

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online

ISSN 2175-5361
DOI: 10.9789/2175-5361

PESQUISA

Entrevista familiar para doação de órgãos: conhecimentos necessários segundo coordenadores em transplantes

Family interview for organ donation: necessary knowledge according to coordinators in organ transplants

Entrevista familiar para la donación de órganos: conocimientos requeridos por coordinadores en trasplantes

Paula Isabella Marujo Nunes da Fonseca ¹, Claudia Mara de Melo Tavares ², Thiago Nogueira Silva ³, Lais Mariano de Paiva ⁴, Veronica de Oliveira Augusto ⁵

ABSTRACT

Objective: this study aimed to understand the importance attached to family interview within steps of organ donation by the multidisciplinary team in transplantation; and identify which skills are required for the interview. **Method:** a qualitative approach, a hermeneutic study; approved by the Ethics Committee nº 321/11. Data were obtained with twenty-four subjects in the period January/May 2012 by semi-structured interview with eight open questions. **Results:** family interview is regarded as crucial for the process of donation; it also represents a means of education and emotional support. It is necessary to have technical knowledge, know and believe in the donation process, have personal and professional characteristics specific to accomplish it, as well as know how to deal with family members. **Conclusion:** interview is recognized as an extremely important moment in this process, representing a crucial point, in which not only the technical knowledge is relevant but also the emotional preparation of the interviewer. **Descriptors:** Interview, Health personnel, Transplants, Psychiatric nursing.

RESUMO

Objetivo: compreender a importância atribuída a entrevista familiar dentro dos passos da doação de órgãos pela equipe multidisciplinar de coordenadores avançados em transplantes; e, identificar quais conhecimentos são necessários para realização da entrevista na visão dos coordenadores. **Método:** abordagem qualitativa, estudo hermenêutico; aprovado pelo Comitê de Ética nº 321/11. Dados foram obtidos com vinte e quatro sujeitos, no período de jan/mai 2012, por entrevista semiestruturada contendo oito questões abertas. **Resultados:** a entrevista familiar é considerada como decisiva/determinante para o processo da doação, também representa meio educativo e de apoio emocional. É preciso ter conhecimentos técnicos, saber e acreditar no processo da doação, possuir características pessoais e profissionais específicas para realizá-la, assim como saber lidar com os familiares. **Conclusão:** a entrevista é reconhecida como um momento de extrema importância no processo, representando um ponto crucial no qual não somente o conhecimento técnico é relevante, mas também o preparo emocional do entrevistador. **Descritores:** Entrevista, Pessoal de saúde, Transplantes, Enfermagem psiquiátrica.

RESUMEN

Objetivo: este estudio tubo como obj... concede a la entrevista familiar en los pasos de la donación de órganos por el equipo de coordinadores en trasplante; e indique qué habilidades son necesarias para la misma en el concepto de los cordinadores. **Método:** enfoque cualitativo, estudio hermenéutico; aprobado por el Comité de Ética nº 321/11. Datos se obtuvieron de 24 sujetos en enero/mayo 2012, mediante entrevistas semi-estructuradas. **Resultados:** la entrevista familiar es considerada como fundamental para el proceso de donación, representa un medio educativo y apoyo emocional. Se necesita experiencia, saber y creer en el proceso de donación, tener características personales y profesionales específicas para lograrla, así como la forma de tratar con los miembros de la familia. **Conclusión:** la entrevista es reconocida como un momento muy importante en el proceso, representa punto crucial que no sólo el conocimiento técnico es importante, pero también la preparación emocional del entrevistador. **Descriptor:** Entrevista, Personal de salud, Trasplantes, Enfermería psiquiátrica.

¹ Enfermeira, Mestre e Doutoranda do Programa de Pós Graduação Ciências do Cuidado em Saúde da Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa, Universidade Federal Fluminense. Membro do Núcleo de Pesquisa: Ensino, Criatividade e Cuidado em Saúde e Enfermagem (NUPECCSE). Email: paulaisabellafonseca@yahoo.com.br ² Claudia Mara de Melo Tavares: Doutorado em Enfermagem, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Pós Doutorado, USP-SP. Atualmente professora titular na Universidade Federal Fluminense, Coordenadora do Mestrado Profissional em Educação em Saúde e Coordenadora do Núcleo de Pesquisa: Ensino, Criatividade e Cuidado em Saúde e Enfermagem (NUPECCSE). Email: claudiamarauff@gmail.com ³ Thiago Nogueira Silva: Enfermeiro graduado na Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC), mestrando em Ciências do Cuidado em Saúde, na Universidade Federal Fluminense (UFF). Membro do Núcleo de Pesquisa: Ensino, Criatividade e Cuidado em Saúde e Enfermagem (NUPECCSE). Email: tns.thiago@hotmail.com ⁴ Lais Mariano de Paiva: Graduanda em Enfermagem, e aluna de iniciação científica na Escola de Enfermagem Aurora de Afonso, da Universidade Federal Fluminense. Email: laismpaiva@gmail.com ⁵ Veronica de Oliveira Augusto: Enfermeira. Aluna do Mestrado Profissional em Educação em Saúde da Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa, da Universidade Fluminense Federal University (UFF). Email: vaugusto1971@gmail.com

INTRODUÇÃO

Para que aconteça o transplante de órgãos é necessário o encadeamento da doação, captação e distribuição destes órgãos. Contudo, para que cada um aconteça de maneira exitosa, é preciso que sigam etapas fundamentais. O momento inicial que é o da doação de órgãos comporta passos imprescindíveis como: identificação do possível doador, notificação do caso a Central de Notificação, Captação, Distribuição de Órgãos (CNCDO), manutenção do potencial doador, avaliação para o quadro de morte encefálica, comunicação aos familiares do quadro, e a entrevista familiar que culmina no posicionamento da família em doar ou não o(s) órgão(s) de seu parente.

Definida como “técnica de intervenção que permite estabelecer uma relação profissional e um vínculo intersubjetivo e interpessoal entre duas ou mais pessoas”¹, a entrevista familiar para doação de órgãos também pode ser compreendida como uma reunião na qual estão presentes parentes e algumas vezes amigos próximos do potencial doador, somado a um (ou mais) profissional membro da Comissão Intrahospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes (CIHDOTT) ou da CNCDO, com dois grandes objetivos: de esclarecer o que é a morte encefálica a qualquer tipo de família (nível social, educacional e econômico), e de oferecer a opção da doação de órgão(s) e tecido(s).²

Assim, em sendo realizada uma adequada manutenção do potencial doador, a entrevista é que decidirá se haverá a continuidade do processo, seguido da captação de órgão(s). Além desta responsabilidade, ela traz consigo grande complexidade emocional, já que é neste momento que os familiares do potencial doador reagem e expressam seu pesar diante da morte de formas diferentes.³ Ademais, tristeza e dor são emoções mais presentes nas experiências vivenciadas por famílias frente à entrevista para doação de órgãos após a confirmação da morte encefálica.⁴ Somando-se ainda a ansiedade e ao estresse, também presentes na tomada de decisão para doação de órgãos.^{5,6}

Cientes da complexidade técnica, da relevância e da delicadeza que guarda este passo dentro da doação de órgãos, adicionado ao fato do Brasil ser o segundo país no mundo em número de transplantes - tendo evoluído de 6,5 para 13,2 doadores efetivos pmp (por milhão de população) no período de 2006 à 2013⁷ - reitera-se a importância de conhecer o que os coordenadores avançados em transplantes pensam desta etapa, afim de que cada vez mais ela seja aprimorada. Afinal, são estes profissionais os responsáveis pela realização deste trâmite, e de um modo não tímido, também de acordo com a conduta que seguem, são responsáveis em grande parte pelo número de aceites e de negativas familiares.

Diante disto e tendo em vista as lacunas de conhecimentos que envolvem a compreensão do processo de doação de órgãos ou partes dele, pelos coordenadores avançados em transplantes, questionou-se sobre qual relevância atribuem, mediante outros passos que compõe a doação, a entrevista familiar? Quais conhecimentos julgam necessários que um profissional possua para que consigam desenvolver uma entrevista familiar? Frente a tais perguntas, objetiva-se com este estudo: compreender a importância atribuída à entrevista familiar dentro dos passos da doação de órgãos pela equipe multidisciplinar de coordenadores avançados em transplantes; e, identificar quais conhecimentos são necessários para realização da entrevista na visão dos coordenadores.

MÉTODO

Estudo qualitativo de abordagem hermenêutica interpretativa, baseada na perspectiva de Hans-Georg Gadamer - compreende que a interpretação leva a conhecer as condições em que se dá a compreensão; ou seja, procura compreender a própria linguagem e, através dela, o próprio homem, a sua história e existência, pois é através da linguagem que se dá o acesso ao mundo e às coisas.⁸

O enfoque metodológico da hermenêutica interpretativa possibilita conhecer a tradição do preparo emocional dos profissionais que realizam entrevista familiar para doação de órgãos que, mediante a linguagem utilizada pelos dos coordenadores avançados em transplantes, vem à tona. A tradição é a bagagem de conceitos repassados ao longo dos tempos e condicionam as ações presentes de forma inconsciente, manifestando-se através da linguagem. O Ser é linguagem, e nomeia o mundo. A linguagem caracteriza a relação do Ser com o mundo, diferenciando-o de todos os demais seres vivos. Com a linguagem, o Ser torna-se livre face ao mundo que o circunda, pois é aberta a possibilidade de interpretá-lo, o que lhe traz a dimensão ontológica.⁸

O cenário foi a Central de Notificação, Captação e Distribuição de Órgãos (CNCDO) do estado do Rio de Janeiro. Coletou-se dados em janeiro à maio de 2012. Os sujeitos totalizaram vinte e quatro coordenadores de transplantes - 17 enfermeiras, 2 assistentes sociais, 2 médicos e 3 psicólogos - que compõem ou já compuseram a equipe que atua como coordenadora do processo de doação de órgãos.

Critério de inclusão utilizado: profissionais que realizaram ou realizam entrevistas familiares para doação de órgãos e que estavam trabalhando no período de coleta de dados na equipe da Central de Transplantes. Critérios de exclusão: profissionais que não realizam ou nunca realizaram entrevistas familiares, e ainda aqueles que mesmo tendo realizado entrevistas familiares não atuassem mais na CNCDO em questão no período de coleta de dados.

A entrevista se deu em ambiente climatizado e iluminado indiretamente, afim de que fosse oferecido conforto maior aos sujeitos entrevistados. Utilizou-se entrevista semi-estruturada a partir de instrumento composto a respeito das emoções e seu manejo em situações acontecidas na entrevista familiar para doação de órgãos. Para este estudo explorou-se a pergunta “Qual é a importância da entrevista familiar dentro dos passos da doação de órgãos? Que conhecimentos julgam necessário ter para realizá-la?”.

Foi utilizada a análise do discurso dos sujeitos com base na interpretação proposta na hermenêutica filosófica de Gadamer, para organização e compreensão dos dados que foram gravados e posteriormente transcritos na íntegra. A partir de leituras sucessivas destes, buscou-se desvelar o sentido das falas e seu modo singular de construção de linguagem, sendo estas discutidas à luz das principais ideias formadoras da Inteligência Emocional de Goleman⁽⁹⁾ e Educação Emocional de Casassus.¹⁰

Estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário Antônio Pedro/UFF sob o nº 321/11, CAAE: 0336.0.258.000-11 em Nov/2011. Respeita os princípios éticos da Resolução nº 466/2012. Todos os sujeitos que concordaram em participar da pesquisa assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Acerca do que pensam sobre a importância da entrevista familiar dentro dos passos da doação de órgãos e os conhecimentos necessários para realizá-la constituíram-se categorias baseadas na interpretação dos dados. Foram elas:

A Entrevista Familiar como Decisiva/ Determinante para o Processo de Doação

Neste momento as falas desvelaram a relevância da entrevista familiar, colocando-a como ponto mais importante dentro do processo de doação de órgãos, tendo em vista que é a partir dela que todo o processo pode ter continuidade e ser finalizado com sucesso.

[...] a entrevista familiar é que determina a continuidade ou a interrupção do processo, então acho que ela é... eu considero a parte mais importante do processo. (Amarelo Ocre)

[...] é uma das etapas mais importantes na doação de órgãos porque é o momento em que o profissional vai detectar como é que esta a estrutura dessa família em relação a morte de um ente querido e é o momento em que a gente tem enquanto profissional de esclarecer as dúvidas e muitas vezes converter uma potencial negativa em uma doação de órgãos[...]. (Verde Hooker)

A Entrevista Familiar como Meio Educativo

A entrevista familiar antes de ser o momento para se oferecer a opção da doação de órgãos é entendida pelos sujeitos como momento ideal para que sejam informados sobre o todo o processo de doação, sobre como acontece a morte encefálica. Os sujeitos ainda têm

ciência de que nesta oportunidade representam o programa de transplantes e que precisam fazer isso de modo claro, empoderando a família com informações sobre seus direitos, esclarecendo suas dúvidas, de maneira acolhedora.

[...] instrumento de acolhimento [...] de esclarecimento de todo o processo. Então, para mim, é um processo de empoderar a família para ela compreender todo o processo - o que é a morte encefálica - para no futuro, mesmo que ela não seja doadora, saia com uma imagem positiva da central, sair com uma imagem positiva do processo da doação de órgãos. É esse processo de transparência: para mim esse é o momento mais importante. (Amarelo de Cádmió)

Você tem que ter todo processo na mão por que ali você está falando diretamente com a família que é quem esta realizando o gesto de doação, o gesto de solidariedade: ali você expõe a visão de um programa de transplante; você expõe a central de transplante; você esclarece as dúvidas da família [...]. (Carmin)

A Entrevista Familiar como Meio de Apoio Emocional

Longe de ser somente um momento em que se aplicam as técnicas da comunicação de notícias difíceis, a entrevista familiar também é entendida pelos sujeitos como momento de apoio emocional as famílias, em que se acolhem os atores participantes daquela circunstância ouvindo, recebendo, compartilhando suas emoções e reações frente ao comunicado.

É você ser um instrumento ali, não necessariamente do sim, mas, de que forma aquele momento que a família teve com você pode fazer com que ela se sinta acolhida... tenha sentimentos aliviados, não saia pesada. (Azul Turquesa)

Principalmente por que é nesse momento que você vai está esclarecendo aquele familiar do doador a cerca do conceito de morte encefálica. Você vai estar naquele momento captando emoções daquele familiar. Acho de fundamental importância no momento da entrevista você estar dando todo apoio para família. (Rosa Escuro)

Conhecer, Saber e Acreditar no Processo da Doação

Os coordenadores compreendem, ainda, como necessário à realização da entrevista familiar - ter conhecimento do processo de doação de órgãos, que é amplo e guarda grande complexidade em si ao envolver grande número de pessoas, profissionais e não-profissionais, e envolver ainda questões morais e éticas.

Primeiro de tudo você tem que estar capacitado em relação a todo esse processo de doação de transplante. (Rosa Escuro)

[...] saber do protocolo, saber como funciona o processo de transplante, saber como funciona captação de órgãos[...]. (Carmin)

Características Pessoais e Profissionais Adquiridas pelo Entrevistador

Revelou-se que são necessárias características como carisma, sensibilidade, ter bom senso, transmitir emoção, ter empatia, se autoconhecer, possuir escuta ativa/saber ouvir/saber ficar calado/ identificar o tempo da família, estar bem consigo mesmo, ter equilíbrio emocional e saber lidar com o corpo como fundamentais à realização da entrevista familiar.

Você tem que ter sensibilidade até “pra” entender que você está ali e ele (familiar), naquele exato momento ele não quer falar com você, ele quer ficar um pouco mais do lado do ente querido dele, aí dali há dez, quinze, vinte minutos, trinta eu não sei, é que ele vira “pra” você e diz: ah vamos conversar agora. (Violeta Permanente Escuro)

E eu também acho que tem que ter um conhecimento de “assim” de sensibilidade nesse momento, de você está sensível e saber que é um momento muito complicado para a família e aí você vai ter que utilizar sim da sua escuta, então são outros tipos de conhecimentos que talvez não seja o ali o método científico da coisa, da morte encefálica, mas que igualmente importante: de você ser sensível, de você saber escutar, de você propiciar ali um momento mais tranquilo possível dentro do caos[...]. (Terra Siena Queimada)

Conhecer o processo, ter equilíbrio emocional, fundamental. (Azul Hortência)

O Relacionamento com o Familiar

Representando um dos atores principais da cena que se forma no momento da entrevista, os familiares são percebidos como sujeitos a serem ouvidos, acolhidos e que devem receber um retorno quanto a sua nova condição familiar. Este retorno está traduzido como um lidar flexível com estas pessoas de acordo com suas reações e compreensão diante do novo contexto que se apresenta.

E acho que tem que ter o conhecimento também de: precisa saber como lidar nesse momento com o familiar, o que falar (e) o que não falar principalmente. Saber ouvir, saber ficar calado no momento em que tem que ficar. É importante você ouvir às vezes, e deixar a família falar sem interromper, a gente tem que saber ouvir sem interromper o familiar e acolher. (Verde Oliva)

[...] você tem que saber um pouco sobre o acolhimento, tem que ter uma capacidade de presença, de estar com disponibilidade para poder estar escutando o outro - é o que a gente chama de escuta ativa - não ficar preocupado em falar o que tem pra dizer, mas sim perceber um pouco como que o outro está [...]. (Vermelho Laca Gerânio)

Conhecimentos técnicos acerca do Potencial Doador

Reiterou-se a importância dos conhecimentos técnicos não somente do processo, mas também sobre o potencial doador em termos de saber qual sua condição clínica, fisiológica, quais as medicações estão sendo administradas, bem como a legislação que rege os procedimentos envolvidos na condução de um caso de morte encefálica.

Conhecer todos os detalhes do processo de doação de órgãos; conhecer bem a legislação de o Brasil atualizar-se; saber bem do caso do paciente em detalhes: como se deu o falecimento como foi parar no hospital e quem são (os) familiares (que) estão sendo entrevistados e a situação que eles se encontram, tanto em termos de o que já foi informado para eles, quanto em termos de como eles estão emocionalmente. [...] Além de ter conhecimento técnico de entrevista familiar, de como dar más notícias para uma pessoa. (Grys de Paine)

A compreensão acerca do que julgam necessário para a realização da entrevista familiar e o que pensam os coordenadores avançados de transplantes sobre a importância desta etapa, nos conecta com suas ideias primárias, essenciais, sobre este momento tão

significativo no processo de doação de órgãos, nos explicitando os sentidos que são travados por estes sujeitos para que disponham de lucidez, profissionalismo, segurança e energia suficientes para realizarem as entrevistas.

Com isso, é possível observar nas falas de Amarelo Ocre e Verde Hooker, a confirmação de que dentro dos passos da doação de órgãos, a entrevista familiar é entendida como a mais importante, como ponto decisivo para continuidade do processo, sendo esta, momento crucial e primordial.

A Entrevista Familiar é considerada como a etapa mais importante do processo, sendo considerada determinante na tomada de decisão quanto à opção, ou não, pela doação de órgãos e tecidos pelos familiares.¹¹

As falas de Amarelo de Cádmió e Carmin trouxeram esta etapa como um valioso e importante meio de educar os familiares quanto ao processo de doação/transplantes e quanto aos direitos de saberem que podem ou não realizar a doação de órgãos.

Nesta linha de pensamento, embora mencione a questão do esclarecimento de dúvidas para a família e o entendimento da morte encefálica, as publicações acerca do processo de doação que falam sobre a Entrevista Familiar, não nominam claramente como uma característica da mesma, seu caráter educativo.

O Manual de Doação da Organização de Procura dos Órgãos do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina do Estado de São Paulo (OPO- HCFMUSP), um dos estados com números mais expressivos em transplantes, segundo a Associação Brasileira de Transplantes de Órgãos (ABTO), reitera indiretamente o caráter educativo da entrevista ao reforçar que “A entrevista requer preparo por parte do profissional da captação, para elucidar dúvidas, compartilhar sentimentos e viabilizar o processo de doação”.¹²

O Guia de Boas Práticas espanhol traz que “É muito importante não misturar as diferentes fases da entrevista e certificar-se de que a família tenha compreendido a morte antes de se passar o passo da solicitação do consentimento” [traduzido].¹³ Mais uma vez a questão educativa é abordada sem, no entanto, possuir como nomeação direta a educação.

Na categoria seguinte, que traz a família como meio de apoio emocional, foi representado nas falas de Azul Turquesa e Rosa Escuro a entrevista sendo um importante meio de apoio emocional, pois na visão dos sujeitos, esta serve de canal para a captação das emoções dos familiares e também representa um momento onde podem ser aliviados seus sentimentos.

Quanto a essa troca, a relação da teoria do cuidado transpessoal com o atendimento, a espiritualidade e os campos humanos e energéticos, traz que “O relacionamento de atendimento transpessoal transcende o nível do ego do profissional e do paciente, criando um campo de cuidado com novas possibilidades de como se posicionar no momento”.¹⁴ Lançando mão deste argumento no contexto das entrevistas familiares, temos que cada entrevista envolverá diferentes reações, dentre elas, emocionais, que serão captadas pelos entrevistadores. Estes por sua vez, ao entrarem em contato com esta energia, terão a possibilidade de cuidar destes familiares se reposicionando de maneira a acolhê-los.

Já no que diz respeito a lado emocional, pessoas que têm “[...] a capacidade de estar atentas: escutar, perceber, ponderar, nomear e dar sentido a uma ou várias emoções; e a capacidade de acolher, acalmar e apoiar o outro”⁽¹⁰⁾ fazem parte do grupo que possui

Competência Emocional, uma vez que sabem identificar a emoção em si, para reconhecê-las no outro, ponderando em seguida ações de cuidado como a escuta terapêutica e o acolhimento, por exemplo.

Na categoria seguinte, Rosa Escuro e Carmin reiteram a ideia de que é preciso estar capacitado, saber e acreditar no processo da doação para que haja segurança o suficiente por parte do profissional para desenvolver a entrevista familiar. Portanto, estar apto em relação a todo o processo de notificação, captação, doação, distribuição e transplante; saber tudo sobre a morte encefálica; saber as possibilidades de transplantes e contra-indicações; conhecer a legislação brasileira; e saber como funciona a captação de órgãos foram os pontos essenciais suscitados pelos sujeitos para que se conheça, saiba e acredite por fim, no processo de doação de órgãos.

Tais argumentos guardam profunda pertinência para com a atividade que é desenvolvida por estes sujeitos uma vez que há uma grande responsabilidade em gerenciar um processo tão longo e que conta com tantas pessoas trabalhando para obter sucesso no resultado final. Assim, faz-se mister conhecer todo o processo, suas etapas, as leis que o delimitam, até ao ponto por exemplo, de saber que maiores informações do receptor não podem ser fornecidas aos familiares do doador por questões éticas.

Na categoria que trata das características pessoais e profissionais adquiridas para se realizar a entrevista, Violeta Permanente Escuro e Terra Siena Queimada destacam a sensibilidade como característica pessoal principal. A ideia da sensibilidade girou em torno de aspectos como: moderador para saber a hora de entrevistar a família ou não, deixando-a a vontade para conversar no momento em que esta se sentir disposta para isso; matéria tão importante quanto à técnica no desenvolvimento da atividade entrevista familiar; e, como meio de se entender que não necessariamente o entrevistador tem de lançar mão somente do “conhecimento técnico-científico” para realizar esta abordagem, pois entender que os familiares precisam ser também ouvidos proporciona tranquilidade, harmonização para fluírem os passos seguintes da entrevista, o que somente os termos técnicos proferidos pelos entrevistadores não conseguem galgar.

Neste contexto, reafirma-se a relevância da sensibilidade para situações em que se lida com a morte. Segundo estudo que trata da relação dos profissionais de saúde com a finitude humana, para que haja o enfrentamento cotidiano da morte do outro, os profissionais de saúde como enfermeiros, médicos e psicólogos buscam apoio na explicação das causas objetivas que levam o paciente ao fim da vida e, individualmente, buscam recursos na própria sensibilidade e maturidade emocional para o enfrentamento da perda.¹⁵

Já em investigação que trata sobre a sensibilidade e a humanização dos cuidados em saúde é exaltado que o encontro com outra pessoa nos conduz para uma relação extraordinária, ou seja, algo diferente da experiência no sentido em que a experiência se detém na objetividade. Ressalta neste contexto, que a objetividade das coisas é passível de interpretação apenas como um objeto visível e tocado - apreendido por alguns dos nossos sentidos -, sem que as outras sensações tenham participado, em contrapartida o encontro com o outro vai além do que pode ser apreendido pelos sentidos, é pura sensibilidade.^{16,17}

A sensibilidade é um aspecto que está contemplado no conjunto dos fatores estruturais que devem ser compreendidos no cuidado de acordo com Watson, como a provisão de um

meio ambiente físico, mental, sócio-cultural e espiritual adequado, de suporte e proteção; a promoção de ensino-aprendizado interpessoal; e a formação de um sistema de valores humanístico-altruístico, com o cultivo da sensibilidade de nosso próprio eu e dos outros.¹⁸

Em relação às características profissionais, destacaram-se: a empatia e a escuta ativa. Ambas se encontram inseridas no contexto da sensibilidade. Uma vez que ao se colocar no lugar do outro e escutá-lo atenciosamente, é preciso que o profissional se sensibilize em relação a este outro. Com isso fica mais palpável entender que as características pessoais não estão distantes das profissionais quando se trata da aplicabilidade destas qualidades.

Ainda nesta mesma categoria, Laranja de Cádmio e Azul Hortêncica levantam a questão do autoconhecimento e estar bem consigo mesmo tendo equilíbrio emocional como características profissionais a serem obtidas para realização exitosa da entrevista. No entanto, num universo de vinte e quatro entrevistados, somente três sujeitos, reconheceram a importância de características tão fundamentais ao desenvolvimento pessoal e profissional. Tais elementos são essenciais na construção não somente de um profissional de qualidade, mas também no crescimento pessoal do sujeito.

O autoconhecimento leva ao equilíbrio emocional. Esta questão está posta no primeiro domínio (aptidão), que é “*Conhecer as próprias emoções*” necessárias à construção da Inteligência Emocional.⁹ Neste domínio é explorada a questão da autoconsciência. A capacidade de controlar os sentimentos a cada momento é fundamental para que haja o discernimento emocional e auto compreensão. O contrário disso, ou seja, a incapacidade de observar nossos sentimentos verdadeiros nos deixa à revelia deles⁽⁹⁾, o que favorece ao rápido desequilíbrio emocional. Pessoas mais seguras a respeito de seus sentimentos são melhores pilotos de suas vidas, tendo desta forma uma consciência mais abrangente de como se sentem em relação às próprias decisões.⁹

Na categoria seguinte que trata do lidar com o familiar, Magenta, Verde Oliva e Vermelho Laca Gerânio trazem a relevância do se disponibilizar para o outro, acolhendo-o e promovendo uma escuta ativa, respeitando seu tempo. A este respeito, sabe-se que o acolhimento amplia a intervenção em busca de resolubilidade e humanização do cuidado.¹⁹

Por fim, a fala de Grys de Paine representa a categoria que coloca a necessidade de conhecimentos acerca do potencial doador. Esta singularização abarcou: saber do caso do potencial doador e seus detalhes, saber o que o familiar já tem de informação sobre a situação (do potencial doador), e saber como foi o falecimento (do potencial doador). Emergiram nas falas ainda a questão do Preparo Teórico do Entrevistador, que foi representado pelo: conhecimento teórico da entrevista familiar/Curso de Comunicação de Más Notícias, saber como dar Más Notícias para as pessoas, e, possuir a técnica.

Assim como suscitaram outras falas nesta mesma categoria, o conhecimento acerca da situação do potencial doador é muito importante, já que diversos detalhes são coletados nestas informações. Dentre eles, o motivo da morte, o que localiza o entrevistador na situação em que a família está passando e o ajuda a conversar com os familiares.

Já no que diz respeito ao Preparo do Entrevistador, ressalta-se o peso do arcabouço teórico que subsidia o conhecimento técnico acerca da Entrevista Familiar, que é oferecido pelos cursos próprios, ou os denominados “Curso de Más Notícias”, onde se explica passos importantes que devem constar neste momento - não se traduzindo, necessariamente em

uma lista engessada de exigências a serem cumpridas naquela situação. No entanto, é significativo destacar que a produção acadêmica em torno do momento das entrevistas familiares está em consolidação.

CONCLUSÃO

Os coordenadores avançados em transplantes pensam, portanto que a entrevista familiar é composta de distintas dimensões. Mas antes de dimensioná-la, estes sujeitos reconhecem e reafirmam a importância desta etapa colocando-a como decisiva para o processo de doação, uma vez que é na entrevista familiar que não raro se muda uma recusa para uma autorização a doação, com o esclarecimento e orientação sobre o processo, o que credibiliza a equipe e aumenta a confiança dos familiares neste ato.

Compreendem que para realizar a entrevista familiar é preciso que se entenda que ela representa um instrumento educacional, um meio de apoio emocional, sendo necessário conhecer, saber e acreditar no processo da doação, possuir características pessoais e adquirir características profissionais específicas, possuir conhecimentos técnicos e conhecimentos acerca do potencial doador. Tudo isso refletirá diretamente no contato, no saber lidar com os familiares, e indiretamente reluzirá sobre a conduta, segurança e sobre o arcabouço emocional dos profissionais que realizam as entrevistas familiares.

Ao trazerem o saber lidar com os familiares à tona, os coordenadores demonstram que todo o processo é pensado e executado respeitando estes sujeitos - que mudam a cada caso, mas que não mudam na essência, pois são sempre as pessoas mais próximas ao potencial doador.

Ao sobressaltarem de suas falas pontos tão relevantes nesta etapa, sinalizam e proporcionam a outros profissionais que também se encontram nesta linha de frente o que devem elencar e significar (de dar sentido) e colocar em prática nas atividades laborais concernentes a entrevista familiar.

Ressalta-se por fim, que o estudo fora desenvolvido com sujeitos do estado do Rio de Janeiro e por esta delimitação guarda consigo limitações, sendo sugerido a demais, a contínua produção e busca de conhecimentos alicerçados na prática para reforço e construção de bases fortalecidas de informações que possibilitem cada vez mais uma assistência de qualidade na área dos transplantes.

REFERÊNCIAS

- 1- Garcia CD, Pereira JD, Zago MK, Garcia VD. Manual de doação e transplantes. - 1. Ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2013, p. 35.
- 2- Fonseca PIMN. Emoções vivenciadas pela equipe multiprofissional de uma central de transplantes na entrevista familiar. [dissertação]. Rio de Janeiro, (RJ): Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa, Universidade Federal Fluminense. 2013.
- 3- Lima AAF, Silva MJP, Pereira LL. Sufrimiento y contradicción: el significado de la muerte y del morir para los enfermeros que trabajan en el proceso de donación de órganos para trasplante. *Rev Enfermeria Global*. [Internet]. 2009 [Citado 2013 out 17]; 15:1-17. Disponível em: http://scielo.isciii.es/pdf/eg/n15/pt_clinica1.pdf
- 4- Dell Agnolo CM, Belentani LM, Zurita RCM, Coimbra JAH, Marcon SS. A experiência da família frente à abordagem para doação de órgãos na morte encefálica. *Rev Gaúcha Enferm*. [periódico na Internet] 2009. [acesso em 2013 out 19]30(3): 375-82. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/8343>
- 5- Cinque VM, Bianchi ERF. A tomada de decisão das famílias para a doação de órgãos. *Cogitare Enferm*. [periódico na Internet] 2010 [acesso em 2013 out 27] 15(1): 69-73. Disponível em: <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/cogitare/article/view/17174/11309>
- 6- Cinque VM, Bianchi ERF. Stressor experienced by family members in the process of organ and tissue donation on for transplant. *Rev Esc Enferm USP* [periodico na Internet]. 2010 [acesso em 2011 Nov 24]; 44(4): 996-1002. Available from: http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n4/en_20.pdf
- 7- Registro Brasileiro de Transplantes (RBT). Dimensionamento dos transplantes no Brasil em cada Estado (2006-2013). Ano XIX, nº4, 2013.
- 8- Gadamer HG. Verdade e método: traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica. 10ª Ed. Petrópolis:Vozes; 2008. v. 1.
- 9- Goleman D. Inteligência Emocional. Rio de Janeiro. Ed.Objetiva. 2007. 15ed. 337f.
- 10- Casassus J. Fundamentos da educação emocional. Brasília: UNESCO, Liber Livro Editora, 2009. p. 139-140.
- 11- Santos MJ. A entrevista familiar no processo de doação de órgãos e tecidos para transplante. 2010. [tese]. Ribeirão Preto (SP): Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo. 2010.
- 12- Silva LBB, coordenador, Moraes EL, vice-coordenador. Processo de doação de órgãos e tecidos para transplante. Organização de Procura de Órgãos do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (OPO-HCFMUSP). [s.d] 97f. p. 22.
- 13- Organización Nacional de Trasplantes (ONT). Guía de buenas prácticas en el proceso de la donación de órganos. Gobierno de España. Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. 2011. 65f. . p.52. Espanhol.

- 14- Watson J. (2005). *Caring science as sacred science*. In: McEwen M, Wills E M. *Bases teóricas para enfermagem*. Tradução Ana Maria Thorell. - 2ª Ed. - Porto Alegre: Artmed, 2009. p.6
- 15- Nogueira ACC, Oliveira LM, Pimentel V. O Profissional da Saúde e a Finitude Humana - A negação da morte no cotidiano profissional da assistência hospitalar. *Revista Virtual Textos & Contextos*. [periódico na Internet] 2006. [acesso em 2013 Set 28] 5(2):1-11. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/view/1026/806>
- 16- Lévinas E. *Totalidade e Infinito*. 3a ed. Lisboa: Edições 70; 2008.
- 17- Almeida DV, Junior NR. A Sensibilidade e a humanização dos cuidados em saúde a partir da relação ética com o rosto do Outro. *O Mundo da Saúde*. [periódico na Internet] 2012. [acesso em 2013 ago 18] 36(3):407-415. Disponível em: http://www.saocamilosp.br/pdf/mundo_saude/95/2.pdf Acesso em 13/08/2013.
- 18- Watson J. *Pensamento transformador e o currículo do cuidador*. In: Bevis EO, Watson, J. (Eds). [Rumo a um currículo do cuidar: uma nova pedagogia para a enfermagem]. New York: National League for Nursing, 1989. p.51-60. Inglês.
- 19- Franco TB, Bueno WS, Merhy EE. "User embracement" and the working process in health: Betim's case, Minas Gerais, Brazil. *Cad Saúde Pública*. [periodico na Internet] 1999 [acesso em 2014 Ago 18] 15(2):345-53. Available in: <http://www.scielosp.org/pdf/csp/v15n2/0319.pdf>

Recebido em: 15/05/2015
Revisões requeridas: Não
Aprovado em: 04/08/2015
Publicado em: 07/01/2016

Endereço de contato dos autores:
Paula Isabella Marujo Nunes da Fonseca
Endereço: Av. Cel. Lucal de Oliveira, 1511, Apto 302 Bl A, Petrópolis,
Porto Alegre/RS CEP:90460-001. Tel:+55 51 30285868 and +55 21
9940207196 E-mail: paulaisabellafonseca@yahoo.com.br