



RUIZ-MORAL, R. **Relación clínica: guía para aprender, enseñar e investigar.** Barcelona: Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria, 2004.

Gimol Benzaquen Perosa¹

Relación clínica: Guía para aprender, enseñar e investigar propõe-se a abordar um tema recorrente dos manuais de Psicologia Médica: a relação médico-paciente. Cumpre tal objetivo com qualidade e tem particularidades que recomendam sua leitura e uso nas práticas de ensino e educação permanente em saúde. Dentre estas, pode-se apontar o fato de ter sido elaborado e orientado para a atenção primária à saúde, por docentes e médicos de família que atuam neste campo. Ainda que voltado especialmente para médicos de família, não se restringe a estes e, certamente, será útil a médicos de qualquer especialidade, bem como a enfermeiros e residentes.

Diferentemente de outros compêndios, como guia, sugere inúmeros exercícios em habilidades comunicativas e traz situações que permitem ao leitor refletir sobre sua própria experiência, à luz de novos conhecimentos e habilidades.

Estruturado com base em metodologia aplicada em oficinas e cursos de formação, pretende apoiar a aquisição de habilidades comunicativas essenciais à prática médica, ao aprimoramento da relação com pacientes e alunos e a uma práxis reflexiva na rotina do exercício profissional, a qual os autores propõem

em oposição a uma prática automatizada. Coerente com tal assertiva, seus autores entendem cada encontro médico-paciente como único e singular, exigindo do profissional, a todo momento, habilidades na escolha e no desempenho de estratégias que estabeleçam uma boa relação.

O organizador, Roger Ruiz-Moral, é docente e médico de uma unidade de saúde da família, em Córdoba, Espanha, onde pôs em prática e aplicou as estratégias propostas, em centenas de cursos de formação médica continuada, seminários e oficinas, por todo o território espanhol.

Ruiz-Moral toma como premissas, na construção deste guia: o entendimento de que, na atenção primária, uma boa relação comunicativa é tão importante quanto uma atuação clínica "tecnicamente" correta; que a comunicação e a relação médico-paciente podem ser aprendidas, ou seja, são áreas de capacitação e, portanto, elementos-chave na formação do profissional de saúde. Por fim, reconhece que a forma mais efetiva de adquirir e modificar atitudes é promovendo comportamentos, ao invés de oferecer recomendações bem-intencionadas sobre como o médico deve se comportar e o que deve fazer.

Estruturado em três partes bem definidas e articuladas, *Relación clínica*

¹Psicóloga. Departamento de Neurologia e Psiquiatria, Faculdade de Medicina de Botucatu, Universidade Estadual Paulista, Unesp. Distrito de Rubião Junior, s/nº Caixa Postal 540 Botucatu SP 18.618-000 gimol@fmb.unesp.br

apresenta, inicialmente, o marco conceitual que orientou sua elaboração: as evidências científicas que embasam a relevância da relação médico-paciente e seu lugar na Clínica.

Com base no conceito de “semiosis ilimitada” de Umberto Eco, Ruiz-Moral define a entrevista clínica como um espaço semiótico, no qual uma imensa variedade de signos são interpretados de múltiplas formas pelos participantes podendo, assim, levar a ações bem diversas por seus interlocutores. A esta noção incorpora o conceito de estrutura rizomática², na qual a comunicação é acêntrica, seus sujeitos ocupam posições intercambiáveis, definidas apenas pelo seu estado, em um momento dado.

Sob esta articulação “semiótico–rizomático” Ruiz-Moral define a relação clínica como:

um ato relacional, que se produz em um contexto institucional, histórico, cultural, social, temporal e físico, entre protagonistas com bagagens históricas, culturais, sociais, e físicas diversas que, neste processo e em função de tudo o que ocorreu anteriormente, se comunicam a partir de um tipo particular de signos, construindo e selecionando significados. (p.28)

Contrariamente à forma como se estrutura a maioria dos cursos de semiologia, em que o aluno aborda o paciente com um roteiro, a definição acima implica uma prática diversa. Considerando que os objetivos principais da consulta não se apresentam de modo linear ou hierárquico, e que o ato clínico não se limita a um encontro ou ação pontual, a consulta deve ser vista como ponto de partida de novos processos relacionais.

O núcleo principal do livro, por sua vez, está organizado em quatro capítulos, nos quais se detalha uma estrutura básica de currículo de habilidades relacionais, que inclui: *acolher o paciente, escutar, mostrar*

empatia, finalizar, perguntar, verificar o entendimento, integrar as informações, informar, negociar, motivar e facilitar a adesão.

Essas habilidades são subdivididas em comportamentos específicos, acompanhados de exercícios para facilitar sua aquisição. Tome-se, por exemplo, a habilidade de *finalizar*. Ruiz-Moral faz uma interessante diferenciação entre finalizar uma relação e uma consulta. Para encerrar uma relação, é preciso preparar o paciente com antecedência, justificar os motivos desta ação, enfim, preparar a transferência para outro profissional. Ao lado dessas ações práticas, Ruiz-Moral alerta para a necessidade de o profissional reconhecer as implicações psicológicas que, como em qualquer relação humana, podem ocorrer, tais como: decepção com o profissional, culpabilização, depressão e objeções às alternativas sugeridas.

Para ensinar a finalizar uma consulta, os autores fazem uma analogia com o modo como os apresentadores televisivos encerram seus programas, provocando o leitor a contrastar sua atuação como médico, nessa situação, à atuação do apresentador. Assim, lista os seguintes passos para um bom encerramento: orientar sobre a finalização, resumir a sessão, verificar a compreensão dos objetivos, oferecer apoio, despedir-se cordialmente. Cada uma destas etapas é tratada detalhadamente, com exercícios e relatos de sessões, conformando-se num excelente material para o treinamento dessas habilidades.

As habilidades básicas (*ouvir, perguntar, informar* etc.) são, também, tratadas e assumem diferentes nuances em função dos objetivos estabelecidos em cada capítulo. *Escutar o paciente*, por exemplo, tem determinadas características quando o interesse é manter uma relação terapêutica de confiança ou quando se busca identificar e compreender os problemas de saúde do paciente. Da mesma forma, a habilidade de *informar* não é a mesma quando se quer partilhar

² A metáfora do rizoma, utilizada por Deleuze e Guattari para descrever cadeias não hierárquicas, contrapõe-se às estruturas arbóreas por não possuir um eixo central definido, conformando-se num sistema acêntrico, sem troncos ou canais preexistentes.

decisões com o paciente e sua família, ou, ainda, quando se pretende ajudar o paciente e seus familiares a compreender o processo que vivem e a fazer escolhas.

"*Relación clínica*" contempla, ainda, em sua última parte, a qualificação para ensinar a relação clínica, o desenvolvimento de pesquisas sobre a relação médico-paciente, e a avaliação da comunicação na relação clínica, com fins pedagógicos e de pesquisa. Deste modo, as bases da psicologia da aprendizagem, especialmente do adulto, são abordadas orientando-se por seu objeto: a relação clínica. Os princípios motivacionais de autores clássicos são aí tratados: Carl Rogers (aprendizagem significativa e ensino centrado no aluno), Maslow (o papel das motivações internas e externas) e Knowles (o papel da experiência prévia); bem como as metodologias de aprendizagem centradas no professor ou aluno.

Um capítulo é dedicado aos fundamentos do método científico e às especificidades das pesquisas quantitativas e qualitativas, com o objetivo de apoiar o leitor a desenvolver projetos de pesquisa no campo da relação médico-paciente.

A avaliação das atividades profissionais, acadêmicas e de pesquisa é tratada com destaque, com reconhecimento da importância da avaliação contínua, envolvendo diferentes sujeitos: estudantes, professores, monitores, pacientes (simulados ou reais) e os próprios métodos de avaliação e seus instrumentos.

Um guia para avaliar a relação clínica – CICAA -, elaborado pelo organizador, é detalhadamente apresentado. Trata-se de instrumento baseado em outras ferramentas de avaliação, composto por diversas categorias observáveis, que permitem uma avaliação quantitativa mediante escala tipo Likert. Esta escala contempla, também, espaços para descrições qualitativas, com a finalidade de facilitar ao avaliador a apresentação de *feedback* descritivo.

O livro ainda oferece um bom roteiro de estudo e apoio a alunos e professores, mediante um conjunto de referências bibliográficas e de filmes sobre o tema, devidamente comentados. Para os filmes, agrega sugestões de usos em sala de aula, com recomendações para orientar a discussão com alunos.

Por fim, cabe tecer alguns comentários sobre a expressão *relação clínica*, tomada pelo autor como sinônimo de *comunicação* ou *entrevista clínica*. Nossa discordância a respeito faz-se por entendermos que, numa relação médico-paciente adequada, as habilidades comunicativas são necessárias, mas não suficientes. Há outros determinantes de ordem institucional, ou mesmo da inserção social e psicológica dos atores envolvidos, que também contextualizam e influenciam nos rumos da consulta.

De nossa vivência com alunos e médicos transparece que, muitas vezes, o profissional sabe qual é a melhor forma de dirigir a consulta, mas não acolhe o paciente, e tenta se manter neutro com receio do seu próprio envolvimento ou das reações emocionais que possa provocar no paciente. Em

outros momentos, não informa, ou dá um desfecho precipitado à consulta, movido pela intenção de cristalizar a relação como assimétrica, demarcando quem tem o poder. E há mesmo situações em que o profissional não pergunta e não particulariza as queixas por contingências institucionais, que determinam o tempo da consulta e o número de atendimentos.

As habilidades comunicativas são imprescindíveis para se estabelecer uma boa relação e, nesse sentido, a leitura do livro, os exercícios e, mesmo, a atitude reflexiva que os autores propõem, são de grande auxílio. Possivelmente, se as atividades forem realizadas em grupo, como ocorre em cursos de formação, enriquecerão as discussões, pois aumentam as chances da explicitação de divergências e reflexões críticas. Mas, se pretende-se uma mudança na assistência, com profissionais mais envolvidos com um atendimento humanizado, é preciso ir além das competências técnicas e programar atividades que contemplem a discussão das variáveis institucionais e subjetivas, temas que não fazem parte do escopo dessa publicação.

Em resumo, o livro mostra extrema coerência com seu pressuposto básico, isto é, que as habilidades relacionais podem ser adquiridas. Já se foi o tempo em que a relação médico-paciente era considerada uma arte, fruto da vocação pessoal de alguns médicos que conseguiam criar um clima de envolvimento e intimidade, no momento do encontro. Ruiz-Moral, fundamentado em várias evidências científicas, defende que a competência relacional, a criação de vínculos e a comunicação passam pela aquisição de habilidades interativas, que podem ser ensinadas. Nesse sentido, o livro é um guia prático e útil, com exercícios e propostas de grande valia para quem deseja ensinar ou, mesmo, se aprimorar nas habilidades comunicativas necessárias a uma boa consulta, especialmente os profissionais envolvidos na atenção primária.