



Aprender a arte de ajudar

Curso de extensão à distância e assíncrono



Manejo dos momentos e
comportamentos difíceis

Paciente quer informações
pessoais

Tentativa de obter informações pessoais

- O ajudador sente-se ameaçado.
 - O ajudador responde ao conteúdo.
 - O ajudador responde de forma antagônica.
-
- Trabalhar o processo e ajudá-lo a refletir
 - Colocar limites, explicar o porque do limite, mostrar como se sentiu e qual era a intenção do ajudado.

Regra Geral

- Deve responder o que o deixa confortável.
- A maioria não dá informações pessoais nas primeiras consultas.

Informações comumente solicitadas

- Treinamento
- Estado civil
- Namoro
- Orientação sexual
- Padrão de atividade sexual
- Filhos
- Situação financeira
- Religião

Momentos difíceis

- Questionar a competência do ajudador
- *Que tipo de treino você recebeu?*
- *Você já é formado?*

- Resposta pode ser orientada para o processo ou para o conteúdo.

Que tipo de treino?

- Resposta orientada para o processo
- O que significa?
- Medo do desconhecido
 - *Será que esta médica pode me ajudar?*
- Inteligência

Que tipo de treino?

- Resposta orientada para o conteúdo
- *Estou no quinto ano...*

- Incorporar processo e conteúdo
- *Sua pergunta sobre meu treinamento é muito boa. Mas antes de responder gostaria de ter uma idéia sobre suas preocupações. Por exemplo, que tipo de médica você gostaria de encontrar aqui ...*

Outras perguntas para investigar o processo

- Como se sentiu hoje vindo aqui?
- Quais eram suas preocupações?
- Quais são seus medos sobre meu treinamento e curriculum?
- O que você ouviu falar sobre este serviço?
- Você teve alguma experiência ruim com médicos?

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.