

A ENTREVISTA COMPREENSIVA REALIZADA PELO ENFERMEIRO E A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO COM O IDOSO EM INSTITUIÇÕES ASILARES E DE SAÚDE

THE COMPREHENSIVE INTERVIEW HELD BY THE NURSE AND THE IMPORTANCE OF THE COMMUNICATION WITH THE ELDERLY IN RETIREMENT HOMES AND HEALTH INSTITUTIONS

¹AZEVEDO, A. A.; ¹LEME, I. N.; ²GIORDANI, A. T.

^{1 e 2}Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP/CLM) – Departamento de Saúde e Educação – Bandeirantes/PR

RESUMO

No dia-a-dia da Enfermagem que cuida do idoso, a comunicação é fundamental, porém nem sempre ela ocorre de maneira adequada entre clientes e profissionais da Enfermagem o que acarreta uma série de problemas que poderiam ser facilmente evitados se houvesse melhor interação nas relações interpessoais, na qual a comunicação representa um dos eixos principais. O estudo objetiva reforçar a importância de uma boa comunicação na Saúde que favoreça o estabelecimento de uma relação mútua de confiança e possibilite a coleta de informações sobre o cliente para melhor conhecer suas necessidades e tratá-las a partir de uma visão humanizada. Optou-se por uma pesquisa bibliográfica baseada no levantamento e na análise de dez (10) literaturas científicas com no máximo seis anos de publicação sobre a temática central. A comunicação e a entrevista compreensiva possibilitam ao profissional a percepção do comportamento do idoso institucionalizado ou não, de suas ações, palavras e sentimentos, o que tende a contribuir para um tratamento mais eficaz e integral. A interação do enfermeiro com o idoso merece maior atenção devido ao seu estado emocional e suas limitações físicas e mentais bastante frequentes nessa fase da vida.

Palavras-chave: Comunicação; Enfermagem; Idoso.

ABSTRACT

At the elderly nursing care's day-to-day, communication between clients and professionals of nursing is essential; however it does not always occur properly, leading to a series of problems that could be easily avoided if there was more interaction in interpersonal relationships, for which communication is one of the main axes. This study aims to reinforce the importance of good communication in Health Care to support the establishment of a mutual relationship of trust and also to allow gathering patients' information in order to better understand their needs, by looking at them with a more humane view. We opted for a literature-based survey and analysis of ten (10) recent scientific literatures on the central theme. Comprehensive communication and interview enable the perception of the behavior of the elderly, institutionalized or not, getting insights from their actions, words and feelings, which thus can contribute to more effective and complete treatment. The interaction between nurses and seniors deserves more attention due to emotional states, physical and mental disabilities which are quite common during this phase of life.

Keywords: Communication; Nursing; Elderly

INTRODUÇÃO

A comunicação com o cliente idoso nas instituições asilares e de Saúde deve ser sempre priorizada pela Enfermagem, visando atender suas necessidades verbalizadas por ele ou não. Para Silva (2003), a maneira como o enfermeiro se comporta frente ao cliente poderá denunciar seu cansaço, sua ansiedade, irritabilidade e impaciência, comportamentos que, se percebidos pelo idoso quando entrevistado criará barreiras entre ambos. Essa situação então tende a dificultar a relação terapêutica a qual deveria ocorrer de maneira gradativa, sem pressa e, portanto, respeitando-se o tempo de cada idoso. Algumas pessoas têm sérias dificuldades em se comunicar.

Essa deficiência exige do enfermeiro entrevistador mais paciência e maior capacidade de realizar a entrevista compreensiva focando sua atenção não apenas no que o idoso relata, mas também, em suas expressões faciais, seu silêncio, sua postura corporal e gestos. Essas são entendidas como manifestações de linguagem não-verbal, mais importantes que a própria fala do entrevistado, tendo em vista que muitos idosos por não se sentirem a vontade ou devido à confusão mental típica da idade, comunicam-se mal ou pouco. A sensibilidade do profissional é imprescindível para captar essas mensagens subjetivas e sempre presentes na comunicação humana. (BARROS, 2010)

O estudo objetiva reforçar a importância de uma boa comunicação na Saúde que favoreça o estabelecimento de uma relação mútua de confiança e possibilite a coleta de informações sobre o cliente idoso para melhor conhecer suas necessidades e tratá-las a partir de uma visão integralizada e ações humanizadas.

A comunicação quando funciona adequadamente possibilita aos profissionais da Enfermagem e demais membros da equipe multiprofissional, a percepção de uma série de dados muito importantes sobre o cliente e que auxiliarão em todas as etapas do processo de assistência à saúde do idoso. (SILVA, 2003).

Alguns profissionais da Enfermagem, entretanto, limitam-se apenas a realizar procedimentos técnicos com um automatismo que desconsidera informações importantes comunicadas pelo cliente independente de idade e outras variáveis. (GIORDANI, 2008).

Segundo Weber (2007), todas as informações são relevantes na construção do processo de cuidado de Enfermagem sendo que, na comunicação verbal as mensagens são transmitidas por palavras faladas ou escritas e na comunicação não-verbal a linguagem corporal, o contato visual, expressões faciais e gestos são formas que mais a caracteriza e, portanto, torna-se importantíssima para a coleta de dados realizada durante a entrevista compreensiva realizada pelo profissional enfermeiro.

DESENVOLVIMENTO

A comunicação possibilita ao profissional a percepção do comportamento, das ações, palavras e sentimentos do entrevistado, que facilitam a implementação de um tratamento mais eficaz e humanizado. As informações coletadas são provenientes da comunicação verbal quando o cliente transmite mensagens através de palavras faladas ou escritas e da comunicação não-verbal, quando por meio de linguagem corporal, contato visual, expressões faciais, gestos, postura corporal e comportamentos em geral, o idoso também fala ao entrevistador que o “escuta” e o percebe (GIORDANI, 2008).

No entendimento de vários autores, na comunicação verbal, a mensagem é transmitida pelo emissor através de um canal que consiste na maneira com que a mensagem é transmitida e interpretada pelo receptor, o qual pode alterar essa mensagem pela interferência de sentimentos e imagens transmitidas pelo emissor através da comunicação não-verbal. Para a confirmação dos dados fornecidos pelo emissor faz-se necessário uma retroalimentação, ou seja, uma resposta ou um efeito, onde o receptor retorna as informações para o emissor ter certeza de que foram entendidas corretamente (BARROS et al., 2010; ROACH, 2003; SILVA, 2003).

A comunicação verbal mais eficaz é a de duas vias, que consiste em uma troca de informações como tentativa de entender e fazer-se entendido em um processo dinâmico e sem interrupções. Assim, se a mensagem não for captada corretamente pelo receptor o emissor tem a oportunidade de perceber e assim esclarecê-la. Por sua vez, a comunicação de uma única via é aquela em que o emissor não permite retroalimentação, apenas emitindo a mensagem. Já a comunicação não-verbal, é uma forma de comunicação sem o

uso de palavras verbalizadas ou escritas, quando então, as informações são transmitidas através da expressão facial (movimentos dos olhos, boca e sobrancelhas), gestos e postura corporal.

Durante a entrevista investigativa, o cliente idoso tende a buscar na expressão do enfermeiro um sinal de compreensão ou aprovação que o encoraje a continuar relatando seus problemas, idéias e vivências, por vezes, trazidas de um passado distante. Este tipo de comunicação permite ao profissional captar informações subjetivas não expressadas por palavras e confirmar ou contradizer informações obtidas na comunicação verbal, sendo esta considerada a mais precisa (SILVA, 2003).

Tannure e Gonçalves (2008) e Silva (2003) defendem que o profissional de enfermagem tem como base para sua profissão as relações humanas, não só com o cliente, mas também com a equipe multiprofissional a qual ele faz parte. Isso o difere de muitos profissionais e da forma como pensam. A comunicação efetiva com a equipe e com o cliente é indispensável à efetivação da SAE pelo enfermeiro.

Na comunicação com o idoso, o processo de interação é mais delicado devido à possibilidade da ocorrência de comprometimentos físicos como: *déficit* na acuidade visual, auditiva, verbal e mental ocasionados por doenças degenerativas como Alzheimer ou simplesmente confusão mental decorrente da idade avançada.

Portanto, a comunicação não-verbal é ainda mais utilizada para obtenção de informações que muito raramente estão equivocadas. Geralmente, as pessoas idosas se sentem muito carentes, em especial, as que vivem em instituições asilares ou que se encontram internadas por longo período sem apoio da família. A melhor forma de conquistar sua confiança e estabelecer boa comunicação com o idoso é manter-se sempre disponível.

No entendimento de Roach (2003), isso é possível, olhando-o diretamente nos olhos enquanto conversa com o mesmo, pois essa atitude demonstra interesse e respeito. Durante a entrevista compreensiva, outra forma do enfermeiro demonstrar-se disponível e interessado é mantendo-se sentado próximo ao cliente e, não olhá-lo de cima, pois essa postura tende a passar uma falsa impressão de autoridade. A autora menciona ainda que, um dos motivos pelos quais os idosos podem se mostrar relutantes à conversa

com o enfermeiro entrevistador ou responder inadequadamente as questões que lhe são feitas, é por acharem que serão ignorados como muitas vezes acontece. Uma forma de demonstrar que está prestando atenção e entendendo o que o idoso está falando é movimentar a cabeça em sinal positivo ou repetir a última parte do que foi dito por ele.

Para Silva (2003), o domínio da técnica do uso adequado da comunicação interpessoal pelo enfermeiro é imprescindível, pois este mantém contato direto com o cliente idoso. Dar toda atenção ao que está sendo dito e demonstrar interesse e preocupação são formas de encorajar a pessoa na terceira idade a continuar a entrevista.

A boa comunicação pode ser atrapalhada, no entanto, por alguns fatores que impedem as expressões de sentimentos, como, por exemplo, julgamentos, proteção, questionamentos e repreensão por parte do entrevistador. Diante desses fatores, o idoso tende a se inibir fazendo com que a coleta de dados torne-se incompleta e o trabalho do enfermeiro ineficaz, pois prejudicará a entrevista e posteriormente, as demais etapas da Sistematização da Assistência de Enfermagem (ROACH, 2003; TANNURE e GONÇALVES, 2008).

O profissional pode explorar ainda mais cada assunto fazendo com que o idoso fale sobre ele de maneira aberta. Não deve também, fazer perguntas que induzam a uma determinada resposta, pois isso não o deixará expressar o que realmente está se passando. O trabalho com clientes idosos geralmente não é fácil e necessita do emprego de uma técnica adequada que possibilite a obtenção de uma satisfatória comunicação. Então, quando estiver conversando com o cliente o enfermeiro deve pedir para que ele continue o assunto ou então que comente mais sobre o que está expondo, de modo a fazer com que ele não se direcione a outros assuntos que não terão utilidade ao cuidado. Também, é importante que algumas observações sejam feitas ao cliente sobre o que foi coletado e quais os passos seguintes relativos à assistência de Enfermagem direcionada a ele.

CONCLUSÃO

Uma relação saudável enfermeiro-idoso é benéfica a ambos e isso dependerá da capacidade e da eficácia do profissional em decifrar e

desenvolver a percepção do significado da mensagem enviada pelo cliente da melhor forma possível. De um modo geral, os profissionais da Saúde precisam comunicar-se de forma clara e objetiva com seus clientes, evitando, por exemplo, o uso de termos técnicos de difícil compreensão pelo idoso, por vezes sem educação formal e com limitações auditivas e mentais.

A interação do profissional com o idoso institucionalizado e em internação hospitalar merece maior atenção da Enfermagem, devido às variações em seu estado emocional, físico e mental. Todas as informações coletadas devem ser confirmadas pelo enfermeiro através da consulta em outras fontes como: prontuários, familiares e profissionais da Saúde que conheçam o idoso, além, do exame físico geral e dos sistemas que ajudarão o enfermeiro a confirmar os dados subjetivos obtidos através da entrevista compreensiva.

Nesse sentido, Giordani (2008) e Barros et al. (2010) defendem que a comunicação quando eficaz se torna indispensável ao planejamento dos cuidados de Enfermagem e demais etapas da SAE. A maneira como os dados são coletados, filtrados e interpretados fica sempre a critério de cada enfermeiro. No entanto, nem todos os profissionais conseguem captar as mensagens subliminares emitidas pelo cliente idoso, o que resulta em uma visão parcial ou fragmentada do ser humano e, por conseguinte, em uma assistência incompleta que não supre todas as suas necessidades e não caracteriza o cuidado humanizado.

REFERÊNCIAS

- BARROS, Alba Lúcia Botura Leite de cols. **Anamnese e exame físico: avaliação diagnóstica de enfermagem no adulto**. 2 ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- GIORDANI, Anecy Tojeiro. **Humanização da saúde e do cuidado**. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.
- GRAMBURGO, Lilian Juana Levenabach; MONTEIRO, Maria Inês Bacellar. Singularidades do envelhecimento: reflexões com base em conversas com um idoso institucionalizado. **Interface** (Botucatu). V. 13, n. 28, p. 31 - 41, Botucatu. Jan/Mar, 2009.
- LIMA, Cristina Alves de; TOCANTINS, Florence Romjin. Necessidades de saúde do idoso: perspectivas para a enfermagem. **Rev. Bras. Enferm.** v. 62, n. 3, p. 367 – 373, Brasília. May/June 2009.

RIBEIRO, Rita de Cássia; MARIN, Heimar de Fátima. Proposta de um instrumento de avaliação da saúde do idosos institucionalizado baseado no conceito do Conjunto de Dados Essenciais na Enfermagem. **Rev. Bras. Enferm.** Brasília. V. 62, n. 2, p. 204 – 212. Mar/Apr, 2009.

ROACH, Sally S. **Introdução à enfermagem gerontológica.** Unidade II Cap. 5. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2003.

SANTANA, Rosimere Ferreira et al. A formação da mensagem na comunicação entre cuidadores e idosos com demência. **Texto Contexto Enferm.** Florianópolis. v. 17, n. 2, p. 288 – 296. Apr/June, 2008.

SILVA, Maria Júlia Paes da. **Comunicação tem remédio.** São Paulo: Loyola, 2003.

TANNURE, Meire Chucre; GONÇALVES, Ana Maria Pinheiro (Orgs). **SAE:** sistematização da assistência de enfermagem. Guia Prático. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2008.

WEBER, Janet R. **Semiologia:** guia prático para enfermagem. 5 ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan-LAB, 2007.