Trabalho apresentado no 25º CBCENF

Título: A IMPORTÂNCIA DA ESCUTA ATIVA PARA A CONSULTA DE ENFERMAGEM

Relatoria: Heloísa Ferreira Barbosa

Autores: Aline Cristian de Queiroz
Daianna Fernandes Dias Morais
Mayara Cristina da Silva
Vitória Holanda Dias

Modalidade: Pôster

Área: Dimensão ético política nas práticas profissionais

Tipo: Pesquisa

Resumo:

INTRODUÇÃO: A comunicação é fundamental na relação usuário-profissional, visto que, a escuta ativa é um exercício de grande importância para o entendimento durante a consulta de enfermagem, proporcionando melhor assistência. Vale ressaltar que a qualidade de atendimento impacta diretamente na recuperação dos pacientes, é necessário compreender e interpretar as informações, sendo elas verbais ou não verbais, tendo em vista que as expressões corporais transmitem as emoções e sensações. OBJETIVO: Compreender a importância da escuta ativa para a consulta de enfermagem, visando a melhora na qualidade do atendimento. MÉTODO: A pesquisa bibliográfica foi realizada através de leituras de artigos encontrados no SciELO – Brasil, a biblioteca virtual de revistas científicas brasileiras em formato eletrônico, MEDLINE e LILACS. Utilizou-se os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS): comunicação; escuta ativa; assistência de enfermagem; qualidade de atendimento. RESULTADOS E DISCUSSÃO: Assim, foi encontrado seis (6) artigos relacionados e foi perceptível encontrar dificuldade em alguns profissionais de utilizar a escuta ativa, pois o ato de escutar deve ser estudado e praticado diariamente, todos possuem necessidades de serem ouvidos, principalmente no momento de vulnerabilidade. A equipe de enfermagem deve se mostrar interessado e atento ao paciente, considerando compreender as ânsias e urgências do mesmo. A escuta ativa se tornou a chave para diminuição dos fatores de risco, impedindo complicações no estado de saúde do usuário, aumentando a confiança no profissional e tornando assim o ambiente confortável para realizar as instruções ofertadas. CONSIDERAÇÕES FINAIS: Portanto, a grande dificuldade da escuta ativa é a baixa qualidade na consulta, quando o profissional de enfermagem não desenvolve segurança ao paciente a assistência vai impactar na recuperação do mesmo. Esta deve ser desenvolvida para reduzir conflitos, gerar confiança e potencializar a empatia, deve-se ter o interesse em ouvir o paciente, não julgar as escolhas e a vida do mesmo, ter empatia e compreensão.