

A importância do trabalho multidisciplinar e dos *Soft Skills* nos dias de hoje

Multidisciplinaridade se refere à maneira como os membros de uma equipe atuam para produzir determinado resultado. Modelos de *performance* pormenorizado em tarefas de alto risco, como as desenvolvidas pela aviação, indústria nuclear e petrolífera, mostraram que a efetividade do trabalho em equipe tem relação direta com manutenção de ambientes seguros, onde a formação de estruturas com equipes capacitadas, competentes e que tenham o desenvolvimento de *Soft Skills*, podem modificar o desfecho no cuidado.

No mundo globalizado, a tecnologia atinge valores de desenvolvimento notáveis, desta forma, podemos nos dias de hoje definir três conceitos intrinsicamente interligados às práticas dos profissionais: o conhecimento, as habilidades (*Skills*) e as aptidões pessoais.

Skills é um termo da língua inglesa, utilizado para designar a capacidade de concretização de uma ação, de forma rápida, eficiente e focado no objetivo. São as aptidões e as destrezas aplicadas por cada profissional para a execução de determinada tarefa.

Soft Skills são as habilidades que servem para mensurar o nível de especialização do profissional, ou seja, a forma como o indivíduo desempenha as tarefas, o modo de preparação e a competência para o desempenho eficiente, no qual a capacidade de trabalho em equipe e a mestria dos saberes, como o saber agir em situações de conflito, tensão e pressão são domínios importantes. Estão diretamente relacionadas com os componentes afetivos e emocionais, como a capacidade de comunicação, de iniciativa, de hábitos pessoais e relacionamento interpessoal, que funcionam como complemento às *Hards Skills*, consideradas as exigências técnicas ou o conhecimento teórico, prático e científico. Consideradas como habilidades intangíveis, as *Soft Skills* estão relacionadas à personalidade do profissional. Em uma pesquisa realizada pela empresa americana de recrutamento *CareerBuilder*, que analisou uma amostra de 2.138 gestores e profissionais de recursos humanos, 77% dos entrevistados acreditavam que as *Soft Skills* são tão importantes quanto as competências técnicas (*Hards Skills*) aprendidas para executar um trabalho.

Na saúde, alguns autores partem do princípio de que a estrutura de trabalho deva apresentar uma *performance* que envolva atribuições/competências (*Soft Skills*), e propõem um modelo de trabalho baseado em quatro domínios principais: comunicação, liderança, coordenação de tarefas e tomada de decisão, visando o desfecho do paciente e avaliando indicadores da própria equipe multidisciplinar.

Ao observarmos por exemplo a estrutura de uma Unidade de Terapia Intensiva, constatamos um ambiente ultrajante, onde luzes contínuas, ruídos intensos e a sobrecarga de trabalho associados à complexidade do doente e ao uso de diferentes tecnologias, mostra-se um ambiente extremamente dependente do desenvolvimento das *Soft Skills*, nas quais o controle emocional dos profissionais diante dos familiares e do grave do críticos são pontos cruciais. Outro fator importante e que deve ser contemplado é a necessidade de integração entre a equipe multidisciplinar, na qual a falta de um fluxo de informações estruturadas leva a falhas de comunicação, gerando informações inadequadas, nas quais a ausência de um modelo ideal gera um ambiente altamente dependente do desenvolvimento de *Soft Skills*.

Evidencia-se, portanto, que o trabalho multidisciplinar atrelado às habilidades e aptidões é um desafio para o futuro das gestões em saúde e envolve principalmente mudanças comportamentais e atitudinais dos profissionais e ainda consideradas como iniciativas incipientes, as *Soft Skills*, muitas das vezes são alimentadas pela insegurança, degradação e conservadorismo que caracterizam o sistema de saúde. Neste cenário, acabamos expondo os pacientes à processos de decisões propensos às falhas, nos quais o desenvolvimento dessas habilidades é guisa para o sucesso no trabalho em equipe.

Portanto, os cuidados prestados pela equipe multidisciplinar devem estar atrelados aos conhecimentos, habilidades e nas atitudes (CHA) dos profissionais. Serviços que possuem um time focado principalmente nas aptidões e destrezas dos trabalhadores, apresentam baixo *turnover*, plena qualidade dos cuidados e maior satisfação dos pacientes e familiares. Consequentemente, as *Soft Skills* são consideradas um diferencial competitivo, em que a comunicação eficaz e a tomada de decisão assertiva são destaques e favorecem não somente o cuidado ao doente crítico, mas todo o sistema de saúde.

Profª Drª Renata Andréa Pietro P. Viana¹

¹Enfermeira Chefe do Serviço de Terapia Intensiva do Hospital do Servidor Público Estadual de São Paulo. Membro do Departamento de Enfermagem da AMIB. Conselheira do COREN-SP, responsável pelo COREN-SP Educação da gestão 2015-2017.

As *Soft-Skills* mais valorizadas no mercado de trabalho e que devem ser desenvolvidas e incorporadas pela equipe multidisciplinar:

- **Dedicação ao trabalho:** para obter excelentes resultados, a equipe multidisciplinar deve envolver-se com todo o processo;
- **Atitude otimista:** criar um ambiente positivo para o desenvolvimento do trabalho;
- **Capacidade de comunicação:** impera a ideia de que não basta “saber fazer”, é importante saber transmitir o que vai se fazer, de maneira a conseguir articular o trabalho com os diferentes membros da equipe, sendo importante o rigor, a correção e a forma de transmissão, que deve ser adaptada ao ouvinte;
- **Gestão de tempo:** deve ser conhecido por todos os profissionais o processo de trabalho na Unidade, cumprindo prazos e metas.
- **Autonomia na resolução de problemas:** ao surgir um problema, o profissional deve ser capaz de o resolver o mais prontamente e eficazmente possível, muitas vezes recorrendo à criatividade;
- **Saber agir como membro da equipe:** ser tolerante em algumas situações e saber assumir a liderança em outras, gerindo o mais corretamente possível essas duas posições.
- **Auto-confiança:** onde é necessário saber delegar e confiar na equipe, mantendo uma estrutura de trabalho clara e prevenindo mal entendidos;
- **Lidar com a crítica e assumi-la como uma forma de melhorar:** considerada como uma maneira de progredir em termos de formação pessoal e profissional;
- **Flexibilidade e adaptabilidade:** assumir uma postura aberta e tolerante, sabendo ser versátil no que diz respeito em lidar com as pessoas, com as alterações de planos, com novas ideias, desafios e formas de pensamento;
- **Saber trabalhar bem em situação de pressão.**