

# COMUNICAÇÃO E LIDERANÇA EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA

## PROPOSTA DE PROTOCOLO

**Justificação:** Comunicação e liderança são dois conceitos inter-relacionados que são essenciais para o sucesso e a qualidade da resposta da equipe às situações de urgência. Muitos erros estão relacionados a fatores humanos como a comunicação e a liderança. Os médicos e os enfermeiros são atores-chave em situações de urgência.

**Objetivo:** Propor as melhores práticas de comunicação e de liderança em situações de urgência.

**Métodos:** Uma revisão sistemática da literatura com meta-síntese foi realizada utilizando o Manual do Instituto Joanna Briggs (JBI) (JBI, 2014). Esta análise foi publicada em *Clinical Nursing Studies* (Martins et al, 2017).

### Protocolo

protocolo

- a) Os membros da equipe devem beneficiar de uma formação regular em trabalho de equipe;
- b) Os membros da equipe devem beneficiar de uma formação regular em comunicação e em liderança em situações de urgência;
- c) O líder deve ter fortes habilidades relacionais e de comunicação, conhecimentos científicos, técnicos e éticos sólidos, experiência da prática clínica e ter recebido treino de liderança;
- d) O líder deve ser claramente identificado antes da prestação dos cuidados aos doentes;
- e) O líder deve conhecer todos os membros da equipe, as suas habilidades e limitações;
- f) Se possível, um briefing inicial deve ser organizado para definir a estratégia e delegar tarefas aos membros da equipe, levando em consideração as suas características individuais;
- g) Idealmente, o líder não deve estar envolvido em outras atividades além da liderança;
- h) As informações devem ser explícitas e claras;
- i) A comunicação deve ser um processo bidirecional estruturado;
- j) O líder deve comunicar instruções com segurança, quando uma reação rápida é necessária, ou na presença de membros da equipe menos experientes;
- k) Sempre que possível, o líder deve colocar em prática uma liderança compartilhada, especialmente quando se trata de resolver dilemas éticos;
- l) Os líderes devem verificar se as informações foram recebidas e entendidas;
- m) O líder deve garantir que o número de pessoas na sala seja o menor possível;
- n) O líder deve evitar sobrecarregar os membros da equipe com várias tarefas;
- o) O líder deve encorajar, motivar e fornecer feedback positivo aos membros da equipe;
- p) O líder deve ouvir os membros da equipe e responder às suas perguntas;
- q) O líder deve coletar informações continuamente e otimizar recursos e restrições;
- r) No caso de uma falha, o líder deve ser capaz de fornecer aconselhamento rápido e fortalecer a organização;
- s) Imediatamente após o evento crítico (ou o mais breve possível), o líder deve iniciar e conduzir uma reunião com a equipe para analisar a intervenção (debriefing), identificar e analisar os sentimentos dos membros da equipe, os aspectos positivos da intervenção e os que necessitam de melhoria.