

Apêndice B: Orientação para uma Comunicação Efetiva

Conforme mencionado na Seção 4.8.5, os dois desafios para cada avaliador de saúde e os demais integrantes da equipe, ao realizarem suas atividades de interação com o público e envolvimento da comunidade local, consistem em comunicar-se com clareza e solidariedade. Este apêndice oferece orientação sobre como fazê-lo.

B.1 Comunicação com Clareza e Exatidão

Apresentamos abaixo algumas dicas para uma comunicação clara e exata:

Use uma "Linguagem Simples"

As informações sobre contaminação ambiental, exposição e saúde muitas vezes são altamente complexas. O trabalho do avaliador consiste em resumir o conteúdo científico em uma explicação sucinta e, ao mesmo tempo, clara e exata. Por outro lado, o avaliador não deve simplificar excessivamente as informações. Embora os moradores possam não estar familiarizado com o jargão da regulação, eles poderão entender conceitos complexos, se explicados adequadamente. A seguir, apresentamos algumas dicas sobre como transmitir informações técnicas ao público o mais claramente possível:

- Evite usar o jargão científico, siglas e uma linguagem excessivamente técnica. Use termos mais simples sempre que possível, tais como “respirar” em vez de “inalar”, “comer” em vez de “ingerir”, “criança” ou “adulto” em vez de “receptor”, e “entrar em contato com” em vez de “exposto”. Se for necessário empregar termos técnicos, certifique-se de defini-los. Por exemplo:
 - As águas subterrâneas na ilha estão localizadas em diversos aquíferos (um aquífero é uma camada subterrânea que gera água). Um desses aquíferos está contaminado. Outro aquífero é usado para abastecimento de água potável. O aquífero contaminado não está conectado com o aquífero usado para abastecimento de água potável, portanto, os moradores da ilha não estão entrando em contato com água subterrânea contaminada.
- Use a voz ativa em vez da voz passiva, quando possível. Usar a voz ativa significa colocar o sujeito da sentença antes do verbo, em vez de depois. Por exemplo: "A ATSDR realizou uma avaliação de saúde pública no local" é voz ativa. "Uma avaliação de saúde pública do local foi realizada pela ATSDR" é voz passiva. A voz ativa utiliza menos palavras e é mais direta e de mais fácil compreensão do que a voz passiva.
- Utilize sentenças mais curtas em vez de mais longas. O material do avaliador será mais fácil de se compreender se o avaliador usar sentenças mais curtas, de construção mais simples, em vez de sentenças compostas e mais complexas. Verifique sua redação para identificar sentenças mais longas que poderiam ser divididas em duas ou mais sentenças. Por exemplo:
 - *"Não esperamos que a contaminação no aquífero raso migre para o ponto que serve de fonte de fornecimento de água à base porque uma camada de isolamento separa o aquífero raso do aquífero mais profundo, impedindo, assim, a transferência de contaminantes para a camada de água subterrânea da qual os poços de base extraem água".*

Poderia ser escrito como:

- “Os poços da base do Exército obtêm sua água de um aquífero profundo que se encontra a grande profundidade abaixo do solo. O aquífero contaminado está mais próximo da superfície e é separado do aquífero mais profundo por uma camada maciça de rocha. Esta camada impede que os contaminantes presentes no aquífero raso se desloquem para o aquífero usado para fornecimento de água à base. Por esta razão, não esperamos que a água da base seja contaminada”.
- Relacione as informações em um tom pessoal e use exemplos, relatos e analogias, conforme apropriado, para estabelecer um entendimento comum. Isto pode ser particularmente útil em comunicações orais.
- Certifique-se de que o nível de leitura é adequado para o público-alvo. Conforme seja apropriado, o avaliador pode solicitar a um ou mais membros da comunidade que leia seu material preliminar e lhe dê uma opinião comentada sobre a clareza e a facilidade de compreensão do material.
- Inclua um glossário – de fácil compreensão para o usuário – que defina os termos técnicos.
- Evite minimizar o risco. À medida que o avaliador se esforçar para se comunicar com tanta simplicidade e clareza quanto possível, é preciso certificar-se de que as informações transmitidas permaneçam exatas, principalmente as informações sobre perigos à saúde. Declare explicitamente quando existe ou não existe um perigo e as razões por que sim ou por que não.

Conte a "história"

A informação será mais fácil de se compreender se apresentada de modo lógico e bem organizado, evitando-se informações irrelevantes. Procure concentrar-se em “contar a história” e omita detalhes periféricos que não acrescentam à história. Muitas vezes, a cronologia proporciona um modo eficaz de organizar a informação, principalmente quando se escreve para o público em geral. A seguir, apresentamos dois exemplos que mostram como a informação pode ser apresentada cronologicamente para contar a “história”:

O local X é uma instalação de 8 acres que foi utilizada para armazenar resíduos e rejeitos de materiais de 1956 a 1982. No início da década de 80, foram descobertos Bifenilas Policloradas (PCBs) no solo da instalação em níveis contrários a padrões de segurança. A fim de proteger a saúde pública, o local foi descontaminado várias vezes nas décadas de 80 e 90. Os testes realizados em 1996 evidenciaram que a extensa descontaminação teve êxito em remover os PCBs do solo.

Estes testes não constataram qualquer traço de PCBs no solo. A cidade de Centerville está convertendo o local em um parque de vizinhança. Devido à extensa atividade de descontaminação, os visitantes que freqüentam o parque não entram em contato com níveis nocivos de PCBs.

Ou

A Área de Despejo de Agrotóxicos é um grupo de cinco locais previamente contaminados. A EPA incluiu esta área em sua Lista Nacional de Prioridades após descobrir que o solo e a água subterrânea na área estavam altamente contaminados por agrotóxicos. A EPA e as partes potencialmente responsáveis (as organizações que

podem ser as responsáveis pela contaminação) levaram cinco anos para descontaminar a área. Os testes realizados em 1999 revelaram que a descontaminação reduziu os agrotóxicos presentes no solo para níveis seguros. A EPA e as partes potencialmente responsáveis atualmente estão tratando a água subterrânea e adotando medidas destinadas a impedir o fluxo da água da área para poços públicos ou privados.

Mesmo antes do início da descontaminação, a água subterrânea contaminada permaneceu na área, de modo que os poços locais não foram contaminados e os moradores não foram expostos a contaminantes na água que consumiram.

Conhecimento das Incertezas

Compreensivelmente, os membros da comunidade certamente quererão que as afirmações e conclusões do avaliador sejam tão definitivas e inequívocas quanto possíveis. Entretanto, tipicamente, o processo de avaliação de saúde pública é repleto de incertezas, tais como se, e até que ponto, os moradores foram expostos a contaminantes; até que ponto a exposição a pequenas concentrações de uma substância pode ser um perigo à saúde; e até que ponto a exposição a misturas ou a múltiplas toxinas influencia a toxicidade das toxinas individualmente. Em suas comunicações, o avaliador deve: delinear claramente o que se conhece e o que não se conhece; explicar onde e por que existem incertezas; e explicar como essas incertezas foram levadas em conta nas conclusões. Em havendo incertezas que poderiam ser resolvidas, deve-se informar às pessoas o que se pretende fazer para superá-las. Por exemplo:

O grau de perigo à saúde potencialmente decorrente do consumo de água contaminada do poço está relacionado à quantidade de água contaminada consumida. Infelizmente, não sabemos há quanto tempo a água do poço esteve contaminada, de modo que não sabemos por quanto tempo os moradores podem ter consumido essa água. Para compensar esta lacuna de informação, partimos de um pressuposto bastante conservador em nossos cálculos, supondo que os moradores haviam bebido água contaminada do poço ao longo de toda a sua vida (cuja duração média foi pressuposta em 70 anos). Esta é uma hipótese ou um cenário de pior caso. O fato de usarmos este pressuposto conservador significa que nossos cálculos provavelmente proporcionarão mais proteção à saúde da maioria das pessoas do que seria o caso se dispuséssemos de informação sobre a exposição efetiva.

Seja Sincero e Objetivo

Seja objetivo (i.e., seu tom deve ser neutro) e trace uma distinção clara entre fatos e outras informações (juízos e opiniões, p. ex.). Se não houver informação disponível e, em decorrência disso, não for possível extrair conclusões, o avaliador deve simplesmente dizê-lo. Por exemplo:

A ATSDR coletou e analisou todas as informações disponíveis relacionadas às preocupações de saúde respiratória manifestada pelos moradores das imediações do local. No momento, não existem informações suficientes para a Agência extrair conclusões sobre se os efeitos de saúde respiratória estão relacionados a contaminantes do local. A ATSDR avaliará esta preocupação se mais informações se tornarem disponíveis.

Se, após a divulgação dos resultados e das conclusões ao público, surgirem novos dados que levem o avaliador a revisar suas conclusões, então, o avaliador deve explicar claramente como e por que as novas informações levaram a conclusões diferentes.

Além disso, caso o avaliador venha a tomar conhecimento de que forneceu alguma informação imprecisa ou enganosa, ou que houve um erro de comunicação que levou a comunidade a compreender erroneamente o que se pretendia comunicar, então, deve-se reconhecer o equívoco ou erro de comunicação e corrigi-lo, tão prontamente quanto possível.

Contextualize Adequadamente as Informações de Saúde

Não convém alarmar desnecessariamente a comunidade. Evite dizer coisas tais como “a substância química ‘x’ causa câncer” sem discutir em quais condições ocorrem estes impactos. Certifique-se de que as condições de dose e exposição norteiem suas discussões. Além disso, a fim de ajudar os membros da comunidade a compreender como as informações técnicas em última análise os afetam, será convenientes contextualizar de modo significativo os dados ambientais e os dados de saúde disponíveis, conforme ilustrado no exemplo a seguir.

Tricloroetileno (TCE), um composto orgânico volátil, está presente na água subterrânea do local. Entretanto, o pessoal da base militar e os moradores da vizinhança utilizam água pública, não água subterrânea, em suas casas. Em decorrência disto, ninguém está tendo contato com o TCE presente na água subterrânea, o que significa que ninguém está sendo afetado pelo TCE¹.

Evite Mensagens Conflitantes

O fato de diferentes órgãos e grupos fornecerem informações conflitantes à comunidade mina a credibilidade de ambos os órgãos, deteriora a confiança e gera confusão. Para evitar esta situação, o avaliador sempre deve se comunicar com representantes de outros órgãos no início do processo de avaliação de saúde pública e ao longo de todo o processo, além de articular-se com outros órgãos, conforme apropriado, a fim de assegurar que ambos os órgãos estejam apresentando mensagens e informações consistentes. Caso já tenha sido apresentada uma informação conflitante, o avaliador deve, então, procurar conciliar as mensagens tão logo seja possível. A consistência também é importante nos documentos de avaliação de saúde pública preliminar e final. Ao elaborar os documentos, certifique-se que o documento esteja consistente internamente; por exemplo, que as conclusões fundamentam-se nas informações apresentadas em seções anteriores do documento e que as recomendações estão em conformidade com as conclusões.

B.2 Comunicação com Sensibilidade e Respeito

Para construir confiança junto à comunidade, o avaliador precisará ser sensível e respeitar as preocupações da comunidade ao longo de todo o processo de avaliação de saúde pública. Este aspecto da comunicação é tão indispensável para a construção da confiança quanto uma comunicação clara e sincera. Apresentamos a seguir algumas orientações sobre como adotar uma postura de sensibilidade e respeito ao interagir e comunicar-se com os membros de uma comunidade:

¹ Embora o TCE seja um possível carcinógeno humano, a mensagem importante é que não está ocorrendo uma exposição. Em outros casos, se estiver ocorrendo uma exposição, certifique-se de explicar claramente se os níveis aos quais as pessoas estão sendo expostas apresentam probabilidade de resultar em efeitos adversos à saúde (ou agravos).

Ouçá Bem e Responda com Interesse, Objetividade e Empatia

Ouçá ativamente (ver quadro sobre “Audição Ativa” abaixo), com respeito e sem emitir um juízo de valores e seja sensível às necessidades e preocupações dos membros da comunidade. Leve todas as preocupações a sério. Demonstre empatia informando a comunidade que suas preocupações foram ouvidas, entendidas e são respeitadas. Lembre-se que para alguns moradores, as preocupações serão de caráter pessoal: eles ou um familiar deles podem ter um agravo com o qual estão tentando lidar e procurando compreender. Reconheça as preocupações de natureza não-científica das pessoas, tais como seus sentimentos e valores; o estresse psicológico que morar próximo a um local contaminado pode causar a alguns moradores; bem como as percepções que os moradores têm de diferentes riscos, o que pode afetar significativamente suas respostas às informações técnicas.

Audição Ativa

Audição ativa é um método simples, porém eficaz, que ajuda a ouvir os outros com clareza e solidariedade, demonstrar sua compreensão e empatia e atenuar a tensão emocional. A audição ativa ajuda a concentrar a atenção naquilo que a outra pessoa realmente está dizendo porque claramente separa o processo de audição do ato de responder. A audição ativa envolve cinco passos:

1º Passo: À medida que o interlocutor fala, ouça-o, procurando identificar as idéias centrais. Procure sentimentos e preste atenção à linguagem corporal do interlocutor. Não interrompa o interlocutor que está falando. Simplesmente ouça-o com empatia, com o propósito de compreender plenamente o que o interlocutor está dizendo. Procure deixar de lado seus próprios sentimentos e suas opiniões e coloque-se no lugar do interlocutor que lhe fala. Aceite o que o interlocutor diz como plenamente legítimo do ponto de vista dele.

2º Passo: Periodicamente, em suas próprias palavras, repita as idéias principais que a pessoa expressou. Quando apropriado, inclua também seu entendimento de como a pessoa se sente. Ao parafrasear, lembre-se de refletir unicamente o seu entendimento das idéias do interlocutor. Não julgue ou comente as idéias do interlocutor neste estágio.

3º Passo: Ouça e procure confirmação de que você parafraseou as idéias centrais com exatidão.

4º Passo: Deixe o interlocutor fazer quaisquer esclarecimentos ou correções à sua paráfrase (é possível que não haja esclarecimentos ou correções a serem feitos).

5º Passo: Quando estiver claro que você entendeu corretamente o que o interlocutor disse, continue a conversa (1) voltando para o 1º Passo e ouvindo-o a fim de identificar as idéias seguintes, ou (2) se for a sua vez de falar, contribuindo com suas próprias idéias.

Evite Comparar Diferentes Tipos de Perigo

Os cientistas e os membros da comunidade muitas vezes definem ou percebem os riscos de modo diferente. Os cientistas, por exemplo, tendem a definir e perceber os riscos de um ponto de vista puramente objetivo. Por outro lado, os membros da comunidade muitas vezes são influenciados por fatores subjetivos, tais como intuição, crença, boatos, emoções (desconfiança, medo, indignação etc.), e pela circunstância de se o perigo lhes foi imposto, em vez de assumido voluntariamente. Em alguns casos, os cientistas podem estar mais preocupados com os perigos em um local do que o público. Em outros casos, o público pode perceber os perigos como maiores do que os cientistas os julgam ser. A fim de assegurar que os membros da comunidade percebam que suas preocupações estão sendo levadas em consideração, evite comparar os riscos relacionados ao local com outros tipos de risco. Por

exemplo, riscos aos quais alguns membros da comunidade podem se expor voluntariamente, tais como fumar cigarros ou dirigir um carro. Uma vez que estes tipos de comparação não levam em conta aspectos subjetivos da percepção do risco, eles podem facilmente levar a comunidade a pensar que o avaliador não entende ou não respeita suas preocupações.

Esteja Ciente da Diversidade e Respeite-a

A fim de assegurar que as informações sejam apresentadas de modo sensível, o avaliador precisará estar ciente da diversidade de pessoas com as quais interagirá em cada local e deverá respeitá-la. Uma comunidade é composta de muitas pessoas diferentes, que têm preocupações diversas, inclusive pessoas de diferentes bairros ou municípios, autoridades eleitas, grupos ambientais, prestadores de serviços de saúde, entre outros. Algumas pessoas, inclusive determinados grupos étnicos ou raciais, podem ser afetados de modo singular por possíveis exposições à contaminação ambiental. Comunidades tribais, por exemplo, podem ser singularmente afetadas devido ao fato de dependerem da caça e da pesca local e em razão do consumo de peixes locais ou do uso de plantas para fins medicinais. Nas áreas urbanas, certos bairros podem ter sido expostos a várias fontes de contaminação. É preciso ter presente que a diversidade também existe dentro de qualquer bairro, grupo étnico ou racial em particular. Conforme discutido no Capítulo 4, a equipe designada para o local deve usar contatos culturais e intérpretes, conforme for adequado, de modo a garantir que as comunicações sejam sensíveis às culturas e às necessidades de diferentes grupos étnicos ou raciais da comunidade.

Evite Promessas e Garantias Falsas

A fim de não perder a credibilidade junto à comunidade, o avaliador não deve oferecer serviços, materiais ou soluções que ele poderá não conseguir efetivamente fornecer. Caso se desconheça uma resposta, diga-o e volte a contatar a pessoa que fez a pergunta tão logo seja possível com uma resposta. Criar expectativas ou esperanças falsas geralmente é pior do que não poder oferecer qualquer solução. Embora os residentes possam não gostar de ouvir que os recursos da Agência são limitados, é melhor dizer-lhes a verdade, e, procurar pensar e decidir junto com eles o que é realista e viável com os recursos disponíveis.