

SUMÁRIO

1. A RELAÇÃO DE AJUDA.....	8
1.1 Introdução	8
Pontuando alguns princípios, conceitos e terminologias	8
1.2 Aspectos básicos da relação enfermeiro-paciente	11
1.2.1 Envolvimento emocional	11
Conceito	11
O(a) enfermeiro(a) deve ou não se envolver com o paciente?.....	11
Requisitos para que o(a) profissional seja capaz de se envolver de forma madura com o paciente....	11
A Política do Não Envolvimento	11
1.2.2 Aceitação	12
O(A) enfermeiro(a) aceita ou não o paciente tal como ele é?	12
O que o(a) enfermeiro(a) faz quando não aceita o paciente?.....	13
1.2.3 Empatia.....	13
Conceito	13
Diferença entre simpatia e empatia	13
Recomendações para o(a) enfermeiro(a) operacionalizar a empatia.....	14
1.2.4 Confiança.....	14
1.3 Os objetivos do(a) enfermeiro(a) na relação de pessoa a pessoa	15
Fatores que facilitam o(a) profissional a conseguir as nove metas.....	16
1.4 Fases da relação	17
1ª Fase: pré-interação (ou prévia à interação).....	17
Características	17
Tarefas	17
2ª Fase: introdutória ou de orientação	17
Barreiras	18

3ª Fase: identidades emergentes.....	18
Barreiras	18
4ª Fase: término.....	18
Tarefas	19
Preparo psicológico do(a) enfermeiro(a).....	19
2. A COMUNICAÇÃO COM O PACIENTE.....	20
2.1 Introdução	20
2.2 Definição do termo	20
2.3 Tipos de comunicação.....	20
2.4 Padrões de comunicação	21
Definição	21
O padrão de relação social convencional.....	21
O padrão de informação ou utilitário.....	21
O padrão de relacionar-se	22
Requisitos prévios para um diálogo significativo	22
2.5 Técnicas de comunicação.....	22
Estimular o paciente a verbalizar	23
Ajudar o paciente a deixar claro	23
Ajudar o paciente a se concentrar	23
Ajudar o paciente a identificar causa e efeito.....	24
Ajudar o paciente a perceber a sua participação em uma experiência.....	24
Ouvir/Escutar.....	24
Permanecer em silêncio	24
2.6 A comunicação não verbal	25
A importância da comunicação não verbal	25
O que é comunicação não verbal	25
Tipos de sinais não verbais	26

O processo de percepção da realidade	27
Percepção	27
A expressão de sentimento pela linguagem não verbal.....	28
3. INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA FAMÍLIA.....	31
3.1 Genograma	31
3.2 Ecomapa.....	35
3.3 Exemplificando a construção do genograma e ecomapa	36
A família de Pedro	38
3.4 Considerações finais.....	39
3.5 Roteiro para avaliação da família (a ser preenchido por meio de dados da entrevista e da observação)	39
Questões do genograma e ecomapa.....	39
Investigando o processo saúde-doença	39
4. ROTEIRO DE ESTUDO DE CASO	41
4.1 Dados de identificação.....	41
4.2 História de vida, exame psíquico, hipótese diagnóstica e modalidades terapêuticas.....	41
4.3 Projeto terapêutico para o usuário.....	45
4.4 Estudo final	45
5. ANEXO.....	46
5.1 Portaria nº 1.820/09 – Dispõe sobre os Direitos e Deveres dos Usuários da Saúde	46
6. REFERÊNCIAS.....	54