

Consulta de enfermagem a idosos: instrumentos da comunicação e papéis da enfermagem segundo Peplau

Nursing consultation for the elderly: instruments of communication and nursing roles according to Peplau

Consulta de enfermería para la tercera edad: instrumentos de comunicación y los papeles de la enfermería según Peplau

Juliana Paiva Góes da Silva¹

Kátia Nêyla de Freitas Macêdo Costa²

Grazielle Roberta Freitas da Silva³

Simone Helena dos Santos Oliveira²

Paulo César de Almeida⁴

Maria das Graças Melo Fernandes²

1. Faculdade Internacional da Paraíba/Laureate International Universities. João Pessoa - PB, Brasil.
2. Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa - PB, Brasil.
3. Universidade Federal do Piauí. Teresina - PI, Brasil.
4. Universidade Estadual do Ceará. Fortaleza - CE, Brasil.

Autor correspondente:

Juliana Paiva Góes da Silva.
E-mail: julianapaiva5@gmail.com

Recebido em 06/10/2013.
Aprovado em 25/11/2014.

DOI: 10.5935/1414-8145.20150021

RESUMO

Objetivo: Este estudo teve como objetivo identificar os instrumentos da comunicação e papéis desenvolvidos pelos enfermeiros na interação com idosos, de acordo com a Teoria Peplau. **Métodos:** Trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa, realizada por meio de filmagens das consultas de enfermagem realizadas entre maio e setembro de 2011, em unidades básicas de saúde, em João Pessoa - PB. **Resultados:** Constatou-se que os instrumentos enfocados por Peplau são utilizados pelos enfermeiros, destacando-se a escuta. Em relação aos papéis descritos pela teórica, os mais identificados foram os de substituto e de líder. **Conclusão:** Os dados refletem a formação de vínculos entre profissionais e a comunidade. Porém, é preciso buscar uma comunicação efetiva durante o cuidar em enfermagem, possibilitando ao paciente conceituar seus problemas e, a partir do entendimento do seu estado de saúde, empregar as intervenções adequadas, buscando-se a qualidade da assistência.

Palavras-chave: Enfermagem; Comunicação; Idoso; Atenção Primária à Saúde; Teoria de Enfermagem.

ABSTRACT

Objective: The main objective of this study was to identify the tools of communication and roles developed by nurses in interaction with seniors, according to the Peplau's theory. **Methods:** This is a descriptive research with a quantitative approach, performed by the footage of nursing consultations between May and September 2011 in basic health units in João Pessoa - PB. **Results:** It was proven that Nurses were using the instruments highlighted by Peplau, especially listening to other. Concerning the roles described by the theoretical model, the most identified were the roles of substitute and leader. **Conclusion:** The data reflect the formation of links between professionals and the community. However, we need to find an effective communication during nursing care, making it possible for the patient to conceptualize their problems and, based on the understanding of their health status, use appropriate interventions, seeking to quality of care.

Keywords: Nursing; Communication; Aged; Primary Health Care; Nursing Theory.

RESUMEN

Objetivo: Identificar los instrumentos de comunicación y papeles desarrollados por enfermeros en la interacción con ancianos, según la Teoría de Peplau. **Métodos:** Investigación descriptiva con enfoque cuantitativo, llevado a cabo a través de la filmación de las consultas de enfermería realizadas entre mayo y septiembre de 2011, en unidades básicas de salud en João Pessoa, Paraíba. **Resultados:** Se observó que los instrumentos dirigidos por Peplau son utilizados por los enfermeros, destacándose la escucha. En relación con los papeles descritos por la teoría, los más identificados fueron los de sustituto y de líder. **Conclusión:** Los datos reflejan la formación de enlaces entre los profesionales y la comunidad. Sin embargo, es necesario buscar una comunicación efectiva durante el cuidado de enfermería que permite a los pacientes conceptualizar sus problemas y, a partir de la comprensión de su estado de salud, emplear intervenciones apropiadas, buscando la calidad de la atención.

Palabras-clave: Enfermería; Comunicación; Anciano; Atención Primaria de Salud; Teoría de Enfermería.

INTRODUÇÃO

A comunicação é o processo de transmitir e receber informações nas relações que ocorrem durante inúmeras fases e situações da vida. A qualidade das relações influencia, significativamente, pensamentos e ações, bem como leva ao entendimento acerca de conceitos, princípios e habilidades que compõem a existência humana¹.

Observa-se que é por meio da comunicação estabelecida na relação enfermeiro/paciente que é possível compreender o paciente integralmente, buscando entender sua visão de mundo e suas atitudes. Por isso, faz-se necessária a busca do conhecimento acerca da temática para direcionar o uso da comunicação nas diversas situações do cuidar.

Restringindo-se aos idosos, sabe-se que os profissionais devem utilizar recursos adequados para o atendimento desse público, bem como realizar ações de acordo com o perfil populacional, visando, assim, implementar uma assistência eficaz. Isso exige capacitação dos profissionais para que tenham uma visão diferenciada em relação ao idoso, objetivando não apenas promover a longevidade do ser humano, mas proporcionar a essa população um envelhecimento saudável, com um atendimento voltado para a manutenção e a adaptação de sua rotina².

De acordo com o Ministério da Saúde, para 2050, a expectativa é de que, no Brasil, existirão mais idosos do que crianças abaixo de 15 anos, fenômeno nunca observado antes. Esse aumento no número de idosos suscita a necessidade de que os serviços de saúde possam ser organizados com a finalidade de suportar a demanda no que se refere, principalmente, aos procedimentos e as consultas com diversos profissionais, visto que se deve garantir assistência à saúde para toda população, inclusive para os idosos³.

Concernente aos atendimentos realizados na atenção primária de saúde destaca-se a consulta de enfermagem. Essa é uma modalidade de assistência necessária, inserida no contexto da atenção primária que permite um acompanhamento sistematizado e contínuo do usuário, favorecendo o vínculo com a comunidade, o trabalho multiprofissional e o relacionamento interpessoal do profissional com cliente e familiares².

A relevância de se investigar a temática da comunicação é evidente e os profissionais de saúde, principalmente, os enfermeiros, necessitam ser preparados para lidar com os idosos e realizar uma avaliação multidimensional. Essa visualizaria os diversos aspectos que influenciam seu bem-estar, no que diz respeito ao desenvolvimento da sua autonomia, sua capacidade de interação social, seu nível de independência para realizar atividades diárias, bem como sua autorrealização⁴.

Uma das formas de o profissional desenvolver o conhecimento e habilidades em comunicação é aprofundar-se nas teorias de enfermagem, haja vista que essas proporcionarão à enfermagem um caráter científico, por tornarem a prática racional e sistematizada, o que vem favorecer a formação de um arcabouço moral/ético para orientar as ações, oferecendo uma estrutura organizada ao conhecimento que, inicialmente, era apenas intuitivo⁵.

Dentre as teorias de enfermagem, destaca-se, nesse contexto gerontológico, a do relacionamento interpessoal de Hildegard E. Peplau, que aborda a enfermagem como um processo interpessoal, composto por quatro fases, e descreve os diferentes papéis exercidos pelos profissionais durante a realização da assistência. Nessa teoria, o foco é a relação interpessoal entre enfermeiro e paciente, cujo fim é buscar a resposta para a necessidade em ajudar este, visando à identificação e à resolução dos problemas de saúde do mesmo.

A teoria enfatiza que o enfermeiro deve usar os instrumentos da comunicação: escuta esclarecimento e aceitação, e que a enfermagem exerce seis papéis fundamentais: estranho, provedor de recursos, professor, líder, substituto e assessor. Essas funções exercidas pela enfermagem enfatizam as práticas que o enfermeiro deve exercer ao se relacionar com as pessoas. Isso ocorre de acordo com as necessidades evidenciadas na relação interpessoal estabelecida no cuidar, em enfermagem^{6,7}.

Com base no que foi exposto, surgiu o interesse em aprofundar o corpo de conhecimentos sobre a comunicação, mais especificamente, a comunicação na interação dos enfermeiros com idosos, que ocorre nas unidades básicas de saúde. Nesse sentido, observa-se presente a relevância em se realizarem estudos voltados para essa clientela, a fim de aprofundar e disseminar os conhecimentos voltados para essa população, bem como, contribuir para melhorar a qualidade do atendimento aos indivíduos com 60 anos ou mais, nos setores de saúde. Diante do exposto, essa pesquisa teve como objetivo identificar os instrumentos da comunicação e papéis desenvolvidos pelos enfermeiros na interação com idosos, de acordo com Peplau.

MÉTODO

Trata-se de uma pesquisa de natureza descritiva com abordagem quantitativa, que teve como foco as interações estabelecidas entre enfermeiros e idosos, no decorrer das consultas realizadas em unidades básicas de saúde localizadas no Município de João Pessoa.

As unidades básicas de saúde desse município estão distribuídas, territorialmente, em cinco Distritos Sanitários, que recortam toda a extensão da cidade. No Distrito Sanitário I, existem 50 unidades; o Distrito II possui 40; o III, 52; o IV 22, e o Distrito V possuem 18 unidades. Esses dados resultam em 182 unidades de saúde da família, com uma equipe de saúde cada uma.

Selecionou-se para a realização do estudo o Distrito Sanitário III, por se tratar daquele que constitui o campo de realização prática das atividades da Universidade, com qual esta pesquisa está vinculada.

Os critérios de inclusão da amostra para os enfermeiros foram os seguintes: fazer parte da assistência da atenção primária; estar presente no momento da coleta e aceitar participar da pesquisa, assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e o Termo de Concessão de Imagens. Para os usuários, os critérios de inclusão foram estes: fazer parte da comunidade assistida pela unidade básica; possuir idade igual ou superior a 60 anos; estar aguardando a consulta do Hiperdia

ou de demanda espontânea com o enfermeiro, e, no momento da coleta, aceitar participar da pesquisa, assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Já os critérios de exclusão para os enfermeiros foram: não fazer parte do quadro de funcionários da unidade de saúde, não concordar em participar da pesquisa, não está no momento da coleta de dados. Para os usuários, os critérios de exclusão foram: ter idade inferior a sessenta anos, não concordar em participar da pesquisa, apresentar alguma limitação que impedisse a comunicação e a interação com o enfermeiro.

O contato com os enfermeiros da instituição foi feito com antecedência, no intuito de convidá-los a participar do estudo e de obter o aceite oficial, por meio da assinatura dos termos de consentimento e de concessão de imagem e som. Dos 52 enfermeiros do Distrito III, 17 negaram a participação; dois estavam de licença, e um gozava férias no momento da coleta, de maneira que apenas 32 atenderam aos critérios de inclusão e participaram do estudo. Participaram, também, 32 idosos, que foram atendidos por esses enfermeiros durante o período de coleta.

A coleta de dados que compõem este estudo foi realizada de maio a setembro de 2011, por meio de filmagens das consultas de enfermagem com idosos, possibilitando o registro e armazenamento dos dados por imagem e som. Esse método oferece algumas vantagens para os pesquisadores: poder rever o material coletado quantas vezes for preciso e, também, obter certo grau de exatidão, pois é possível analisar tudo o que foi coletado, sem perder os detalhes do material registrado⁸.

O instrumento utilizado para a análise das filmagens foi construído com base na Teoria do Relacionamento Interpessoal de Peplau, contendo questões dirigidas aos enfermeiros, referentes ao processo interacional, verificando a realização dos instrumentos da comunicação: a) escuta; b) esclarecimento; c) aceitação, e o desempenho dos seis papéis exercidos pela enfermagem: a) estranho; b) provedor de recursos; c) professor; d) líder; e) substituto; f) assessor. Atendendo aos pré-requisitos e tendo passado pelo processo de validação do conteúdo exigido pelo estudo, a filmagem feita com o enfermeiro torna-se legítima para a análise. Para cada item do instrumento, havia cinco possibilidades de classificação da interação dos enfermeiros e usuários durante a pesquisa: não se aplica no momento; ruim; regular; bom e excelente. A validação foi feita, submetendo o instrumento à avaliação de três especialistas na área de comunicação. A quantidade de especialistas é justificada para evitar questionamentos dúbios na circunstância de empate⁹.

Para a análise das filmagens, três enfermeiros foram convidados e treinados pelos pesquisadores para serem juízes. O treinamento dos juízes foi realizado de acordo com as seguintes etapas: a) exposição do projeto da pesquisa e da teoria do relacionamento interpessoal de Peplau; b) apresentação do instrumento para subsidiar a produção observada na filmagem; c) utilização de filmagens-testes para o exercício de preenchimento do instrumento.

A análise foi realizada, preenchendo-se um instrumento a cada minuto, a partir da observação de cada consulta realizada

pelos enfermeiros participantes da pesquisa. Os dados foram processados no *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) 18.0; analisados por meio de estatística descritiva, através de tabelas com frequência relativa e porcentagens, e validados pelos testes de Qui-Quadrado, de razão de verossimilhança e o de alpha de Cronbach.

Para a realização da pesquisa, foram consideradas as observâncias éticas contempladas nas diretrizes e normas regulamentadoras para pesquisa, envolvendo seres humanos - Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, principalmente, no que diz respeito ao consentimento livre e esclarecido dos participantes, sigilo e confidencialidade dos dados.

Todos os participantes da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, bem como o termo de concessão de imagem e som, em duas vias, garantindo-lhes utilizar o material e os dados coletados na pesquisa, exclusivamente para a finalidade prevista. As imagens foram utilizadas apenas para a análise dos dados referentes à pesquisa.

Vale ressaltar que o projeto de pesquisa foi encaminhado para apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW), tendo sido aprovado em 05 de abril de 2011, sob o Protocolo nº 091/2011, sendo também solicitada a autorização do diretor/responsável pelas unidades básicas do município selecionadas para a pesquisa.

RESULTADOS

Ao total foram 468 minutos de filmagem, que corresponderam a uma média de 14,6 minutos por consulta. Seguem abaixo as tabelas que correspondem à caracterização dos participantes.

Na Tabela 1, constam os dados referentes ao sexo e à faixa etária dos enfermeiros participantes do estudo.

Tabela 1. Perfil dos enfermeiros participantes da pesquisa, 2012

Enfermeiros	N	(%)	Média	Moda
Faixa etária				
20-39	18	56,25	31,8	37
40-59	12	37,5	45,2	46
60-68	2	6,25	63	62
Sexo				
Feminino	29	90,25		
Masculino	3	9,75		

Em relação à idade, 12 (15,62%) tinham idade entre 20 e 39 anos; 18 (56,25%), entre 40 e 59, e dois (6,25%), entre 60 e 68 anos. No que se refere ao sexo, 29 (90,25%) eram do sexo feminino, e três (9,75%), do sexo masculino.

Na Tabela 2, constam os dados do perfil dos idosos participantes do estudo.

Quanto à faixa etária dos idosos, 21 (65,63%) tinham idade entre 60 e 69; oito (25%), entre 70 e 79, e três (9,37%), entre 80

Tabela 2. Perfil dos idosos participantes da pesquisa, 2012

Idosos	N	(%)	Média	Moda
Faixa etária				
60-69	21	65,63	65,1	64
70-79	8	25,00	73,6	75
80-83	3	9,37	81,3	82
Sexo				
Feminino	21	65,63		
Masculino	11	34,37		

e 83 anos. No tocante ao sexo, 65,63% (21) da amostra eram compostos de mulheres, e 34,37% (11), de homens.

A seguir, são apresentados os dados referentes aos instrumentos de comunicação utilizados pelos enfermeiros e aos papéis exercidos pela enfermagem durante as consultas realizadas com idosos, na atenção primária de saúde (Tabela 3 e Tabela 4).

Para a escuta, ocorreram 1.185 registros em que a maioria (62,87%) foi bem. Também houve o instrumento de comunicação esclarecimento, classificado como bom em 47,21% dos seus 1.002 registros, e 77,72%, das 974 vezes do instrumento aceitação.

Na tabela 4, o papel mais identificado, durante a pesquisa, foi o de substituto, sendo realizado em 408 interações, das quais 69,12% foram classificadas como boas e 17,16%, como excelentes. Já o papel de estranho foi o menos presente, sendo registrado 159 vezes, e classificado como bom em 55,35% e excelente em 27,67%. Vale ressaltar que esse papel teve o tópico excelente com o maior percentual de classificação.

O papel com maior percentual de classificação como ruim, comparado aos demais, foi o de professor (4,02%). O papel de líder teve o item regular com maior percentual de classificação (16,67%), sendo o segundo mais realizado, o que resultou em um total de 360 interações e, também, foi o segundo no que se refere à classificação como bom (66,39%). Os papéis de provedor de recursos e assessor foram classificados em sua maioria como bons, correspondendo, respectivamente, a 63,55% e 63,02%.

DISCUSSÃO

O perfil dos enfermeiros inseridos na pesquisa ainda é reflexo dos acontecimentos históricos da profissão, comumente encontrados no Brasil, que associam o cuidado ao gênero feminino, ainda que se tenha observado aumento no número de homens, nos últimos anos¹⁰. Em relação à procura pela assistência à saúde pelos idosos, foi identificado, de acordo com o perfil dos participantes inseridos na amostra, que ainda há predominância do sexo feminino.

Considerando os pressupostos da teoria do relacionamento interpessoal, utilizados para a análise deste estudo, foram destacados como instrumentos da comunicação: a escuta, o esclarecimento e a aceitação. Ressalta-se que, em todos os instrumentos de comunicação, houve alta confiabilidade entre os juízes enfermeiros, de acordo com o Alfa de Cronbach, acima de 0,7 (Tabela 3).

A realização da escuta pelos enfermeiros participantes da pesquisa foi classificada pelos juízes como boa e excelente em sua maioria (76,29%). Porém, foi possível identificar, também,

Tabela 3. Classificação da comunicação de acordo com os instrumentos de comunicação utilizados pelo enfermeiro: Escuta, Esclarecimento e Aceitação. João Pessoa - PB, 2012

Classificação Instrumentos	Ruim		Regular		Bom		Excelente		Total		Alpha de Cronbach*
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)	
Escuta	24	2,03	257	21,69	745	62,87	159	13,42	1185	100,00	0,786
Esclarecimento	44	4,39	200	19,96	473	47,21	285	28,44	1002	100,00	0,785
Aceitação	4	0,41	131	13,45	757	77,72	82	8,42	974	100,00	0,789

* $p < 0,0001$.

Tabela 4. Classificação da comunicação de acordo com os papéis desenvolvidos pelo enfermeiro. João Pessoa - PB, 2012

Classificação Papel	Ruim		Regular		Bom		Excelente		Total		Alfa de Cronbach*
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)	
Estranho	2	1,26	25	15,72	88	55,35	44	27,67	159	100,00	0,798
Provedor de recursos	4	1,34	38	12,71	190	63,55	67	22,41	299	100,00	0,796
Professor	9	4,02	28	12,50	141	62,95	46	20,54	224	100,00	0,793
Líder	1	0,28	60	16,67	239	66,39	60	16,67	360	100,00	0,802
Substituto	1	0,25	55	13,48	282	69,12	70	17,16	408	100,00	0,803
Assessor	5	1,89	21	7,92	167	63,02	72	27,17	265	100,00	0,792

* $p < 0,0001$.

durante a análise das filmagens, momentos em que o enfermeiro não realizou esse instrumento da comunicação, adequadamente, devido à necessidade de realizar procedimentos técnicos e administrativos. Dessa forma, a escuta também foi classificada como ruim e regular, com percentuais de 2,03% e 21,69%, respectivamente.

Pela escuta, o instrumento da comunicação mais presente nesta pesquisa (Tabela 3), foi possível perceber que o idoso se sentiu valorizado em suas necessidades e percebeu que sua mensagem foi recebida. A escuta é considerada um processo mental que demanda mais energia, a fim de avaliar o conteúdo recebido sem interferir com pensamentos próprios, oferecendo a oportunidade de o usuário concluir sua exposição, constituída de valores que lhe são íntimos, porém com informações valiosas para o profissional¹¹.

Nesse entendimento, percebe-se o destaque dado a este instrumento da comunicação, que permite ao usuário expressar suas percepções, sentindo-se valorizado na relação interpessoal com o enfermeiro. Por meio da escuta, é possível reconhecer as necessidades do outro, compreender o seu mundo e a sua realidade dentro do contexto em que vive¹².

Na assistência ao idoso, além da terapêutica voltada para exames e procedimentos que atuam nos aspectos físicos, o profissional deve considerar aspectos emocionais como as carências afetivas que o cercam. Daí a importância de se valorizar a forma de interagir e de comunicar-se, principalmente no que se refere à escuta, pois o idoso possui peculiaridades e sua necessidade de segurança afetiva é uma realidade¹³.

Referente ao esclarecimento, identificado em muitas interações (Tabela 3), esse permitiu explicar as informações fornecidas durante a assistência, para ampliar o entendimento do idoso. Uma técnica que pode ser utilizada pelos profissionais para auxiliar nesse instrumento é chamada de clarificação, a qual visa à utilização de comparações e definição de termos para ampliar o entendimento da informação¹⁴.

Constatou-se, no decorrer da pesquisa, que o esclarecimento se fez presente nas consultas, sendo classificado em sua maioria (47,21%) como bom pelos juízes. Todavia, foi possível detectar, também, que alguns enfermeiros não utilizaram esse instrumento da comunicação de maneira eficaz, o que sobremaneira pode dificultar o entendimento do idoso acerca do seu estado de saúde e cuidados que devem ser realizados, visando-se ao seu bem-estar.

Dois fatores, identificados durante a análise, que podem ter dificultado a efetividade do esclarecimento como instrumento da comunicação, foram: a indução de respostas, ou seja, a forma como o enfermeiro pergunta ao idoso interfere na resposta, e a pressuposição da compreensão da mensagem, isto é, não verificar se o idoso entendeu o que foi dito¹⁴.

Destaca-se, também, que, devido ao processo de envelhecimento, os idosos podem apresentar declínios físicos e psicológicos que interferem no processo cognitivo e, quando somados às ações indevidas dos profissionais, comprometem a capacidade de compreensão. Daí a necessidade de utilizar estratégias para

aprimorar a comunicação com essa clientela, tais como, usar frases curtas e objetivas; utilizar linguagem adequada; perguntar se entendeu bem a explicação; não interromper sua fala e repetir a informação, quando necessário^{3,11}.

No que concerne à aceitação, instrumento de comunicação menos presente nesta pesquisa (Tabela 3), essa é definida como a capacidade de o enfermeiro acolher o paciente sem utilizar-se de julgamentos pré-concebidos, durante o estabelecimento da relação interpessoal. A atitude de aceitação do enfermeiro diante do paciente é influenciada por sua visão de mundo, pela cultura, religião e raça, pelos antecedentes educacionais e pelas expectativas⁶.

Os enfermeiros participantes da pesquisa demonstraram aceitar os idosos, não utilizando percepções prévias sobre os usuários para direcionar a relação interpessoal na consulta, sendo o maior percentual classificado como bom (77,72%). Dessa forma, os idosos se sentiram confiantes para interagir com os enfermeiros, e os profissionais puderam atuar, oferecendo-lhes elementos para o cuidado da sua saúde.

Para a efetivação do acolhimento da pessoa idosa, os enfermeiros devem compreender as especificidades dessa população, considerando sua história de vida, uma vez que, com a experiência vivenciada, as pessoas se tornam em geral mais sábias, desenvolvem maior senso de dignidade e prudência e esperam ser reconhecidas por isso. O acolhimento fortalece o vínculo entre as pessoas, valoriza o indivíduo no atendimento em saúde, bem como proporciona uma ação reflexiva e o desenvolvimento ético e solidário para escutar e dialogar, gerando satisfação dos profissionais e dos usuários¹⁵.

No que se refere aos papéis (Tabela 4) que podem ser exercidos pela enfermagem, enfocados por Peplau em sua teoria, esses ocorrem de acordo com a dinâmica da relação interpessoal, e o enfermeiro adota um desses papéis em busca de atender às necessidades do paciente, exercendo uma postura terapêutica. Com isso, as habilidades do profissional vão sendo direcionadas à medida que a interação se desenvolve durante a consulta.

Ressalta-se que ocorreu alta confiabilidade das respostas dos juízes enfermeiros ao avaliar as imagens sobre esse aspecto, retratado pelos valores de alfa Cronbach (Tabela 4).

Concernente ao papel de estranho, o enfermeiro, ao desempenhá-lo, desenvolve o primeiro contato com o usuário, sem julgar o seu comportamento, respeitando sua necessidade de distância na relação com o mesmo e visualizando-o como uma pessoa emocionalmente capaz. Esse papel exige do enfermeiro que ele deixe de lado qualquer imagem estereotipada que tenha sobre o idoso e desenvolva uma relação terapêutica livre de pré-julgamentos. Dessa forma, o profissional deve explorar todos os potenciais demonstrados pelo usuário, visando a utilizá-los a favor do relacionamento estabelecido entre enfermeiro e idoso e do tratamento planejado para o equilíbrio de sua saúde.

Nas consultas, o papel de estranho, quando realizado pelos enfermeiros, foi classificado como bom e excelente em 83,02% delas, predominando a classificação em bom (55,35%). Destaca-se que, comparando-o com os demais, esse papel foi o

menos registrado, uma vez que a maioria dos idosos já conhecia os enfermeiros e já eram acompanhados pelos profissionais da unidade. Isso acontece porque a atenção primária de saúde visa à continuidade do atendimento e à formação de vínculo com a equipe, ou seja, à garantia de efetivação do cuidado ao longo do tempo, sobretudo, na assistência à pessoa idosa.

Desse modo, cabe ao profissional priorizar uma relação terapêutica desde o primeiro contato com o idoso, uma vez que a primeira interação é fundamental para o desenvolvimento das demais, pois, caso o idoso fique com uma impressão negativa do enfermeiro, as próximas interações podem ficar comprometidas, afetando, também, o acompanhamento do mesmo pela equipe de saúde.

Para executar o papel de provedor de recursos, o profissional deve oferecer as respostas específicas para auxiliar o usuário na compreensão do problema ou de uma situação nova, fato identificado durante a pesquisa. Os idosos procuraram os enfermeiros, confiando em sua capacidade de oferecer recursos para o entendimento do seu estado de saúde. Na pesquisa, a conduta dos enfermeiros, ao realizar esse papel, foi avaliada pelos juizes como boa, em 63,55% e, como excelente, em 22,41%, dos casos.

Na atenção ao idoso, quando o profissional atende às solicitações do usuário, desenvolve-se nele um sentimento de confiança no serviço de saúde e, aquele passa, inclusive, a frequentar mais a unidade, fortalecendo o vínculo com o serviço de saúde, mobilizando toda a família para utilizar o atendimento, além do que se torna socialmente participante do processo sociopolítico. Isso reflete um dos pilares que sustenta a atenção primária, visto que a assistência é feita de forma contínua pela equipe de saúde e busca a resolutividade dos problemas identificados na comunidade.

Estudos evidenciam que a utilização dos serviços de saúde pelos idosos, no âmbito da atenção primária, depende da resolutividade apresentada pelos profissionais e que as necessidades de saúde dessa população são abrangentes, incluindo cuidados domiciliares, ações voltadas para doenças crônicas, intervenções para aspectos psicológicos, etc. Entende-se, portanto, que o cuidado à pessoa idosa deve se basear em uma avaliação global².

No que se refere ao papel de professor, Peplau acredita que o enfermeiro, ao exercer essa função, transmite informações ao usuário, avançando sempre a partir do seu conhecimento prévio e, dessa forma, auxilia o processo de aprendizagem acerca dos aspectos voltados para a saúde, à medida que promove a participação ativa do mesmo em suas experiências. Assim, a teoria define o professor, como um educador, no qual o foco de sua atuação é o aprendizado do usuário.

Concerne a isso, o enfermeiro, na execução de suas atribuições, realiza, principalmente, a função de educador. A educação em saúde busca não apenas a construção de uma consciência sanitária capaz de reverter o quadro de saúde da população, mas a intensificação da participação popular no cuidado em saúde¹⁶.

Ficou evidente, durante as consultas, que os enfermeiros ajudaram os idosos no aprendizado de novos comportamentos

relativos à sua saúde e que os mesmos desempenharam esse papel de maneira positiva, sendo 62,95% classificado como bom e 20,54%, como excelente. Porém, em comparação com os demais, foi o maior percentual de ruim (4,02%), evidenciando que ainda existem lacunas referentes à interação com idosos.

A pessoa idosa pode apresentar dificuldades para o aprendizado de novos conhecimentos, uma vez que limitações decorrentes do envelhecimento podem comprometer sua capacidade de assimilação ou, ainda, os hábitos que essa realiza no que se refere à saúde estão tão enraizados que impedem a mudança de costumes. Isso reforça a necessidade de o profissional aplicar o conhecimento a partir das informações que o idoso tem, para que ele possa assimilar e aceitar com maior facilidade novos hábitos.

O papel de líder ocorre quando o enfermeiro é capaz de observar e de entender a situação que afeta o paciente, compreender o que acontece e apreciar o desenvolvimento da relação interpessoal, direcionando metas. Ressalta-se que o enfermeiro, ao exercer papel de líder, deve apresentar-se em um processo democrático, em que profissional e usuário sejam participativos, ainda que o enfermeiro exerça a liderança. Esse papel foi o segundo mais desempenhado pelos enfermeiros da pesquisa, tendo o maior percentual classificado como bom (66,39%).

A liderança transcende cargos ou posições formais, pois é decorrente de uma sintonia espontânea e informal estabelecida entre pessoas. O fundamental no processo de liderar é a valorização da ação das outras pessoas, nesse caso, dos idosos¹⁷. Ao exercer o papel de líder, os enfermeiros estimularam a autonomia dos idosos, motivando-os para que desenvolvessem as ações de saúde previamente planejadas durante a consulta de enfermagem, a fim de que continuassem o tratamento efetivamente.

O enfermeiro deve preservar a participação ativa da pessoa idosa na relação, considerando suas crenças e desejos e trazendo-a para o planejamento da assistência. Os profissionais de saúde exercem um papel importante na manutenção da autonomia dessa clientela, uma vez que podem estimular o idoso a realizar certas atividades diárias, considerando, claro, o limite imposto pelo processo de envelhecimento.

Algumas estratégias colaboram na promoção, manutenção ou maximização da autonomia e da independência da população idosa, tais como permitir e incentivar que o idoso realize as tarefas de cuidado pessoal; descobrir os pontos fortes dele e assim aumentar sua chance de participação na assistência; respeitar seu espaço pessoal e territorial; fornecer tempo para sua fala e exposição de sentimentos e preocupações¹³.

Já o papel de substituto, segundo Peplau, ocorre quando o enfermeiro é visto como alguém próximo ao usuário e é colocado no lugar de outra pessoa significativa, já que o mesmo associa as características do enfermeiro às de outras pessoas, sentindo-se, então, apoiado pelo profissional.

Nesse sentido, reafirma-se o comprometimento do enfermeiro como cuidador, para que o mesmo valorize a relação com o usuário, tornando a interação significativa e terapêutica, o que vem evidenciar a modificação da assistência de enfermagem em uma prática mais acolhedora e humanizada¹.

O papel de substituto foi o mais desempenhado, uma vez que é muito comum ocorrer a associação do enfermeiro a pessoas com que o idoso já tenha se relacionado ou com alguém que seja representativo para o mesmo. Ao desempenhá-lo, os enfermeiros tiveram a classificação boa, em 69,12% e, excelente, em 17,16% dos casos. Em algumas consultas, os idosos demonstraram ter bastante confiança nos enfermeiros, associando-os às pessoas mais próximas, ao ponto de relatarem informações consideradas sigilosas e demonstrarem seu carinho através de gestos afetuosos e de elogios. Dessa forma, desempenhar a função de substituto pode contribuir para fortalecer a relação do profissional com o idoso.

Em relação ao papel de assessor, esse ocorre quando o profissional oferece assistência de enfermagem para suprir suas necessidades, utilizando-se de competências técnicas. Dentre as intervenções realizadas pelos enfermeiros, ao prestarem a assistência aos idosos, destacaram-se, na pesquisa, orientações sobre alimentação; recomendação de atividade física; instruções sobre o uso de medicamentos; planejamento para retorno da consulta; solicitação de exames; verificação da pressão arterial e glicemia capilar. Das interações em que esse papel foi identificado no estudo, 90,19% foram classificadas positivamente, ficando entre bom e excelente.

Sabe-se, portanto, que a assistência de saúde à população idosa inclui o entendimento às necessidades humanas básicas, bem como as adaptações às mudanças que ocorrem ao longo da vida que, por sua vez, apresentam dimensões biológica, psicológica, social e cultural. Assim, as ações de saúde não devem focar só a patologia, mas priorizar a promoção, manutenção e recuperação da saúde. Respeitar a independência e propiciar a participação do sujeito idoso no processo de cuidado, também pode favorecer a assistência qualificada⁴.

O profissional de enfermagem tem papel fundamental na assistência no que diz respeito ao contexto da atenção primária, visto que utiliza ferramentas para promover saúde e buscar novas perspectivas mais humanizadas no cuidado com as pessoas, em especial, com os idosos que, muitas vezes, não são valorizados pela sociedade devido aos seus estereótipos¹⁸.

Nesse sentido, o enfermeiro tem que estar preparado para interagir com os idosos e facilitar seu acesso aos serviços de saúde, bem como orientá-los, a fim de desenvolver sua autonomia e autocuidado. Para isso, deve-se estabelecer uma relação terapêutica, utilizando-se os instrumentos da comunicação e exercendo seus diferentes papéis no atendimento aos idosos.

Com relação às limitações da pesquisa, destacam-se a interferência na interação entre enfermeiro e idoso devido ao uso de filmadoras, a limitação dos pesquisadores no uso dos equipamentos de filmagem e o tempo restrito para organizar e montar os equipamentos.

CONCLUSÃO

Este estudo permitiu identificar os papéis desempenhados pelos enfermeiros e os instrumentos da comunicação utilizados

por eles na interação com o idoso a partir da análise, com base nos pressupostos da Teoria de Peplau, das consultas de enfermagem filmadas, confirmando o alcance do objetivo proposto por esta pesquisa.

Foi possível observar que a comunicação entre enfermeiros e idosos, no que concerne aos instrumentos da comunicação e papéis exercidos pela enfermagem, foi classificada pelos juízes, de uma forma geral, como boa. Entretanto, ainda são verificadas lacunas, posto que os resultados apontam atitudes classificadas como regular e ruim, que devem ser evitadas para que se alcance a excelência das interações na assistência de enfermagem ao idoso.

Assim, à medida que os profissionais buscam a melhoria da qualidade das interações, a comunicação entre enfermeiro e idoso, na atenção primária, torna-se mais eficiente, possibilitando atender às necessidades dessa população. Dentre os instrumentos destacados nesta investigação, a escuta foi identificada como a ação terapêutica mais utilizada pelos enfermeiros.

Os papéis realizados pelo enfermeiro foram exercidos de acordo com as necessidades colocadas pelos idosos, atendendo à dinâmica do relacionamento interpessoal. Dentre as funções que podem ser exercidos pela enfermagem, os participantes da pesquisa assumiram, na maior parte do tempo, o de substituto e de líder, seguidos dos papéis de provedor de recursos, assessor, professor e estranho, respectivamente.

Existiram algumas dificuldades relacionadas ao uso de filmagens, exigindo um preparo maior dos pesquisadores no que se refere à utilização dos equipamentos, como também agilidade para a montagem prévia no ambiente de coleta de dados, a fim de garantir seu registro. Cabe ressaltar que esse método possibilitou a observação detalhada do fenômeno investigado, enriquecendo-o de informações pertinentes à temática em estudo, além de viabilizar outras pesquisas e/ou uso das imagens arquivadas como material didático, considerando-se todos os princípios bioéticos.

Dessa forma, o estudo acerca desta temática contribuiu para o conhecimento da importância da comunicação no contexto de atendimento a idosos, emergindo dele a percepção da necessidade de informar à sociedade e, principalmente, incentivar a capacitação de profissionais de saúde nessa área para o uso consciente das habilidades de comunicação, a fim de que os profissionais interajam melhor com os idosos. Destaca-se, portanto, a necessidade de desenvolvimento de pesquisas futuras na área, aplicando-se os pressupostos da teoria de Peplau em outros cenários do cuidar, bem como o aprofundamento do contexto da comunicação com idosos na atenção primária à saúde.

REFERÊNCIAS

1. Razera APR, Braga EM. A importância da comunicação durante o período de recuperação pós-operatória. *Rev. Esc. Enferm. USP.* 2011 jun;45(3):632-7.
2. Oliveira JCA, Tavares DMS. Atenção ao idoso na estratégia de saúde da família: atuação do enfermeiro. *Rev. Esc. Enferm. USP.* 2010 set;44(3):774-81.

3. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Envelhecimento e saúde da pessoa idosa/ Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. Brasília (DF): Ministério da Saúde; 2006.
4. Saccomann ICR, Cintra FA, Gallani MCBJ. Qualidade de vida relacionada à saúde em idosos com insuficiência cardíaca: avaliação com instrumento específico. *Acta paul. enferm.* [periódico na internet]. 2011 jun; [citado 2013 jun 06]; 24(2): [aprox.7 telas]. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002011000200004>.
5. McEwen M, Wills EM, organizadoras. Bases teóricas para enfermagem. Tradução Ana Maria Thorell. 2ª ed. Porto Alegre (RS): Artmed; 2009.
6. Peplau HE. *Interpersonal relations in nursing: a conceptual frame of reference for psychodynamic nursing.* [S.l.]: Houndmills, Basingstoke, Hampshire Macmillan; 1988.
7. Gurgel PKF, Tourinho FSV, Monteiro AI. Consulta coletiva de crescimento e desenvolvimento da criança à luz da teoria de Peplau. *Esc Anna Nery.* 2014 set;[citado 2014 out 14];18(3): [aprox.8 telas]. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452014000300539&lng=en. <http://dx.doi.org/10.5935/1414-8145.20140077>.
8. Garcez A, Duarte R, Eisenberg Z. Produção e análise de vídeo-gravações em pesquisas qualitativas. *Educ. Pesqui.* [on line]. 2011 ago;[citado 2014 out 14];37(2): [aprox.7 telas]. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022011000200003&lng=en&nrm=iso.
9. Hino P, Ciosak, SI, Fonseca RMGS, Egry EY. Necessidades em saúde e atenção básica: validação de instrumentos de captação. *Rev. Esc. Enferm. USP.* 2009 dez; 43(n. spe 2):1156-67.
10. Moreira DS, Magnago RF, Sakae TM, Magajewski FRL. Prevalência da síndrome de burnout em trabalhadores de enfermagem de um hospital de grande porte da Região Sul do Brasil. *Cad. Saude Publica.* 2009 jul;25(7):1559-68.
11. Lamela D, Bastos A. Comunicação entre os profissionais de saúde e o idoso: uma revisão da investigação. *Psicol. soc.* 2012 jul;24(3): 684-90.
12. Braga EM, Silva MJP. How Communication experts express communicative competence. *Interface: Comunicacao, Saude, Educacao.* 2010 sep. 14(34):529-38.
13. Prochet TC, Silva MJP, Ferreira DM, Evangelista VC. Afetividade no processo de cuidar do idoso na compreensão da enfermeira. *Rev. Esc. Enferm. USP.* [on line]. 2012 fev;[citado 2013 set 17];46(1):[aprox.8 telas]. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342012000100013
14. Stefanelli MC, Carvalho EC, organizadoras. *A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem.* 2ª ed. Barueri (SP): Manole; 2012.
15. Santos IMV, Santos AM. Acolhimento no Programa Saúde da Família: revisão das abordagens em periódicos brasileiros. *Rev. saude publica.* 2011 ago;13(4):703-16.
16. Gomes LB, Merhy EE. Compreendendo a educação popular em saúde: um estudo na literatura brasileira. *Cad. Saude Publica.* 2011 jan; 27(1): 7-18.
17. Silva VLS, Camelo SHH. A competência da liderança em enfermagem: conceitos, atributos essenciais e o papel do enfermeiro líder. *Rev. enferm. UERJ.* 2013 out/dez; 21(4):533-9.
18. Rocha FCV, Carvalho CMRG, Figueiredo MLF, Caldas CP. O cuidado do enfermeiro ao idoso na Estratégia Saúde da Família. *Rev. enferm. UERJ.* 2011 abr/jun; 19(2):186-91.