COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COM IDOSOS

Bianca Escobar de Miranda Santos[1]; Karla Oliveira Cardoso[1]; Natalia Pedroso Santos[1]; Nicolly Cesar Rodrigues[1]; Katiane Ribeiro Cassimiro[2]; Rayanne Mueller Pereira[2]; Patricia Sanches Giordano[3]

patricia.giordano@usjt.br

Resumo

A Comunicação Não-Violenta (CNV), método que promove o diálogo construtivo entre pessoas, se apresenta como aliado na melhoria das relações humanas, sobretudo à medida que envelhecemos pois cultiva a escuta ativa e a compreensão do outro. O presente artigo traz uma revisão teórica sobre os pilares dessa abordagem da CNV, para então detalhar suas vantagens quando aplicada a esse público. Traz também esta revisão da literatiura associada a quatro metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), pilares fundamentais na construção de um mundo mais justo, sustentável e equitativo. A partir deste levantamento apresenta-se como resultado um informativo CNV aos idosos abordando três temas em diferentes situações do dia a dia - uso do Transporte, da Tecnologia e do Domicilio por parte do idoso. Conclui-se que quando aplicada pelos cuidadores, a CNV possibilita uma assistência mais humanizada e centrada nas necessidades particulares de cada idoso.

Palavras-chave: Folhetos Informativos CNV, Envelhecimento humano, ODS

Abstract:

Non-Violent Communication (NC), a method that promotes constructive dialogue between people, presents itself as an ally in improving human relationships, especially as we age as it cultivates active listening and understanding of others. This article provides a theoretical review of the pillars of this NVC approach, and then details its advantages when applied to this audience. It also brings this review of the literature associated with four targets of the Sustainable Development Goals (SDGs), fundamental pillars in building a more fair, sustainable and equitable world. From this survey, the result is a CNV information for the elderly, covering three themes in different everyday situations - the elderly's use of Transport, Technology and Home. It is concluded that when applied by caregivers, NVC enables more humanized assistance focused on the particular needs of each elderly person.

Keywords: CNV information Brochure, Human aging, SDGs

---

[1] Acadêmicas de Graduação de Psicologia da Universidade São Judas Tadeu - certificadas como comunicadoras CNV pela PUCRS.
[2] Acadêmicas de Graduação de Psicologia da Universidade São Judas Tadeu.
[3] Docente Orientadora da Universidade São Judas Tadeu – Santos SP

INTRODUÇÃO

A comunicação desempenha um papel fundamental nas relações humanas, independentemente da faixa etária. Contudo, à medida que envelhecemos, estabelecer vínculos significativos passa a ser ainda mais relevante para o nosso bem-estar físico e emocional. Nesse contexto, métodos que promovam o diálogo construtivo entre idosos se apresentam como aliados valiosos.

Um deles é a Comunicação Não-Violenta (CNV), abordagem desenvolvida pelo psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg a partir da década de 1960. Baseada nos pilares da observação, sentimento, necessidade e pedido, a CNV busca estabelecer uma comunicação empática capaz de atender às necessidades de todas as partes envolvidas de forma pacífica e criativa (Rosenberg, 2015).

No âmbito do envelhecimento, a CNV pode ser especialmente benéfica, uma vez que proporciona aos idosos meios para se expressarem de forma assertiva e terem suas demandas atendidas com dignidade. Além disso, cultiva a escuta ativa e a compreensão do outro, aspectos imprescindíveis às relações significativas nessa fase da vida.

Neste sentido, o presente trabalho tem como objetivo apresentar os princípios e benefícios da CNV no contexto do envelhecimento, discutindo seu potencial para promover comunicação saudável entre idosos e seus pares ou cuidadores. Iniciaremos com uma revisão teórica sobre os pilares dessa abordagem, para então detalhar suas vantagens quando aplicada a esse público.

Esse trabalho segue também as metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) que são pilares fundamentais, na construção de um mundo mais justo, sustentável e equitativo. Destacamos objetivos que melhor se encaixam no tema apresentado desse trabalho acadêmico:

a) Objetivo 3. Saúde e Bem-Estar: Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas e todos, em todas as idades.

3.8 — Atingir a cobertura universal de saúde, incluindo a proteção do risco financeiro, o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade e o acesso a medicamentos e vacinas essenciais seguros, eficazes, de qualidade e a preços acessíveis para todos.

b) Objetivo 4. Educação de qualidade: Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e

todos.

4.3 — Até 2030, assegurar a igualdade de acesso para todos os homens e mulheres à educação técnica, profissional e superior de qualidade, a preços acessíveis, incluindo universidade.

c) Objetivo 10. Redução das desigualdades: Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles.

10.2 — Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.

d) Objetivo 16. Paz, justiça e Instituições eficazes - Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

16.1— Reduzir significativamente todas as formas de violência e as taxas de mortalidade relacionada em todos os lugares.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. Os pilares da CNV aplicada aos idosos

A comunicação é fundamental em todas as fases da vida, mas se torna ainda mais importante quando se trata da terceira idade. Nesse período, as relações interpessoais precisam ser pautadas no respeito e na empatia para proporcionar bem-estar aos idosos.

Nesse sentido, a Comunicação Não-Violenta (CNV) se apresenta como uma valiosa ferramenta para melhorar a qualidade das interações entre pessoas da terceira idade. Desenvolvida pelo psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg (2015), a CNV busca estabelecer uma comunicação compassiva através de quatro pilares fundamentais: observações, sentimentos, necessidades e pedidos.

As observações, relatadas de forma descritiva e sem julgamentos, permitem que os idosos expressem o que percebem de forma concreta em uma situação. Já a identificação clara dos próprios sentimentos, sem culpar o outro, facilita o entendimento mútuo. Da mesma forma, ao verbalizarem suas necessidades por trás dos sentimentos, os idosos se sentem validados em suas necessidades particulares nessa fase da vida (Rosenberg, 2015).

Por fim, ao fazerem pedidos positivos que possam atender tais necessidades,

em vez de criticarem ou ordenarem, elevam as chances de terem suas demandas atendidas de forma satisfatória. Tudo isso proporciona mais qualidade nas interações sociais dos idosos.

Além disso, a escuta ativa e a empatia cultivadas pela CNV contribuem para que os idosos se sintam ouvidos e compreendidos em suas particularidades. Isso é essencial para o bem-estar emocional nessa etapa, na qual o apoio afetivo-social se faz ainda mais importante (Carvalho, 2018).

Em suma, ao promover uma comunicação mais humanizada entre idosos e seus pares ou cuidadores, a CNV mostra-se uma aliada valiosa para envelhecimento saudável, tanto no âmbito físico quanto psicológico.

2.2. Longevidade e a CNV

Nas últimas décadas, a expectativa de vida da população mundial aumentou significativamente. Segundo dados globais, os nascidos em 1960 tinham uma estimativa de vida de 52,5 anos. Atualmente, a média é de 72. No Brasil, o aumento foi ainda mais exponencial, visto que a média de anos atrás era de 48, e é atualmente de 75,5 anos.

Com uma população com mais longevidade, algumas necessidades tornam-se muito aparentes em nossa sociedade. Entre elas, a de nos comunicarmos de maneira mais respeitosa e pacífica. Buscando compreender suas limitações e necessidades, e aproximando a pessoa idosa, da sociedade mais jovem.

Quando analisamos o aspecto cultural do Brasil, nos deparamos com uma população que, ao envelhecer, lida com o etarismo e a falta de acolhimento e escuta. A Comunicação Não Violenta se torna necessária, para familiares, cuidadores e para a própria sociedade na totalidade, no desafio de saber se comunicar com os idosos, de forma ainda mais assertiva e empática.

Não é incomum, irmos em locais públicos como bancos e lotéricas e nos depararmos com idosos, recebendo um tratamento inadequado. A impaciência em ensinar os mais velhos é um retrato de uma sociedade que não trata a pessoa idosa com o respeito devido. Diferentemente do que encontramos em outras culturas, como, por exemplo, na Cultura Oriental. Onde a velhice, é um sinônimo de sabedoria. Ou seja, a sociedade entende que é honroso envelhecer, e há uma tradição em tratar os mais velhos com respeito. A ótica da nossa população pode ser alterada, a partir do

momento, que repassamos o conhecimento, e instruímos as futuras gerações, a alterar a maneira de enxergar o idoso.

É importante entendermos, que a Comunicação Não Violenta (CNV) não se trata de agirmos passivamente, ou de deixar nossas necessidades. Pelo contrário, quando a utilizamos de forma correta, ela passa a ser uma auxiliadora nas nossas relações, e uma aliada na busca pela paz.

A prática da CNV, modifica positivamente as nossas relações, e aplicada aos idosos, se torna uma forma de acolhermos pessoas que viveram uma longa jornada de vida, que possuem suas bagagens e histórias, e que apesar de limitações físicas, mentais e emocionais, necessitam de apoio e escuta.

2.3. Projeção da população idosa

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), idoso é todo indivíduo com 60 anos ou mais. O Brasil tem mais de 28 milhões de pessoas nessa faixa etária, número que representa 13% da população do país. E esse percentual tende a dobrar nas próximas décadas, segundo a Projeção da População, divulgada em 2018 pelo IBGE, como podemos conferir na Figura 1.

2.4. Dados do envelhecimento populacional

A relação entre a porcentagem de idosos e de jovens é chamada de “índice de envelhecimento”, que deve aumentar de 43,19%, em 2018, para 173,47%, em 2060. Esse processo pode ser observado graficamente pelas mudanças no formato da pirâmide etária ao longo dos anos, que segue a tendência mundial de estreitamento da base (menos crianças e jovens) e alargamento do corpo (adultos) e topo (idosos). As principais causas para essa tendência de envelhecimento seriam o menor número de nascimentos a cada ano, ou seja, a queda da taxa de fecundidade, além
do aumento da expectativa de vida do brasileiro.

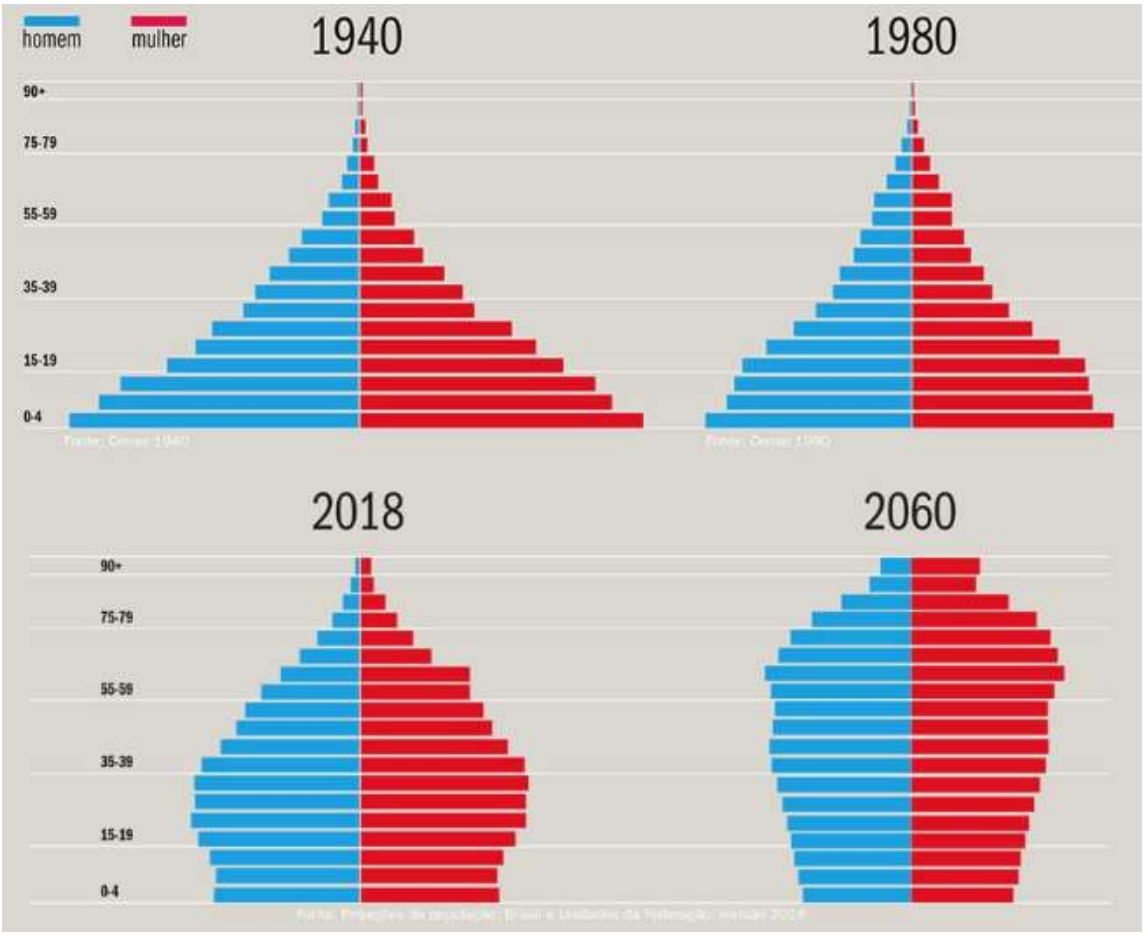
Também de acordo com a PNS, 17,3% dos idosos apresentavam limitações funcionais para realizar as Atividades Instrumentais de Vida Diária (AIVD), que são tarefas como fazer compras, administrar as finanças, tomar remédios, utilizar meios de transporte, usar o telefone e realizar trabalhos domésticos. E essa proporção aumenta para 39,2% entre os de 75 anos ou mais. IBGE NOTÍCIAS

Sendo assim, observamos que o apoio aos idosos é de extrema importância.

Ajuda nas soluções de problemas, facilitando a compreensão deles em situações difíceis e a assistência na solução de suas necessidades

Com todos esses dados, conseguimos concluir que com uma população cada vez maior de pessoas idosas, surge a responsabilidade de promovermos iniciativas, para acolhimento desse público, visando ambientes que promovam o respeito e a qualidade de vida dos idosos.

Figura 1 - Projeção da população brasileira



Fonte: IBGE (2018)

2.5. Principais barreiras na comunicação com a terceira idade

A comunicação faz parte da vida de todo o ser humano. Na área da saúde torna-se essencial, embora alguns profissionais tenham dificuldades de se expressar ou de interpretar a linguagem da comunicação.

Com o envelhecimento da população, uma das consequências, é o aumento da

demanda de atendimentos relacionados a saúde. Quando o idoso procura por esse serviço, ele busca uma assistência para além da solução dos seus problemas de saúde. Ele espera que através desse atendimento, ele possa ser acolhido, e ter suas necessidades atendidas. É nesse momento, que a Comunicação Não Violenta se torna essencial, para o acolhimento e atenção à pessoa idosa.

As principais barreiras na comunicação com os idosos e as mais prejudiciais, são as dificuldades sensoriais, como a da perda auditiva, as doenças e distúrbios na fala, como a Afasia, e os demais declínios cognitivos. Essas dificuldades, podem resultar em frustrações, traumas e isolamento, caso esse indivíduo, não receba o tratamento e acolhimento necessário.

Ter empatia e paciência é essencial para o bem-estar e evolução do paciente/idoso. Na maior parte das vezes, eles necessitam de mais tempo para formular frases, de organizar os seus pensamentos e compreender a informação recebida. Isso requer das pessoas que cuidam desse idoso, empatia e paciência, ao lidar com essas questões.

Com isso, para que os familiares, cuidadores e próximas ao idoso possam se comunicar de forma mais assertiva e pacífica, é necessário que desenvolvam habilidades como a escuta ativa, a estimulação cognitiva, a comunicação de forma mais simplificada e clara e compreender, que apesar de suas limitações, eles são indivíduos adultos, e que precisam ser validados e compreendidos.

3. PROPOSTA

3.1. Estudo CNV com idosos

Realizamos um estudo, a respeito de como a prática da Comunicação Não Violenta (CNV) pode ser aplicada ao público idoso. Identificamos algumas questões que são recorrentes desse público, e trouxemos um exemplo, de como a CNV pode ser uma abordagem auxiliadora para a família e os cuidadores.

A partir desse estudo da CNV com idosos, nos questionamos: Como a falta de conhecimento desse assunto e a problemática, afeta a relação dos cuidadores e familiares de idosos?

3.2. Exemplo

Trouxemos como exemplo, a situação de uma senhora de 80 anos, que recebe cuidados profissionais, de uma cuidadora mais velha. Essa senhora tem filhas, que acabam se tornando ausentes no convívio e consequentemente, há uma dificuldade na interação e comunicação afetiva com essa idosa.

Além da falta do laço emocional, existem fatores que prejudicam ainda mais essa idosa, que é a dificuldade na parte financeira, que a impede de evoluir na sua saúde, e inviabiliza o acesso à tratamentos adequados.

Podemos entender, que as necessidades dessa senhora, seriam mais bem atendidas, se houvesse uma melhor comunicação com as suas filhas. A cuidadora se torna nesse caso, uma peça fundamental no apoio e atendimento da idosa. Ela exerce a escuta ativa, e a habilidade de se comunicar e buscar a compreensão.

É muito importante que a sociedade entenda a importância da CNV, e de como essa abordagem pode ser utilizada de forma diária. Nós identificamos a necessidade de viabilizarmos a pessoa idosa, e torná-la parte da sociedade, e não um público a ser descartado.

Com isso, elaboramos um informativo, que tem como objetivo, ser distribuído de forma intencional, para o público como um todo. Os idosos serão a maior parte da população mundial, e precisamos estar preparados para lidar com esse público.

3.3. Informativo: CNV com idosos

Com o avançar da idade, a saúde física e mental pode ser comprometida ocasionando dependência de outras pessoas para realizar tarefas do dia a dia que antes eram realizadas pela própria pessoa, além disso, pode vir a cobrança, a sensação de incapacidade, sentimento de culpa, além do desgaste da parte “cuidadora”. Acreditamos que a população na totalidade precisa estar preparada para os cuidados com os idosos, além de cobrar políticas públicas necessárias para qualidade de vida deles.

Um estudo apoiado pela OMS (Organização Mundial da Saúde), publicado em 2017, mostrou que um em cada seis idosos sofre alguma forma de abuso. A pesquisa revela ainda que esse número aumente à medida que a população envelhece.

Sabemos da importância da boa convivência para uma melhor qualidade de vida, tanto para os idosos como para toda a sociedade. Portanto, elaboramos um informativo com direcionamentos para cuidadores, familiares e profissionais que trabalham e/ou convivem com esse público. Percebemos a necessidade, de aplicarmos a prática da

Comunicação Não Violenta (CNV) com os idosos, e com isso desenvolvemos um material, que visa de forma prática e didática, conscientizar e direcionar toda a população. Nesse informativo abordaremos as necessidades desse público, nos seguimentos da tecnologia, do transporte e do ambiente domiciliar.

3.4. Estratégias práticas do informativo

O informativo aborda diversos assuntos em diferentes situações do dia a dia.

3.4.1 CNV no transporte: Com dias de cada vez mais compromissos, engarrafamentos, é comum vermos pessoas mais estressadas e com pouca sensibilidade com o próximo nos transportes públicos. Porém, no Art. 39 do Estatuto da Pessoa Idosa, a gratuidade no transporte coletivo urbano e semiurbano está assegurada, sendo reservados 10% dos assentos aos idosos.

Proposta —Tratamento adequado dos motoristas, na comunicação com o público idoso, visando garantir que eles recebam instruções corretas e sejam atendidos em suas necessidades. Aos passageiros, a cordialidade e a responsabilidade em garantir que esse idoso, esteja seguro em seus assentos, caso seja necessária a utilização.

3.4.2 CNV no domicílio: O maior convívio do público idoso, é de familiares próximos, como: filhos, netos e irmãos, e de cuidadores que são profissionais, que auxiliam o idoso em tarefas diárias básicas. Com o envelhecimento, algumas funções ficam comprometidas. Funções como: audição e cognição. Para que a informação chegue a eles de forma correta, precisamos nos comunicar de forma mais assertiva. **Proposta:** Utilizando as práticas da CNV, as pessoas que cuidam de idosos, podem se comunicar de forma pacífica nas suas necessidades e pedidos. Para os idosos com comprometimento, os pedidos devem ser feitos de forma clara e objetiva, se necessário num tom mais alto, para que haja compreensão e para que o idoso consiga processar e entender o que é pedido.

Observação: Não é necessário gritar, somente com a proximidade, e o volume de voz em um tom mais alto, conseguimos nos comunicar. Em todos esses aspectos, precisamos reforçar o cuidado das pessoas idosas, que possuem limitações físicas. Os cuidadores e familiares, precisam estar atentos, a possíveis quedas e danos físicos que podem ser ocasionados. É comum vermos essas práticas em casas de repousos e hospitais, porém em nossas casas, um simples ato pode passar desapercebido.

Dicas: Deixar uma luz acessa durante a noite, para facilitar sua locomoção; colocar tapetes de borracha nas principais áreas de circulação; colocar um telefone ou celular num lugar acessível, para ser mais fácil pedir ajuda quando for necessário; procurar assistência médica sempre que precisar, evitando a automedicação ou ignorando possíveis desconfortos.

3.4.3 CNV na tecnologia: Apesar de agências bancárias, postos de saúde, farmácias, supermercados terem funcionários para tirar dúvidas, não são todas as pessoas que desenvolvem a empatia e paciência com os idosos, principalmente quando uma ação precisa ser realizada pelo celular ou pela internet. A tecnologia veio para facilitar alguns serviços, porém a terceira idade de hoje está tendo contato agora com essas funcionalidades, diferentemente das gerações atuais que já "nasceram" convivendo com a tecnologia, então é natural a dificuldade na utilização de caixas eletrônicos e celulares.
Proposta: Funcionários específicos para tratamento desse público. Que desenvolvam empatia, paciência e que ensinem a realização das atividades, trazendo acessibilidade e permitindo sejam aptos, a executar tarefas no seu dia a dia.
Observação: Os caixas preferências não atendem apenas idosos. A proposta é que exista um funcionário, direcionado a atender somente esse público.

4. CONCLUSÃO

Ao longo deste trabalho, procuramos apresentar os princípios e benefícios da Comunicação Não-Violenta quando aplicada ao contexto do envelhecimento. Partindo dos quatro pilares que norteiam essa abordagem - observações, sentimentos, necessidades e pedidos -, destacamos como ela pode qualificar as interações comunicacionais entre idosos e seus pares ou cuidadores.

Discutimos que, ao promover o diálogo assertivo por meio da expressão descritiva dos fatos, sentimentos e necessidades, a CNV proporciona aos idosos meios de terem suas demandas atendidas com dignidade e empatia. Além disso, ao cultivar a escuta ativa e a compreensão do outro, gera benefícios para o bem-estar emocional nessa fase da vida, na qual o apoio afetivo se faz ainda mais relevante.

Por outro lado, quando aplicada pelos cuidadores, a CNV possibilita uma assistência mais humanizada e centrada nas necessidades particulares de cada idoso. Isso contribui para o envelhecimento ativo e saudável, tanto no âmbito físico quanto

psicológico.

Em suma, esta revisão teórica buscou evidenciar o potencial da Comunicação Não-Violenta para qualificar as relações intergeracionais no contexto do envelhecimento. Entretanto, futuros estudos empíricos ainda são necessários para avaliar seus resultados quando implementada nesse público de forma sistemática. Espera-se que este trabalho possa estimular novas pesquisas nessa área, visando aprimorar cada vez mais o atendimento aos idosos.

REFERÊNCIAS

BRITTO, I. G. E. **Censo 2022: número de pessoas com 65 anos ou mais de idade cresceu 57,4% em 12 anos**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38186-censo-2022-numero-de-pessoas-com-65-anos-ou-mais-de-idade-cresceu-57-4-em-12-anos>. Acesso em: 18 abr. 2024.

COMUNICAÇÃO, A. **Quais os direitos da pessoa idosa no transporte público?** Disponível em: <https://www.portaldotransito.com.br/noticias/mobilidade-e-tecnologia/seguranca/quais-os-direitos-da-pessoa-idosa-no-transporte-publico/>. Acesso em: 18 abr. 2024.

DE ALMEIDA E SUELY ITSUKO CIOSAK, R. T. **Comunicação do idoso e equipe de Saúde da Família: há integralidade?** Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/75999/0>. Acesso em: 18 abr. 2024.

IBGE. **Idosos indicam caminhos para uma melhor idade**. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/24036-idosos-indicam-caminhos-para-uma-melhor-idade. Acesso em 16 abr. 2024.

MARTINS, Alessandra, SANCHES, Marilia. **A comunicação não violenta como contribuição ao envelhecimento ativo – reflexões interdisciplinares.** Revista Aptare**,** São Paulo, v. 8, n. 37, p. 30-34, out./dez.2020

ROSENBERG, M. B. **A comunicação não-violenta:** uma linguagem da vida. 5a ed. São Paulo: Cultrix, 2015.

ROSENBERG, M. B. **Ensinando a comunicação não-violenta nas escolas**: uma ferramenta para a educação do século XXI. São Paulo: Cultrix, 2005.

RUGGERI, Amanda. **Nós realmente vivemos mais do que nossos antepassados?** BBC News Brasil*,* 2018. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/vert-fut-46357593#:~:text=Nas%20%C3%BAltimas%20d%C3%A9cadas%2C%20a%20expectativa,os%20atuais%2075%2C5%20anos. Acesso em 9 abr. 2024.

SILVA, P. C. M.; LUZ, M. R. B. **Comunicação não-violenta e envelhecimento**: reflexões sobre o potencial da abordagem de Marshall Rosenberg. Psicologia USP, v. 29, n. 1, p. 1-12, 2018.

SILVA, P. C. M.; LUZ, M. R. B. **Comunicação não-violenta e envelhecimento**: uma proposta de intervenção. Psicologia: Teoria e Prática, v. 20, n. 1, p. 1-11, 2018.

VASCONCELOS, A. C. M. **Comunicação não-violenta**: uma estratégia para a construção de relações saudáveis. Psicologia em Estudo, Maringá, v. 18, n. 2, p. 275-282, abr./jun. 2013.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Active ageing**: a policy framework. Genebra: WHO, 2002.

CNV NO DOMICÍLIO

O maior convívio do público idoso, é de familiares próximos, como: filhos, netos e irmãos, e de cuidadores que são profissionais, que auxiliam o idoso em tarefas diárias básicas. Com o envelhecimento, algumas funções ficam comprometidas. Funções como: audição e cognição. Para que a informação chegue a eles de forma correta, precisamos nos comunicar de forma mais assertiva.

Proposta: Utilizando as práticas da CNV, as pessoas que cuidam de idosos, podem se comunicar de forma pacífica nas suas necessidades e pedidos. Para os idosos com comprometimento, os pedidos devem ser feitos de forma clara e objetiva, se necessário num tom mais alto, para que haja compreensão e para que o idoso consiga processar e entender o que é pedido.

Observação: Não é necessário gritar, somente com a proximidade, e o volume de voz em um tom mais alto, conseguimos nos comunicar. Em todos esses aspectos, precisamos reforçar o cuidado das pessoas idosas, que possuem limitações físicas. Os cuidadores e familiares, precisam estar atentos, a possíveis quedas e danos físicos que podem ser ocasionados. É comum vermos essas práticas em casas de repousos e hospitais, porém em nossas casas, um simples ato pode passar desapercebido.

A VIDA DOS IDOSOS IMPORTA!

Em qualquer sinal de maus tratos, não hesite em utilizar esses canais de denúncias:

Disque saúde – telefone 0800-6II997 – Serviço gratuito, funciona de segunda a domingo das 8h às I8h. Tira dúvidas sobre saúde e recebe denúncias (até anônimas) de mal atendimento no SUS.

Agência Nacional de Saúde Suplementar – telefone 0800-70I9656 – Serviço gratuito para tirar dúvidas em relação aos planos privados de saúde.

Delegacias de Polícia, Ministérios Públicos Estaduais, Conselhos estaduais e Municipais do Idoso – Denúncias de maus tratos, pessoalmente, por carta ou telefone.

Procons – Denúncias contra empresas de planos e seguros de saúde.
Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde – Denúncias de problemas de atendimento no SUS.

Projeto idealizado pelo grupo da Faculdade São Judas de Santos - SP, da Unidade Curricular de Solução de Conflitos e Trabalhos com grupos. Composto pelas estudantes de Psicologia:

Bianca Escobar, Karla Oliveira, Katiane Ribeiro, Natalia Pedroso, Nicolly Cesar e Rayanne Mueller.



CNV COM IDOSOS

GUIA COM INFORMAÇÕES E PROPOSTAS PARA A PRÁTICA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA COM IDOSOS

O QUE É CNV?

A Comunicação Não-Violenta (CNV), é uma abordagem desenvolvida pelo psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg a partir da década de 1960. Baseada nos pilares da observação, sentimento, necessidade e pedido, a CNV busca estabelecer uma comunicação empática capaz de atender às necessidades de todas as partes envolvidas de forma pacífica e criativa.

VOCÊ SABIA QUE TEREMOS NO FUTURO CADA VEZ MAIS IDOSOS?

No Brasil, temos cerca de 28 milhões de pessoas da faixa etária acima dos 60 anos. Os idosos fazem parte de 13% da população do nosso país. Esse percentual tende a dobrar nas próximas décadas, segundo a projeção populacional do IBGE (2018).

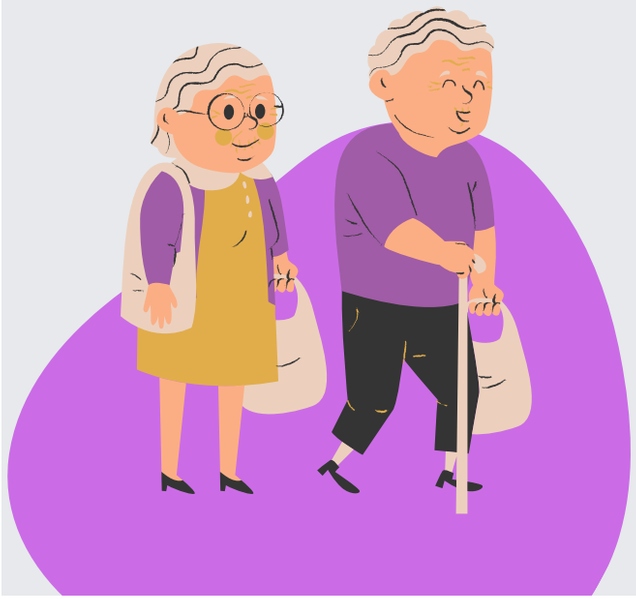
COMO PODEMOS NOS COMUNICAR MELHOR COM ESSE PÚBLICO?

Como conferimos, o público idoso tem crescido cada vez mais. Com base nisso, esse guia foi elaborado, com propostas e informações importantes para toda a população, visando a instrução e uma melhor comunicação com um público tão importante: os idosos.

CNV NO TRANSPORTE

Com dias de cada vez mais compromissos, engarrafamentos, é comum vermos pessoas mais estressadas e com pouca sensibilidade com o próximo nos transportes públicos. Porém, no Art. 39 do Estatuto da Pessoa Idosa, a gratuidade no transporte coletivo urbano e semiurbano está assegurada, sendo reservados 10% dos assentos aos idosos.

Proposta: Tratamento adequado dos motoristas, na comunicação com o público idoso, visando garantir que eles recebam instruções corretas e sejam atendidos em suas necessidades. Aos passageiros, a cordialidade e a responsabilidade em garantir que esse idoso, esteja seguro em seus assentos, caso seja necessária a utilização.



CNV NA TECNOLOGIA

Apesar de agências bancárias, postos de saúde, farmácias, supermercados terem funcionários para tirar dúvidas, não são todas as pessoas que desenvolvem a empatia e paciência com os idosos, principalmente quando uma ação precisa ser realizada pelo celular ou pela internet. A tecnologia veio para facilitar alguns serviços, porém a terceira idade de hoje está tendo contato agora com essas funcionalidades, diferentemente das gerações atuais que já “nasceram” convivendo com a tecnologia, então é natural a dificuldade na utilização de caixas eletrônicos e celulares.

Proposta: Funcionários específicos para tratamento desse público. Que desenvolvam empatia, paciência e que ensinem a realização das atividades, trazendo acessibilidade e permitindo sejam aptos, a executar tarefas no seu dia a dia.

Observação: Os caixas preferências não atendem apenas idosos. A proposta é que exista um funcionário, direcionado a atender somente esse público.