



## Aprender a arte de ajudar

Curso de extensão à distância e assíncrono



# Comportamentos Difíceis

# Comportamentos Difíceis

- Raiva
- Silêncio
- Pedidos e exigências
- Cultura e valores diferentes
- Não seguir a orientação
  - Não fazer exames ou tarefas solicitadas,
- Marcar e desmarcar consultas,
- Faltar
- Evitar temas importantes,
- Não melhora
  - Somatização

# Resistência

- Modo automático de reagir que revela e mantém escondido do ajudador alguns aspectos muito pessoais:
  - problemas,
  - medos,
  - dificuldades.
  
- O ajudador fica inseguro e defendido

## Comportamentos Difíceis

- Não há regras
- Flexibilidade
  
- Analisar o processo
  - “Qual o motivo?”
  - “Qual a mensagem?”

# Princípios Gerais

- Estabelecer vínculo na primeira entrevista.
- Transferência
- Contratransferência
- Cuidar dos próprios pensamentos
- Reconhecer os medos e dificuldades
- Empatia

# Estabelecer Vínculo

- Conversa inicial buscando uma identificação com o paciente
- Gente como a gente

# Transferência

- Comportamento clinicamente relevante.
- Deslocar sentimentos, pensamentos e atitudes de relacionamentos importantes para a situação atual.
- Ocorre em todos os relacionamentos, principalmente nos de ajuda.
- Capacidade de confiar, amar, fazer amizades, disponibilidade emocional, tolerância está ligada a experiências precoces de vida.

# Transferência

- Sentimentos do paciente em relação ao ajudador:
- Confiança, carinho, sentir-se cuidado, compreendido...
- Rejeitado, diminuído, desrespeitado, desinteressado, confuso, incompreendido...

# Contratransferência

- Sentimentos do ajudador em relação ao ajudado:
- Benevolência, generosidade, aceitação, carinho, salvador...
- Irritação, coerção, passividade, rejeição, falta de empatia, rigidez, enfado, vítima, excitação sexual, manipulado, fracasso...
- Gostamos de alguns ajudados e não de outros.

# Contratransferência

- Pode indicar dificuldades do ajudador ou algo sobre o ajudado.
- O que o ajudador sente pode refletir como o círculo social do paciente reage a ele.

# Cuidar dos pensamentos

- Pensamentos negativos automáticos
- Revelam a contratransferência.
- “Ela está interessada em mim”
- “Sou péssima médica”
- “Só erro”
- “Não sirvo para isto”
- “Sou culpado”

## Defesas do paciente

- Problemas na entrevista surgem do medo, escondem vulnerabilidades:
  - Medo da solidão
  - Medo de não ter valor
  - Medo da rejeição
  - Medo do fracasso

# Defesas do Paciente

- Problemas na entrevista surgem do medo, escondem vulnerabilidades:
  - Medo de perder o controle sobre o mundo externo
  - Medo de perder o controle sobre o mundo interno
  - Medo do desconhecido

## Abordagens para lidar com situações difíceis

- Responder ao Conteúdo
- Identificar e responder ao processo
- Sair pela tangente
- Combinar abordagens

## Responder ao conteúdo

- Responder diretamente ao conteúdo da afirmação do paciente.
- Maneira natural como conversamos.
- Pode levar a debate interminável
- Hostilidade
- O ajudador fica sem saber como agir.

## Identificar e responder ao Processo

- Ajudar o ajudado a refletir sobre o que está acontecendo consigo na entrevista.
- Mudar o foco para:
  - o processo da interação,
  - os sentimentos gerados durante a entrevista,
  - os pensamentos que deram origem ao comportamento do ajudado.

## Modos de trabalhar o Processo

- Assinalar o comportamento do ajudado
  - *“Notei nos últimos minutos que você ficou muito quieta...”*
- Chamar atenção para os efeitos do comportamento do ajudador sobre o ajudado.
  - *“Você reparou que não respondi sua pergunta, como você se sentiu a respeito?”*

# Modos de trabalhar o Processo

- Assinalar o sentimento do ajudado
  - *“Noto que você parece triste, qual o motivo...?”*
  - *O Senhor parece irritado, o que está acontecendo?*
- Perguntar que resposta estaria esperando
  - *Você gostaria que eu respondesse que acredito em Deus ou não?*

# Modos de trabalhar o Processo

- Mostrar como está se sentindo
  - *“Não estou me sentindo à vontade, você tem alguma idéia do que está acontecendo?”*

## Vantagens de lidar com o Processo

- Dão tempo ao ajudador para pensar.
- Ajudam o paciente a refletir
- Permitem identificar dificuldades que podem afetar o relacionamento ajudador-ajudado.
- Evitam confronto e luta pelo poder
- Diminuem a resistência
- Facilitam vínculo

## Sair pela tangente

- Ignorar o que foi dito.
- Observar a resposta do ajudado para avaliar o resultado.
- Útil para pessoas com Transtornos Mentais.
- Afasta a irritação em relação ao ajudador.

# Referências

- Shea, SC. Psychiatric interviewing – The art of understanding. Saunders, Philadelphia, 1998.
- Tasman et al. The doctor-patient relationship in pharmacotherapy. Guilford, New York, 2000.
- Feldman & Christensen. Behavioral Medicine in Primary Care. Appleton & Lange, Stamford CT, 1997.
- Miranda CF. Atendendo o paciente – Perguntas e respostas para o profissional de saúde. Crescer, Belo Horizonte, 1996.
- Lacombe MA. *Letters of Intent*. In Spiro H et al. Empathy and the practice of Medicine – beyond pills and the scalpel. New Haven – Yale University, 1996.