



Núcleo temático III Adaptação da Pessoa Idosa e família aos processos de doença

- Comunicação com a Pessoa Idosa

- A Relação de Ajuda



COMUNICAR

❖ Base da relação interpessoal

Princípios gerais :

É impossível não comunicar;

A comunicação situa-se nos planos cognitivo e afetivo;

No caso de mensagens verbais e não verbais contraditórias é retido o significado da mensagem não verbal;

Mudanças relativas ao envelhecimento que interferem na comunicação:

- o O envelhecimento normal produz alterações no funcionamento cerebral e que se podem manifestar por uma **lentificação dos processos mentais e maior dificuldade na memória para factos recentes**;
- o Podem surgir **dificuldades de expressão** nomeadamente em encontrar a palavra certa ou, por outro lado, problemas de compreensão do que é dito;
- o Aparecimento de **incapacidades sensoriais, motoras ou outras** ;
- o Quando à idade se junta um processo patológico de deterioração **cognitiva as dificuldades exacerbam-se** contribuindo enormemente para que a pessoa se sinta mais isolada podendo comportar-se de forma hostil

Na pessoa idosa:

- o Quanto maior é o seu nível de dependência, menor será a sua capacidade de expressar as suas necessidades.
- o Os défices auditivos, próteses dentárias mal ajustadas, óculos inadequados, entre outros



Podem constituir barreiras importantes



O que se deseja é que a pessoa seja capaz de compreender o que se diz e que seja compreendida pelo outro



O que faz da comunicação uma verdadeira aventura existencial na qual o enfermeiro tem um papel preponderante.

Comunicação

o Verbal



palavra

o Não Verbal

1. Aparência física;
2. Cinésica (expressão facial, olhar (oculésia), postura e gestos).
3. Paralinguagem;
4. Proxémica (distâncias interpessoais);
5. Tacésica (toque, autotoques);
6. Olfática.

Aparência física

- **É** a primeira mensagem não verbal passada na comunicação face a face.
- ✓ Os aspectos externos de uma pessoa traduzem a forma como ela quer ser vista e como quer ser tratada. Ex: o vestuário, os acessórios , o cabelo.



CINÉSICA

É a parte da semiótica que estuda os movimentos corporais como sinais não verbais de comunicação. Divide-se em:

a) Expressões faciais – emoções que podem estar por trás de sinais que marcam o rosto e que podem revelar os mais variados sentimentos.

b) Postura ou posicionamento do corpo: através de seus movimentos, podemos saber que condições emocionais orientam os atos de uma pessoa. Divide-se em:

- ✓ postura congruente: indica empatia e disposição verbal;
- ✓ postura incongruente: indica discórdia, falta de interesse e/ou afinidade.

CINÉSICA

c) Gestos

Gestos mais comuns e os significados que lhe são atribuídos:

Gestos	Significados
Ausência de gesticulação	Comunicação desprazerosa
Ausência de contato físico	Falta de identificação/Submissão/Timidez
Bocejo	Desinteresse/ Sono
Braços cruzados na frente do corpo	Autodefesa
Cabeça inclinada para um dos lados	Afinidade/timidez/Sedução
Cabeça e peito erguidos	Dominação/Segurança
Corpo em direção oposta ao olhar	Desinteresse/Vontade de se evadir
Corpo inclinado para a frente	Aceitação/Interesse/Desinibição

CINÉSICA

Gestos	Significados
Corpo inclinado para trás	Desinteresse/Rejeição
Cumprimentar abaixando a cabeça	Respeito/Submissão
Forte aperto de mão	Fraqueza/Interesse/Vigor físico e psicológico
Fraco aperto de mão	Desinteresse/Medo/Timidez
Lábios presos entre os dentes	Ansiedade/Falta de vontade de falar
Manipulação contínua de objetos	Ansiedade

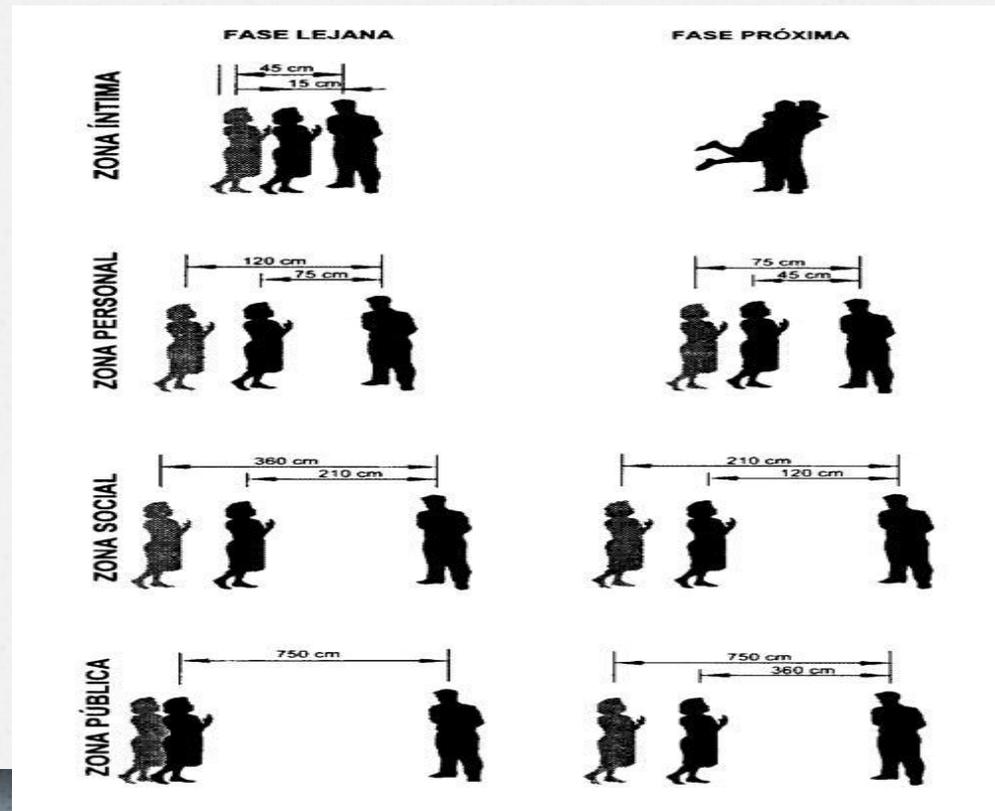
Paralinguagem

A paralinguagem é um conceito que se aplica às modalidades da voz(modificações de altura, intensidade, ritmo,...) . A qualidade da voz e as vocalizações que emitimos durante a fala dividem-se em quatro índices para linguísticos:

- Qualidade de voz, que inclui a altura do tom de voz, a qualidade da articulação e o ritmo.
- Caracterizadores vocais, que são sons bem reconhecíveis tais como o riso, o suspiro, o choro,...
- Qualificadores vocais, que incluem a maneira como as palavras são proferidas, tais como a intensidade, o timbre e a extensão.
- os sons que contribuem para o fluxo da fala e que não sendo considerados palavras comunicam alguma coisa: “hum”, ou “ahn”, ou “hem”, pausa e outras interrupções de ritmo.

Proxêmica

É a forma de comunicação que considera a distância interpessoal como comunicação não verbal.



Tacésica

Forma de comunicação que analisa o ato de tocar o interlocutor e de se autotocar. Usam o toque para expressar os mais diversos sentimentos, tais como afeto, atração persuasão ou sedução. O autotoque pode expressar tensão interna e baixa estima. A comunicação tátil está relacionada à cultura dos comunicadores.

SITUAÇÕES EM QUE DEVEMOS UTILIZAR O TOQUE	SITUAÇÕES EM QUE NÃO DEVEMOS UTILIZAR O TOQUE
Dor; Solidão; Tristeza; Acolhimento e despedida; Conforto na proximidade da morte;	Confusão; Privação sensorial; Vitimas de mau trato

Olfática

Forma de comunicação que considera os aromas exalados pelo corpo, ou seja, os **feromônios**, que são substâncias que servem como meio de comunicação entre indivíduos da mesma espécie .

Na comunicação com a pessoa idosa:

- o Falar sempre de frente para a pessoa, em lugar apropriado, sem ruído nem interrupções;
- o Ter em atenção a sua capacidade auditiva;
- o Encorajar a utilização de próteses (auditiva, visual);
- o Falar num tom pausado e calmo;
- o Dar tempo para resposta;
- o Usar palavras simples e frases curtas;
- o Combinar linguagem verbal com linguagem não verbal e validar o nível de compreensão;
- o Prestar atenção à linguagem verbal e não verbal que a pessoa tenta transmitir;

Na comunicação com a pessoa idosa:

- o Assegurar que a pessoa está confortável;
- o Saber escutar
- o Validar com a pessoa se a mensagem está a ser compreendida
- o Valorizar a experiência do idoso e as suas características pessoais;
- o Evitar expressões do tipo “deve” ou “não deve” que reflete um relacionamento autoritário;
- o Não usar expressões como “vô” ou “avozinha” que despersonalizam e infantilizam a pessoa. Chamar sempre pelo nome pelo qual a pessoa gosta de ser chamada.

Comunicação para a mudança

- o Comunicação é o instrumento mais potente em educação para a saúde, seja:
 - Campanhas população em geral
 - Mudanças de comportamentos pessoa a pessoa

Prevenção e Promoção Saúde : A Comunicação para a mudança

Elementos básicos

- Boa relação
- Escuta activa
- Momento oportuno
- Comportamento a comportamento
- Preparação/planeamento
- Iniciar plano de mudança por Comunicar algo positivo e realista

A comunicação para a mudança : etapas

- Descrição do comportamento a modificar: “ quando o Sr....”
- Descrição consequências “ então ocorre...”
- Empatia com o comportamento actual “ entendo que...”
- Entender as dificuldades “ também entendo...”
- Pedir soluções “ que poderemos então fazer?”
- Oferecer alternativas “ que lhe parece...”
- Aviso de consequências : se favoráveis – percepção de benefícios; se desfavoráveis – percepção dos riscos”

o Escutar o que o outro diz...

- Estar atento
- Repetir o que é dito
- Fazer um breve resumo das ideias que são ditas
- Evitar distrações e olhar noutras direcções



Ocupar a mente com as palavras do outro

o Escutar o que o outro sente...

- Tentar perceber quais são os sentimentos transmitidos com aquelas palavras
- Colocar-se no lugar do outro em determinada situação
- Entender o que o outro quer realmente dizer e não apenas o que ele diz
- Procurar os interesses, os valores e as necessidades da outra Pessoa



Ocupar a mente com as emoções do outro

*RELAÇÃO
DE
AJUDA*



2012/2013

RELAÇÃO DE AJUDA

- o É uma relação particular, o que ajuda procura favorecer no outro o crescimento, o desenvolvimento, a maturidade, um melhor funcionamento e uma capacidade positiva para enfrentar a vida.
- o Efetiva-se através da entrevista.

Carl Rogers



relação de ajuda com a pessoa idosa

- o Tem como objetivo



“Ajudar o cliente idoso a restabelecer e manter a sua autonomia, independência e qualidade de vida”.

LAZURE (1994)

ATITUDES FACILITADORAS DA RELAÇÃO de ajuda

- o Para Rogers a capacidade de os homens se aproximarem uns dos outros através de uma comunicação que privilegia aquilo que é próprio de cada um é a Autenticidade.
- o Esta autenticidade manifestada num processo relacional exige que estejam presentes algumas atitudes facilitadoras desse mesmo processo:
 - Congruência;
 - Clarificação;
 - Respeito;
 - Empatia;
 - Escuta ativa.

Aspetos específicos da relação de ajuda com a pessoa idosa

- o Estabelecer objetivos realistas;
- o Avaliar as perdas sensoriais;
- o Prestar particular atenção aos problemas físicos potenciando mecanismos de adaptação;
- o Observar o comportamento não verbal;
- o Facilitar o feedback e uma comunicação de qualidade elevada;
- o Ter em conta as condições específicas de tempo e de duração;
- o Demonstrar calor humano e facilitar a proximidade física.
- o Atender às necessidades específicas.

BERGER (1995)

No atendimento às Necessidades específicas da pessoa idosa

- o Permitir que a pessoa conserve a esperança e mantenha as suas expectativas a curto prazo;
- o Permitir que o idoso faça escolhas perante as opções possíveis;
- o Fazer sobressair os pontos fortes e os aspetos positivos da pessoa;
- o Estimular a memória com programas de atividades terapêuticas de estimulação cognitiva;
- o Ajudar a pessoa a viver o momento presente partilhando e interpretando com ele as informações sobre o seu meio e as pessoas significativas;
- o ...

Comunicação com a Pessoa Idosa

- Quais as mudanças decorrentes do processo de envelhecimento que interferem na comunicação?
- Aspectos a considerar na comunicação com a pessoa idosa com alterações neuro sensoriais?

RELAÇÃO DE AJUDA

- Aspectos específicos da relação de ajuda com a pessoa idosa?

Há momentos e situações em que o olhar comunica mais que as palavras, isso também é intimidade. Creio que sou capaz de dizer muitas coisas sem falar, é o outro que também tem de compreender e de saber interpretar.

Quando se estabelece essa relação de intimidade e de amizade, não é necessário falar. (...) Frequentemente é melhor não o fazer porque as palavras estão muito gastas.

António Lobo Antunes

- o <https://youtu.be/U9xEzuz-wJo>
- o <https://youtu.be/LC8pv2XX5lg>
- o https://youtu.be/cdA-yUuz_g8
- o <https://youtu.be/YFdwcXSBCX0>