido, a comunicação é uma ferramenta muito importante em todos os momentos do dia-a-dia e por isso torna-se importante estudar a respeito de uma comunicação não violenta e as formas de linguagem na saúde. Pensar nessa perspectiva não só possibilita uma boa convivência em sociedade como também evita reprodução de termos inadequados e estigmatizados.

LINGUAGEM IMPORTA:

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV)

Considerar a CNV dentro da temática da linguagem importa é entender que essa comunicação se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a nossa capacidade humanística mesmo quando estamos em situações difíceis.

Partindo desse pressuposto, pontuar sua importância é evidenciar como ela ajuda na construção de relações interpessoais como:

- Capacidade de ouvir e ser ouvido;
- Capacidade de lidar com as emoções;
- Capacidade de uma comunicação empática;
- Capacidade de escuta ativa sem pré-julgamentos;
- Capacidade de expressar-se sem gerar conflitos;

Ao considerar esses fatores é interessante que você esteja conectado com sua natureza compassiva, pois é isso que fortalece a capacidade de humanização. Assim, pode-se dizer que a essência da CNV é a CONEXÃO da nossa natureza compassiva com a natureza compassiva do outro.

Segundo o Dicionário Online Brasileiro (DICIO) ser compassivo é característica de quem se compadece, se emociona e tem vontade de ajudar alguém numa situação de tragédia, infortúnio.

Por fim, é interessante que não haja paradigma da dominação e ir para o da parceria, o qual deve-se utilizar:

- Unidade e não dualidade;
- Acolhimento do indivíduo;
- Atividades de parceria e colaboração: ser construída com a pessoa e não sobre a pessoa.

LINGUAGEM IMPORTA:

COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

A linguagem corporal pode dizer muito sobre a condição da pessoa, sobretudo a forma como ela está vivendo e convivendo em/na sociedade.

“Sinais não-verbais podem ser utilizados para complementar, substituir ou contradizer a comunicação verbal e também para demonstrar sentimentos. Em caso de conflito entre mensagem verbal e a comunicação não-verbal a mensagem não-verbal prevalecerá.”

(RAMOS e BORTAGARAI, 2012)

Ao ter esse ponto de vista, como profissional da saúde, é muito interessante a observação de como o cliente/ paciente se comporta ou se apresenta durante a consulta: O que ele fala condiz com a expressão corporal dele (a)? Em suma, fazer esse questionamento e trabalhar com a capacidade de observação vai permitir que você descubra muitas informações sem que o paciente use a comunicação verbal.

Mas...o que eu devo observar?

- As ações ou movimentos do corpo,
- A postura corporal (cinésica),
- Os sinais vocais ou paralinguísticos,
- O uso do espaço pelos comunicadores (proxêmica),
- Os objetos e adornos utilizados,
- O tipo de corpo (características físicas),
- Momento em que as palavras são ditas.

RAMOS e BORTAGARAI, 2012 trazem que os profissionais devem atentar-se a essa comunicação não verbal porque sem tal percepção emocional, os problemas do dia a dia e a rotina podem fazer com que os profissionais toquem sem sentir, olhem sem ver e escutem sem ouvir.

Ainda, pode-se dizer que a competência em uma comunicação interpessoal é uma habilidade que deve ser adquirida pois vai proporcionar um cuidado em saúde humanizado e de excelência, tendo em vista que interpretar a comunicação não verbal enviada pelo paciente/cliente vai proporcionar a você, profissional ou gestor de saúde, a possibilidade de estabelecer um plano de cuidado que se adeque a singularidade do cliente/paciente.

Mas para que você consiga fazer tais indicações é importante que você trabalhe outros aspectos pessoais como:

- Demonstração de carinho
- Escuta ativa
- Expressar um olhar atencioso
- Capacidade de tocar e reconfortar o cliente/paciente

fazer isso vai gerar um laço de confiança que renderá segurança e proteção ao indivíduo, pois uma boa comunicação evita mal entendidos e torna as relações mais harmônicas e alcança os objetivos terapêuticos com mais eficiência e satisfação.

LINGUAGEM IMPORTA:

DOENÇAS PSICOSSOMÁTICAS

As doenças psicossomáticas têm profunda relação com as emoções, com os sentimentos e com os pensamentos. Nesse sentido, quando estes encontram-se em desequilíbrio por fatores de estresse e traumas, vão se expressar no corpo por meio de dores e/ou doenças físicas.

A doença psicossomática é a forma do corpo dizer o que está sentindo.
É a linguagem do corpo dizendo o que há em seu interior.

Ao ter o conhecimento disso, é muito interessante que o profissional de saúde busque saber mais a respeito do histórico patológico pregresso do paciente/cliente e atentar-se para as pequenas informações. Um exemplo de fácil entendimento seria este:

→ Se um indivíduo apresenta obesidade e/ou condição crônica não transmissível (CCNT) for advinda das doenças psicossomáticas o tratamento deve ser voltado para isso e não, diretamente na obesidade e/ou CCNT. Tendo em vista que o tratamento deve ser feito considerando a fonte do “problema” para ter um melhor resultado.

Se você tratar a doença, você ganha ou você perde. Se você tratar uma pessoa, eu garanto, você vai ganhar, não importa o resultado.

(PATCH ADAMS- O AMOR É CONTAGIOSO)

BIBLIOGRAFIA:

RAMOS, A.P; BORTAGARAI, F.M. A comunicação não-verbal na área da saúde. Rev. CEFAC. 2012 Jan-Fev; 14(1):164-170. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rcefac/a/tvhH9gHRSnzJVkR76pmn6VL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 18 de junho de 2022.

LINGUAGEM IMPORTA. Fórum DCNTs, 2022. Disponível em: <https://www.forumdcnts.org/post/linguagem-importa>. Acesso em: 18 de junho de 2022.



RENOB-MG

Rede para Enfrentamento da Obesidade e
Doenças Crônicas em Minas Gerais

LINGUAGEM

IMPORTA

Realização: RENOB • MG

Texto: Stela de Amorim Ferreira

Edição: Stela de Amorim Ferreira

Diagramação: Amanda de Souza