

COMUNICAÇÃO EFICAZ, SUA INFLUENCIA NO CUIDADO AO IDOSO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

Natally Calixto Lucena¹, Mirelly da Silva Barros², Alan Dionizio Carneiro².

¹ Acadêmica de Enfermagem da Universidade Federal de Campina Grande-(UFCG)
E-mail : natally_calixto@hotmail.com

² Acadêmica de Enfermagem da Universidade Federal de Campina Grande-(UFCG)
E-mail : mirelly.barros2012@hotmail.com.

² Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Campina Grande-(UFCG). E-mail: dionzioccs@hotmail.com.

INTRODUÇÃO

O envelhecimento populacional vem sendo apontado como um fenômeno mundial, entretanto, a sociedade ainda revela dificuldades no manejo desta população crescente. Além disso, os idosos são os principais usuários dos serviços de saúde no que tange à hospitalização ⁽¹⁾.

Conhecer o que os idosos observam, pensam e sentem proporciona oportunidade não só para reflexão da prática da equipe de saúde, mas também permite que medidas reais sejam tomadas e fortaleçam o vínculo de quem cuida e de quem é cuidado. Pois o “cuidar” em enfermagem não deve ser voltado exclusivamente a realização de procedimentos, mas sim, precisa ser planejado e promovido em parceria com o idoso, valorizando suas peculiaridades e limitações ⁽²⁾. Buscar um caminho alternativo e eficaz para a satisfação das necessidades do idoso, apesar de árduo, é possível. Dentre eles está a comunicação que ao ser realizada de forma eficaz e plena pode tonar-se uma das alternativas para findar ou pelo menos minimizar este problema ⁽³⁾.

O termo comunicar etimologicamente provém do latim *comunicare* e que significa pôr em comum. Ou seja, segundo Moraes ⁽⁴⁾ “é um processo de troca e compreensão de mensagens enviadas e recebidas a partir das quais, as pessoas se percebem, partilham o significado de idéias, pensamentos e propósitos” portanto, é um processo interpessoal, vital e recíproco.

Existem dois tipos de comunicação: a verbal e a não verbal. Enquanto a comunicação verbal exterioriza o ser social, a não verbal exterioriza o ser psicológico, e sua principal função é a demonstração dos sentimentos ⁽³⁾. Sendo assim, a qualidade do cuidado depende de competência técnica, mas, também, da

habilidade de interação e comunicação dos trabalhadores com os usuários. Ademais, o cuidado é feito com e para o outro e, desta forma, a comunicação é fundamental no cuidado daqueles que vivenciam, por exemplo, o processo de hospitalização⁽⁵⁾. Gerando satisfação e um cuidado efetivo, acolhendo o ser doente como pessoa que tem necessidade de se relacionar e expressar ⁽⁴⁾.

Para se relacionar com o outro é necessário trocar informações, manifestar desejos, idéias e sentimentos, garantindo, deste modo, uma comunicação coesa. Entretanto, esta depende da visão, audição, fala, gestos e motricidade orofacial para que ocorra, com o envelhecimento a capacidade funcional do idoso diminui, causando neste, uma maior dificuldade de manter a comunicação com esmero. Portanto este estudo tem por objetivo conhecer, a partir da literatura, aspectos que influenciam na comunicação eficaz no cuidado ao idoso.

METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão sistemática, onde realizou-se um levantamento de toda bibliografia publicada, e tem por finalidade colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre a temática. Os dados foram coletados na base de dados da Scientific Electronic Library Online (SciELO) durante o mês de agosto de 2015.

Nesse sentido, para a seleção dos artigos utilizou-se os seguintes **Critérios de Inclusão:** estar na base de dados da SciELO; conter pelo menos 01 dos 03 descritores em ciências da saúde (DeCS) pertinentes à temática do estudo “Idoso”; “Comunicação”; “Enfermagem”; além disso, estar disponível na íntegra em língua portuguesa; ter sido publicado entre os anos de 2009 a 2014; estar relacionado ao objeto de estudo.

Assim, na perspectiva de melhor compreender o material empírico encontrado, realizou-se uma leitura exploratória e seletiva, permitindo definir quais estudos seriam relevantes para a construção das discussões a respeito da temática. Portanto, dentre os 144 artigos encontrados, 9 artigos foram selecionados para a realização do estudo e, assim, promoveram as discussões desta produção. Conforme o quadro a seguir:

Quadro 1. Base de dados consultada, combinação dos descritores e artigos encontrados e selecionados na coleta de dados.

Descritores	Artigos Encontrados	Artigos selecionados
-------------	---------------------	----------------------

Idoso	14	2
Comunicação	37	4
Enfermagem	93	3
Total	144	9

Fonte: Material empírico investigado, 2015.

Desta forma, ressalta-se que, durante a realização deste estudo, consideramos as diretrizes éticas contidas na Resolução COFEN nº 311/2007 que dispõe sobre o ensino, a pesquisa, e a produção técnico-científica, principalmente, no que concerne ao capítulo III.

RESULTADOS

A partir da aplicação dos critérios de inclusão 9 artigos foram selecionados e assim, promoveram as discussões desta produção. Portanto, para melhor compreensão dos artigos que compuseram o estudo, elaboramos quadros demonstrativos. Elenca-se a seguir o quadro de explanação dos resultados dos estudos investigados e o *Qualis* dos periódicos:

Quadro I – Apresentação dos resultados dos estudos investigados.

IDENTIFICAÇÃO DOS ARTIGOS	TÍTULO DO ARTIGO	RESULTADOS E DISCURSÕES	QUALIS
ART-1	Reflexões sobre o cuidado de enfermagem e a autonomia do ser humano na condição de idoso hospitalizado.	Conclui-se que a internação hospitalar pode ser considerada um fator de desestruturação físico-emocional ao idoso, visto que ações e interações ocorrem num vínculo estabelecido por força situacional e estrutural.	A2
ART-2	Percepção do idoso dos comportamentos afetivos expressos pela equipe de enfermagem	A partir da análise, verificou-se que a percepção da afetividade pelos idosos foi de grande relevância, principalmente quando se fez referência ao uso da linguagem verbal.	B1
ART-3	Afetividade no processo de cuidar do idoso na compreensão da enfermeira	Em suma evidencia que o cuidado deve ir além dos processos técnicos, a comunicação e a interação são essenciais para um cuidado efetivo.	A2
ART4-	Comunicação como instrumento básico no cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado	Conclui-se que a comunicação permite à equipe de enfermagem compreender as necessidades do paciente promovendo, deste modo, um cuidado humanizado.	A2
ART-5	Medidas de conforto e comunicação nas ações de cuidado de enfermagem ao paciente crítico	Em suma, enfatiza-se que a comunicação não verbal na qual o toque, carinho é vista como um instrumento que permite a interação do paciente com o profissional de enfermagem.	B2

ART-6	Contribuições da Enfermagem no cuidar do idoso	Conclui-se que o cuidar do idoso requer as habilidades específicas da Enfermagem e que é uma tarefa altamente complexa, onde se faz necessário cada vez mais o domínio em relação as técnicas de comunicação.	A1
ART-7	Comunicação do idoso e equipe de Saúde da Família: há integralidade?	Conclui-se que a comunicação seja ela verbal ou não verbal contribui de forma positiva no controle da saúde dos idosos, pois eles podem apresentar dificuldades na comunicação verbal, mas estão atentos e treinados na decodificação da não verbal.	A1
ART-8	Comunicação verbal com pacientes inconscientes.	Portanto, pode-se observar que quanto mais eficaz e eficiente for a maneira com que o enfermeiro se comunica, melhor o desempenho deste profissional no cumprimento de seu papel de cuidador em saúde.	B2
ART-9	Ser idoso e o processo do envelhecimento: saúde percebida.	Diante do exposto, pode-se observar que os idosos só se percebem velhos devido à mudança do seu corpo e aos valores culturais impostos pela sociedade devido a este processo de envelhecimento.	A1

Fonte: Material empírico investigado, 2015.

Contudo, o *Qualis* de impacto internacional das revistas científicas (A1 e A2), na maioria dos artigos, demonstra a relevância da temática abordada. Portanto, pode-se observar que a comunicação no processo de cuidar dos idosos é fundamental, porque além de tornar o processo da relação interpessoal (paciente-enfermeiro) mais humanizado, possibilita observar as condições que cada paciente possui e suas necessidades, facilitando assim o cuidado que não se resume a procedimentos técnicos.

DISCUSSÃO

A senescência é caracterizada pela diminuição da interação social, ocasionada, por vezes, pela redução da capacidade física, havendo, ainda, déficits no suporte social decorrente da perda de familiares e amigos. Além disso, o idoso tem de lidar com estigmas determinados pela sociedade⁽⁷⁾. O idoso é um ser que viveu experiências sociais importantes, com contribuições essenciais para o desenvolvimento da sociedade. Dessa forma, deve-se incluir a aproximação no plano de cuidado ao idoso, assim como o respeito, e a valorização de seus direitos⁽¹³⁾.

A ausência de informações adequadas e coerentes é um dos aspectos que mais preocupam os usuários idosos, sendo gerador de grande ansiedade. Uma simples explicação e o fornecimento de informações referentes à assistência, por meio de diálogo diligente caracterizam uma forma de minimizar o estresse e a preocupação sentida. O profissional, portanto, deve compreender e considerar o nível de entendimento dos pacientes, valorizando o conhecimento de cada

pessoa⁽¹⁰⁾, principalmente dos idosos, pois com o passar dos anos ocorre a diminuição da capacidade funcional, fato que interfere na manutenção de uma comunicação coesa.

Outra barreira observada foi em relação à difícil linguagem (termos técnicos) utilizada por alguns profissionais. A utilização desse tipo de linguagem talvez se deva ao fato de haver uma supervalorização da tecnologia onde acredita-se que quanto mais complicado melhor se evidencia o grau de conhecimento. Por outro lado, a dificuldade de formação de vínculos entre os profissionais e pacientes deve-se a rotatividade e quantidade de pessoas que fazem uso dos serviços, representando também, outro aspecto que pode funcionar como obstáculo para comunicação⁽⁹⁾.

Para Almeida⁽¹⁰⁾ a falta de conscientização de alguns profissionais da saúde quanto ao uso adequado das formas de comunicação para o atendimento ao idoso pode comprometer a qualidade do atendimento em saúde, desta forma, esse profissional se impõe com uma comunicação deficiente, podendo levar o idoso a interromper o tratamento terapêutico.

Na terceira idade essas dificuldades de relacionamento e de comunicação produzem o arrefecimento dos sentimentos de satisfação em relação ao meio no qual se vive. Portanto, é de fundamental importância que as relações interpessoais sejam incitadas e cultivadas, pautando-se, primordialmente, pela afetividade⁽⁶⁾.

Dessa forma, é necessário que os profissionais de enfermagem busquem se comunicar com o paciente de modo atencioso, utilizando uma linguagem acessível, bem como priorizando a comunicação não-verbal, estabelecendo uma comunicação coerente bem como oferecendo elementos necessários para a satisfação do paciente vulnerabilizado pelo processo de hospitalização, ao propiciar um cuidado que auxilie o paciente a expor seus pensamentos e desejos. Nesse sentido, é fundamental instaurar aspectos comunicacionais entre os profissionais de enfermagem e o paciente, gerando satisfação e um cuidado efetivo, acolhendo o idoso como pessoa que tem necessidade de se relacionar e expressar suas angústias, seus medos, dúvidas, principalmente no que concerne a sua condição de ser passivo, imposta pela hospitalização⁽⁴⁾.

Em todo o processo de comunicação interpessoal, o corpo expressa um sentimento subjacente à mensagem, e essa expressão é inconsciente e percebida também de forma inconsciente, muitas vezes com maior clareza do que o verbalizado, pois o idoso, ao buscar assistência à saúde, espera algo além dos cuidados prestados em relação a doença. Ele deseja acolhimento e espera

estabelecer vínculos com a equipe de saúde em um ambiente de comunicação que permita autonomia, resolubilidade e responsabilização⁽¹⁰⁾.

CONCLUSÃO

Ao introduzir a comunicação como instrumento básico na promoção do cuidar em enfermagem permite-se a expressão intrapessoal do paciente e possibilita-se o compartilhamento de situações entre este e os profissionais de enfermagem⁽⁴⁾. Assim, acredita-se que os profissionais devem demonstrar interesse na prática de cuidado do idoso de modo que, promova-se cordialidade, afeto, respeito, comprometimento e ética, contribuindo para a efetivação do processo de comunicação, eficácia do tratamento e melhora na qualidade de vida para a população idosa⁽¹¹⁾. Apesar da relevância da comunicação para a prática de enfermagem, sabe-se que ela é também um dos aspectos mais frequentemente negligenciado ou mau desempenhado⁽¹²⁾.

Portanto, a revisão possibilitou a construção de uma síntese sobre a temática, permitindo-nos evidenciar a existência de diversos fatores que impedem a implementação da comunicação no cuidado ao idoso como, por exemplo, o próprio processo de envelhecimento e a formação profissional deficiente. Assim, este nosso trabalho permite-nos destacar que a comunicação é um instrumento que irá otimizar o cuidado ao idoso se usada de forma diligente.

REFERÊNCIAS

- 1-Carretta MB, Bettinelli LA, Erdmann AL. Reflexões sobre o cuidado de enfermagem e a autonomia do ser humano na condição de idoso hospitalizado. Rev. bras. enferm.2011;64 (5): 958-62.
- 2-Prochet TC, Silva MJP.Percepção do idoso dos comportamentos afetivos expressos pela equipe de enfermagem. Esc. Anna Nery. 2011;15(4): 784-90.
- 3-Prochet TC, Silva MJP, Ferreira DM, Evangelista VC.Afetividade no processo de cuidar do idoso na compreensão da enfermeira. Rev. esc. enferm. USP [online]. 2012, vol.46, n.1, pp. 96-102
- 4-Morais GSN, Costa SFG, Fontes WD, Carneiro AD. Comunicação como instrumento básico no cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado. Acta paul. enferm. 2009; 22(3): 323-27.
- 5-Pott FS, Stahlhoefer T, Felix JVC, Meier MJ.Medidas de conforto e comunicação nas ações de cuidado de enfermagem ao paciente crítico. Rev. bras. enferm.2013; 66(2): 174-79.

6-Campos CNA, Santos LC, Moura MR , Aquino JM, Monteiro EMLM.Reinventando práticas de enfermagem na educação em saúde: teatro com idosos. Esc. Anna Nery . 2012; 16(3): 588-96.

7- Rodrigues RAP. Contribuições da Enfermagem no cuidar do idoso. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2014;22(3): 353-54.

8-Martinez EA,Tocantins FR, Souza SR.As especificidades da comunicação na assistência de enfermagem à criança. Rev. Gaúcha Enferm. 2013; 34(1): 37-44.

9-Figueiredo SV, Gomes ILV , Pennafort VPS , Monteiro ARM , Figueiredo JV. Comunicação terapêutica entre profissionais de saúde e mães acompanhantes durante a hospitalização do filho. Esc. Anna Nery. 2013; 17(4): 690-97.

10- Almeida RT, Ciosak SI. Comunicação do idoso e equipe de Saúde da Família: há integralidade? . Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2013; 21(4): 884-90.

11--Jesus LMT, Simoes JFFL, Voegeli D. Comunicação patients with verbais inconscientes.Acta paul. enferm. 2013; 26 (5): 506-13 .

12--Galvão MTG, Costa Ê, Lima ICV, Paiva SS, Almeida PC, Pagliuca LMF .Comunicação não verbal entre mãe e filho na vigência do hiv/aids à luz da tacêsica. Esc. Anna Nery . 2009;13(4): 780-85.

13- Dias JA, Arreguy-Sena C, Pinto PF, Souza LC.Ser idoso e o processo do envelhecimento: saúde percebida. Esc. Anna Nery. 2011;15(2): 372-79