

**UNIVERSIDADE PAULISTA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

SHIRLEY DA ROCHA AFONSO

Construindo a relação de ajuda

**SÃO PAULO
2004**

SHIRLEY DA ROCHA AFONSO

CONSTRUINDO A RELAÇÃO DE AJUDA

**SÃO PAULO
2004**

INTRODUÇÃO

As habilidades interpessoais são desenvolvidas através da fonte principal de funcionamento avaliado de acordo com determinados critérios para cada cliente. A avaliação desse funcionamento foi dividida em dois grupos significativamente em relação ao início do processo psicoterápico: melhorado e piorado.

As posturas terapêuticas foram classificadas em seis dimensões básicas com atitudes construtivas: **empatia** – capacidade de se colocar no lugar do outro; **aceitação incondicional ou respeito** – capacidade de acolher o outro integralmente; **coerência** – capacidade de mostrar seus verdadeiros sentimentos; **confrontação** – capacidade de perceber e comunicar incoerências em seu comportamento; **imediatez** – capacidade de trabalhar a própria relação terapêutica; **concretividade** – capacidade de decodificar objetivos específicos.

Essas dimensões dependem do nível em que são apresentadas e permitem percepções consideradas responsivas ou iniciativas. As **dimensões responsivas** estabelecem a base do relacionamento terapêutico e se tornam requisitos para fases mais avançadas do processo e as **dimensões iniciativas** desempenham um papel decisivo no crescimento terapêutico.

Uma vez identificadas às dimensões e os efeitos, ocorrem uma compreensão maior do processo terapêutico e uma maior organização. Elementos até então desconhecidos ou suspeitos, transformaram em padrões confiáveis para a realização de novas pesquisas.

Para estabelecer as relações de causa e efeito à medida que se desenrola o relacionamento terapêutico é necessário identificar:

- Mudanças nos construtos pessoais - transformação das crenças e valores que orientam o relacionamento consigo mesmo e com o mundo à sua volta;
- Proximidade da experiência - habilidade do cliente em desenvolver o autoconhecimento através da sua própria experiência;
- Entrega ao relacionamento - confiança entre a relação terapeuta-cliente no decorrer do processo;
- Mudança na expressão dos problemas - movimento do cliente quanto ao conteúdo de suas verbalizações, no sentido de expressar, cada vez mais, conteúdo interno e menos conteúdo externo.

O processo de aprendizagem dessas dimensões é a transformação uma vez identificadas em comportamentos ou habilidades tão visíveis e mensuráveis. Para isso foi desenvolvido o Modelo de Ajuda, Rober R. Carkuff buscando uma operacionalização das habilidades interpessoais; compartilhando as habilidades de ajuda aos interessados. Este Modelo de Ajuda inclui os comportamentos do ajudado (que sofre influência) durante seu processo de mudança, e as habilidades do ajudador “exerce influência marcante na vida dos outros” que possibilitam essa mudança.

Foram formados 4 grupos principais de habilidades interpessoais do ajudador no modelo:

1. Sintonizar: entrar em sintonia com o ajudado;
2. Responder: compreensão pelo ajudado;
3. Personalizar: mostrar ao ajudado sua parcela de responsabilidade no problema que está vivendo;
4. Orientar: avaliar, com o ajudado, as alternativas de ação possíveis.

A mesma classificação das dimensões em responsivas e iniciativas foi mantida para as habilidades. Assim: as duas primeiras – são consideradas responsivas, enquanto as duas últimas – são consideradas iniciativas.

À medida que o ajudador sintoniza, responde, personaliza e orienta, o ajudado começa a comportar-se de modo a promover sua mudança, passando por 4 fases durante o processo de ajuda:

- Envolver-se: capacidade de se entregar ao processo de ajuda;
- Explorar: capacidade de avaliar a situação real em que se encontra;
- Compreender: estabelecer ligações de causa e efeito entre os vários elementos presentes em sua vida;
- Agir: escolher o melhor programa de ação, definindo como chegar a sua meta.

A cada habilidade do ajudador corresponde um comportamento do ajudado.

O final do processo de ajuda ocorre quando o ajudado se torna seu próprio ajudador.

Quem precisa de ajuda?

O ajudado é, uma pessoa a quem faltam algumas habilidades de vida. Isso o leva a entrar em crises sucessivas de insatisfação. Entre essas habilidades, é provável que tenha faltado uma crucial a seu desenvolvimento como pessoa: amor incondicional; o amor a si mesmo, a que chamamos auto-estima.

Essa falta é a fonte de toda a insatisfação e infelicidade que o acompanham. Em meio à confusão e ansiedade está se refletindo essa falta em sua área física, emocional e afetiva, profissional, intelectual ou espiritual.

Quem pode ajudar?

Quem pode ajudar é aquele que aprendeu as habilidades de ajuda tendo disponibilidade interna para ajudar no decorrer do processo de ajuda.

Para melhor compreensão, dividiremos as habilidades em seus contextos:

1 SINTONIZANDO

O ajudador inicia seu trabalho muito antes de interagir verbalmente com o ajudado, mensagens são transmitidas o tempo todo pelo corpo e pela extensão desse corpo, que é seu ambiente de trabalho.

1.1 Preparando o ambiente

O primeiro contato do ajudado com o ajudador se dá através do ambiente físico onde exerce sua atividade. Este ambiente é a extensão do seu atendimento.

1.1.1 A decoração

A decoração é extremamente reveladora em relação à pessoa do ajudador.

O contato com o lugar exprime sensações provocadas pelo ambiente. Essa percepção pode desencadear sentimentos no instante que o ajudado vai ser atendido.

1.1.2 Alguns cuidados com o ajudado

Cuidar do ajudado inclui em eliminar do ambiente qualquer fonte de desconforto físico.

1.1.3 A garantia de privacidade

A garantia de privacidade é a certeza de que ninguém, além do ajudador, vai compartilhar sua intimidade.

Essa garantia é dada, através do ambiente, não admitindo que qualquer outra pessoa possa escutar, ver o que está sendo dito entre o ajudado e ajudador.

1.2 Acolhendo

Construir a base da relação entre ajudado e ajudador no restante do tempo que têm pela frente. Isso vale em especial para o primeiro encontro; o relacionamento de ajuda é aquecido a cada encontro, de modo a render o máximo para ajudador e ajudado.

1.2.1 Aprender o nome do ajudado

Torna a relação de ajuda um encontro mais pessoal, destacando o ajudado como uma pessoa única.

1.2.2 Cumprimentar

É importante que o ajudador busque o ajudado onde ele estiver, acenando e cumprimentando e convidando-o a entrar. O contato físico depende da profundidade e da natureza da relação, com tipo de contato estabelecido, transmite segurança e apoio para a pessoa, como também capta os sentimentos que ela está experimentando no momento.

1.2.3 Individualizar

Significa perceber algumas de suas características presentes a determinado encontro. Transmitir ao ajudado a sensação de ser sempre lembrado e de ser importante para o ajudador.

1.2.4 Nutrir o ajudado fisicamente

Nutrir fisicamente são as necessidades básicas atendidas, oferecendo conforto, tranquilidade...

Além do alívio que trazem ao ajudado, representam, simbolicamente, toda a nutrição emocional que o ajudador está disposto a lhe oferecer.

1.3 Atendendo

Expressão mais nítida da comunicação é o corpo. Através do corpo são transmitidas expressões e sentimentos, ao contrário das palavras; das quais podemos controlar, pensando antes de transmiti-las, o corpo assume uma postura inconsciente e involuntária.

Então atender significa, emprestar ao corpo posturas tais que comuniquem ao ajudado disponibilidade, abertura e interesse, presentes no ajudador. O processo de ajuda pode ser iniciado sem que haja disponibilidade; quando essa disponibilidade existe, é muito provável que o ajudador transforme seu corpo num reflexo de seu interior, escolhendo a postura que melhor transmita sua mensagem e ao mesmo tempo ofereça conforto para o atendimento.

1.3.1 Aproximar

A aproximação adequada é estabelecida a partir de um pedido do ajudado.

1.3.2 Ficar de frente

É importante que todo o corpo do ajudador esteja de frente para o ajudado.

1.3.3 Inclinar

Um dos elementos mais significativos na postura do ajudador é a posição de seu tronco. A mensagem transmitida é a atenção total pelo ajudado.

1.3.4 Manter contato visual

São os olhos a fonte maior de comunicação, não só comunica seu desejo de contato, como também capta as mensagens que o ajudado transmite.

Aumenta a sua concentração, evitando a dispersão por outros estímulos que não o ajudam.

1.3.5 Manter fisionomia receptiva

Muito ligada ao contato visual, a fisionomia receptiva é aquela que transmite o interesse incondicional ao ajudador não só através dos olhos, mas de todos os traços fisionômicos.

1.3.6 Concentrar-se

Significa exatamente não fazer nada que não seja prestar atenção ao ajudado.

1.3.7 Assentir com a cabeça

Indica que está realmente acompanhando tudo o que está sendo dito, ou escutando o que está sendo relatado, esse gesto dá a sensação ao ajudado de que está sendo escutado com atenção integral.

1.3.8 Tocar

Expressa ao ajudado que está presente e que o compreende.

1.4 Observando

É captar as mensagens do ajudado através de seu corpo, que também fala como o do ajudador, são mensagens significativas sobre o que ele está vivendo de modo a conhecê-lo melhor.

Treinando a habilidade de observar, vamos recuperar a credibilidade de nossos olhos, checando pacientemente com nosso ajudado o que estamos vendo.

A **observação é objetiva**, não deixa margem a dúvidas.

A inferência, é **subjetiva**, pode estar certa ou errada em relação à verdade da pessoa observada.

A partir dos elementos observados, o ajudador pode inferir o nível de energia de uma pessoa, que tipo de sentimento ela está experimentando, sua prontidão para determinada tarefa, seu relacionamento como o próprio ajudador e com outras pessoas e a coerência entre o que fala seu corpo e o que dizem suas palavras.

O ajudador deve ser persistente e paciente na sua observação.

As inferências só se tornam verdades quando confirmadas pelo ajudado.

Há o momento exato para se comunicar ao ajudado alguma observação a seu respeito.

Algumas observações nunca serão comunicadas ao ajudado.

1.5 Escutando

Aspecto verbal da interação, da parte do ajudado. Escutar refere-se a captar as mensagens verbais, retendo na memória os pontos mais importantes de seu relato. A associação das mensagens verbais às não-verbais aumenta a chance de compreender realmente o que se passa como o ajudado.

Powell classifica a comunicação entre as pessoas em cinco níveis de profundidade, indo do mais superficial ao mais íntimo ou profundo:

• **Nível 5 – conversa clichê** – é aquela que se faz através de frases prontas e chavões, não representam o que sentimos;

• **Nível 4 – comentários sobre outras pessoas** – é o que chamamos, habitualmente, de “fofoca”;

• **Nível 3 – idéias e julgamentos** – é o início da auto-exposição, quando a pessoa começa a falar das coisas que pensa, de suas idéias e crenças;

• **Nível 2 – sentimentos e emoções** – idéias e pensamentos de si mesma;

• **Nível 1 – comunicação perfeita** – são os momentos em que as pessoas interagem e sentem uma empatia recíproca e verdadeira.

Os níveis mais profundos de relacionamento exigem que as pessoas saibam escutar. A melhor maneira de superficializar um encontro é não escutar, quanto mais se necessita falar, menos escuta o outro, com medo de que “chegue sua vez”.

1.5.1 Quando só escutar é suficiente

A pessoa necessita apenas de ser escutada para que possa ordenar e organizar sua própria experiência. Compreende melhor seus sentimentos e chega a encontrar uma saída para seus problemas. O mero falar traz um alívio imediato, ficando para a pessoa a sensação de que encontrou, alguém interessado em seu problema. Se não descobriu a solução, encontrou alento e esperança.

1.5.2 Tudo o que escuto é verdadeiro

Importante o ajudador ter em mente, que ao escutar, qualquer coisa dita pelo ajudado tem razão de ser. Se algum fato relatado não corresponde à realidade objetiva, não cabe ao ajudador discordar.

A base do processo de ajuda é tentar ver o mundo como os olhos do ajudado, não importa como ele o veja. O papel do ajudador é apenas estar ao seu lado e compreendê-lo.

1.5.3 A fala é como uma canção: tem música e letra

A fala pode ser dividida em duas partes: o conteúdo verbal corresponde à letra de uma canção e a entonação da voz, timbres, intensidade podem ser comparados à melodia desta canção.

É a linguagem falada que ganha vida com a melodia que cada pessoa lhe empresta.

Se o ajudador quer captar o máximo da experiência de ser ajudado, deve estar atento a tudo o que ele diz e à maneira como ele diz.

1.5.4 Buscando temas comuns

À medida que o ajudador escuta, vai selecionando, em meio à fala do ajudado, aqueles pontos mais relevantes de sua experiência.

Ao escutar, o ajudador separa os tópicos mais importantes das menos importantes, tentando identificar o que é realmente relevante para o ajudador.

1.5.5 Mensagem explícita x mensagem implícita

A mensagem explícita consiste no conjunto de palavras objetivas e audíveis para quem escuta. Seu propósito é esconder alguma outra

mensagem que a pessoa, por alguma razão, não pode transmitir diretamente. É apenas o veículo através do qual a pessoa vai tentar dizer.

A mensagem implícita é a verdadeira mensagem.

1.5.6 Comportamento que facilitam o escutar

- Ficar calado:

O ajudado está buscando, e o mínimo que tem a fazer é falar, quanto ao ajudador, o mínimo que tem a fazer é calar-se, até o momento em que o ajudado lhe ceda o espaço.

- Não interromper:

Quando o ajudado fala, segue uma linha de raciocínio, quando o ajudador corta essa linha ao meio, dispersa o ajudado e o afasta do foco do seu problema.

Não interromper significa discriminar o momento exato em que o ajudado, não só cede o espaço para o ajudador, como também lhe pede que fale.

- Evitar distrações externas

Cortar as distrações externas aumenta muito sua capacidade de escutar e de manter sua atenção voltada só para o ajudado por períodos de tempo mais longos.

- Evitar distrações internas

As distrações internas podem ser de ordem físico ou emocional.

O ajudador deve estar passível de qualquer necessidade ou conflitos para que possa escutar o ajudado.

- Suspende julgamentos

Toda pessoa possui seu próprio sistema de valores, é esse sistema que dá direção à sua vida.

Numa relação de ajuda, ocorre o encontro entre dois sistemas de valores quase sempre diferentes.

Se o ajudador permite que o seu sistema de valores aflore e venha à tona, deixa de escutar o ajudado para escutar sua própria voz.

Essa tendência do julgamento está presente na maior parte das pessoas e é uma das causas mais comuns da dificuldade de escutar e de ajudar o outro.

Julgar é exatamente a atitude inversa às posturas de aceitação incondicional e de empatia encontradas nos ajudadores efetivos.

2 RESPONDENDO

Mesmo reconhecendo o enorme significado da interação corporal entre as pessoas, não podemos nos esquecer de que a comunicação entre seres humanos é feita basicamente através da palavra.

O ajudado, ao terminar cada uma de suas colocações verbais, espera um retorno do ajudador, também verbal. É certo que a necessidade básica do ajudado é falar, mas vai chegar o momento que vai querer escutar.

2.1 Respondendo ao conteúdo

2.1.1 Separando o joio do trigo

O ajudado na maioria das vezes está perdido em seu próprio mundo. Uma das expectativas que ele tem do ajudador é que este o leve a encontrar um caminho.

Então, responder ao conteúdo é buscar na fala do ajudado o verdadeiro motivo que o levou a se manifestar verbalmente ou até mesmo o motivo que o levou a procurar ajuda.

2.1.2 Efeitos da resposta de conteúdo

Na interação entre pessoas não existe causa sem efeito.

O ajudador tem como tarefa básica compreender o ajudado.

O ajudado geralmente está confuso. Ele começa a se compreender, encontrando uma certa ordem em meio ao caos.

2.1.3 O Tamanho da resposta

O tamanho da resposta deve ser sempre menor do que a colocação feita pelo ajudado.

2.1.4 Respostas certas e respostas erradas

A resposta certa focaliza o processo do ajudado, essa resposta o ajuda em seu raciocínio e o faz caminhar para frente em seu próprio entendimento.

Por outro lado, o ajudado volta atrás, tentando ser mais claro, para o ajudador e para si mesmo, o ajudado continua recebendo uma mensagem de atenção e interesse por parte do ajudador.

2.2 Respondendo ao sentimento

Responder o que o ajudado está sentindo a cada momento e comunicar essa percepção a ele.

Essa tarefa só é possível na medida em que os sentimentos são também identificados e expressos pela própria pessoa ou com a ajuda de alguém capaz de percebê-los.

2.2.1 Respondendo como as crianças experimentam e expressam sentimentos

A criança pequena é inteiramente livre para sentir e expressar o que sente; e desde cedo, as crianças começam a ser punidas por expressarem seus sentimentos.

Sem modelo de pessoa verdadeira, punida e rejeitada cada vez que é honesta quanto ao que sente, a criança vai reprimindo suas emoções pouco a pouco. Levam a uma insatisfação geral e difusa, para a qual não tem uma explicação.

As emoções reprimidas durante toda uma vida e que, acumuladas, explodem diante de um estímulo qualquer, são conseqüências dessa repressão que continuaram em algum lugar dentro da pessoa, mesmo que não saiba.

2.2.2 O autoconhecimento como condição para a mudança

Ao explorar e compreender a si própria, a pessoa atinge o autoconhecimento, que é, antes de qualquer coisa, o reconhecimento dos próprios sentimentos, e a mudança de maneira construtiva só acontece quando se conhece o suficiente para escolher a própria direção.

2.2.3 Reaprendendo a expressar sentimentos

- Meus sentimentos não dividem em certos e errados, eles simplesmente existem.

Todo e qualquer sentimento, se brota, e é apenas uma parte natural da própria condição humana.

- Meus sentimentos nem sempre determinam minha ação

Experimentar o sentimento em sua totalidade não significa que deva agir de acordo com ele.

- É desejável que eu expresse meus sentimentos a outra pessoa

A comunicação dos sentimentos faz parte de uma relação construtiva.

- Posso mudar minhas emoções

Os sentimentos não são imutáveis, conhecendo e descobrindo sua fonte, pode-se decidir trocar as emoções sentidas de forma que não sejam destrutivas.

2.2.4 A expressão dos sentimentos

O ajudado não sabe o que está sentindo, ou sabe e não quer admitir para si mesmo, pois saber expressar seus sentimentos de maneira direta, incluem em seus relatos, não só os fatos e os sentimentos que experimentam diante desses fatos.

2.2.5 Preparando o ajudado para identificar seus sentimentos

São as respostas de conteúdo que vão comunicar compreensão e facilitam a construção de um relacionamento firme e consistente, para detectar esses sentimentos e discriminar o momento exato de comunicar suas próprias verdades.

2.2.6 Como responder aos sentimentos

É a habilidade de captar o que o ajudado está sentindo a cada momento e comunicar isso a ele.

2.3 **Respondendo ao sentimento e conteúdo**

É a somatória das duas habilidades anteriores. Quando o ajudador responde a sentimento e conteúdo, comunica que compreende, ao mesmo tempo, como o ajudado está se sentindo e porque ele está se sentindo assim.

A finalidade da resposta é comunicar a compreensão total da experiência do ajudado, nem a resposta de sentimento, nem a de conteúdo, isoladamente, são suficientes para se fazer essa comunicação.

2.3.1 Respostas intercabiáveis, aditivas e subtrativas

As respostas intercabiáveis são formuladas no mesmo nível em que o ajudado está se expressando, nem mais, nem menos.

As respostas aditivas são aquelas em que ele acrescenta alguma coisa além daquilo que foi expresso pelo ajudado.

As respostas subtrativas são as que subtraem alguma coisa à experiência do ajudado, ou seja, que corta sua fala e o impede de continuar em sua auto-exploração.

2.3.2 Respostas empáticas, simpáticas e antipáticas

A resposta simpática ocorre quando a pessoa procura ser agradável a quem fala, mais desfocaliza inteiramente a experiência do outro, e passa para outro assunto.

A resposta antipática também leva a pessoa cortar o seu relato, mas é formulada de maneira desagradável, tendo uma conotação de crítica a pessoa.

E a resposta empática é a única que dá permissão à pessoa para se expressar e continuar seu relato.

2.4 Respondendo com imagens

É a imagem que sugere a representação daquilo que a pessoa relata, está vivendo ou sentindo. A imagem brota espontaneamente no ajudador, é um poder muito maior de comunicar compreensão do que as respostas de conteúdo e sentimento. Através da imagem, ambos visualizam com enorme nitidez aquilo que o ajudado está vivendo e relatando.

2.5 Respondendo ao comportamento

É a habilidade de oferecer ao ajudado esses dados, nos momentos em que isso for benéfico para ele.

Os dados corporais devem ser compatíveis com os dados verbais, de expressão e sentimento.

2.6 Respondendo às perguntas

As perguntas servem de meio de comunicação de interação verbal entre as pessoas. As pessoas perguntam: porque precisam de respostas para manter contato com o outro; porque querem expressar alguma coisa e não conseguem.

2.6.1 Mensagens aparentes e subjacentes

A expressão verbal é formulada em dois níveis, temos uma mensagem explícita ou aparente, que está contida na superfície das palavras

que estão sendo ditas; e temos uma mensagem implícita ou subjacente, que é a verdadeira mensagem.

2.6.2 Como responder as perguntas

A identificação da mensagem subjacente envolve a percepção de sentimentos e conteúdos atrás da pergunta, quando o ajudador capta essa mensagem e comunica sua compreensão ao ajudado, este nem mesmo vai querer resposta à pergunta objetiva, ele queria apenas compreensão e não informação.

Respondendo uma pergunta aparente, perde comunicação e compreensão.

O ajudador deve fazer as perguntas quando não entendeu alguma coisa, quando não consegue se expressar, quando o ajudado tem dificuldade de explorar seus sentimentos, quando o ajudado se expressa de maneira abstrata.

2.7 Respondendo com os próprios sentimentos

O relacionamento não é entre dois papéis, mas entre duas pessoas vivendo um encontro verdadeiro.

É importante que o ajudador saiba discriminar quais sentimentos devem ser comunicados e quando comunicá-los ao ajudado. O ajudador deve ser genuíno, coerente, cuidadoso, empático e efetivo.

3 PERSONALIZANDO

Mostrar ao ajudado sua parcela de responsabilidade diante da situação que está vivendo, facilitando sua compreensão do papel que desempenha no próprio problema de modo a poder resolvê-lo.

3.1 Transformando a vítima em agente

É o ponto culminante do processo de ajuda com amadurecimento da pessoa, à medida que aumenta seu repertório da habilidade diante da vida.

3.1.1 Assumindo a responsabilidade por minhas emoções

Lidar com as emoções de maneira saudável e não responsabilizar outras pessoas pelas próprias reações.

3.1.2 Lançando as bases

As habilidades básicas sintonizar e responder são as bases do personalizar no processo de ajuda, especialmente através das respostas intercambiáveis, aquelas que estão no mesmo nível em que o ajudado se expressa, nos indicando sua prontidão para iniciar essa fase quando se torna capaz de manter seu próprio comportamento de auto-exploração.

3.2 As fases do personalizar

3.2.1 Personalizando o conteúdo

É dar respostas aditivas que internalizam cada vez mais, os temas da fala do ajudado.

3.2.2 Personalizando a falta

É levar o ajudado a identificar a própria falta, assumindo inteira responsabilidade pela própria vida.

3.2.3 Personalizando o objetivo

É o último elemento do processo, cuja identificação vai possibilitar ao ajudado elaborar o seu programa de ação determinando a direção de sua mudança.

4 ORIENTANDO

4.1 Orientar: habilidade opcional

Todo processo de ajuda efetivo tem como resultado um ou várias mudanças por parte do ajudado tendo explorado sua situação insatisfatória e compreendido esta satisfação, elabora sozinho seu programa de ação. A partir deste processo de autoconhecimento, ele é capaz de personalizar sua própria experiência.

A decisão última é do ajudado. O ajudador o orienta, e ele escolhe seguir ou não sua orientação.

4.2 O significado da mudança

Ninguém procura ajuda senão estiver pretendendo algum tipo de mudança em sua vida. Nenhum processo de ajuda terá sido efetivo se sairmos como entramos.

4.2.1 Mudança interna x mudança externa

A situação externa é passível de mudança, dando direção ao final do processo de ajuda.

4.3 Existe fim para o processo de ajuda?

O momento de parar chega quando o ajudado se transforma em ajudador.

Num processo efetivo, as habilidade de ajuda são assimiladas de tal forma pelo ajudado, que se tornam um estilo de vida.

Comentários pessoais sobre o conteúdo e o relacionamento dos apontamentos do conteúdo para atividade do Enfermeiro

Ninguém sai ileso de um encontro com outra pessoa. Este é um dos princípios básicos das relações interpessoais. Não sairmos ileso, significa sairmos diferentes ao iniciarmos um encontro.

Então; existe uma ligação íntima entre os níveis de funcionamento físico e emocional, e o enfermeiro estará sempre defrontando com o aspecto emocional das pessoas, e está profundamente comprometido com o crescimento do outro, trabalhando sistematicamente como ajudador formal ou informal, e introjeta a postura transformando o Modelo de Ajuda não apenas numa metodologia de trabalho, mas num estilo de vida.

Por isso, uma relação de ajuda é uma relação na qual o enfermeiro procura promover ao cliente; o crescimento, desenvolvimento, maturidade, melhor funcionamento e maior capacidade de enfrentar a vida.

Uma boa relação de ajuda é essencial para que os cuidados de enfermagem sejam eficazes.

Ajudar é uma habilidade que é inerente à pessoa, mas muitos não desenvolvem tão grande capacidade. A dimensão do valor pessoal é dada pela disponibilidade de escutar aqueles que precisam. Qualquer enfermeiro ajuda e o contrário seria uma aberração. No entanto, acontece que muitas vezes, no domínio relacional o enfermeiro apenas possui como único recurso a sua boa vontade. Só a boa vontade não garante o sentimento de confiança em si próprio e competência profissional.

O processo de autoconhecimento exige coragem para encontrar as qualidades e dificuldades pessoais.

Os cuidados prestados pelo enfermeiro devem, pois encontrar um ponto de apoio sólido em todas as dimensões da relação de ajuda.

A relação de ajuda é o eixo no qual gravita o conjunto dos cuidados de enfermagem. Um enfermeiro não pode se contentar em aplicar técnicas, de forma automática, junto dos pacientes, sem ter, de imediato um sentimento de empatia.

Referência

Feldman C, Miranda M.L. Construindo a Relação de Ajuda. 14º ed. Belo Horizonte: Crescer; 2004.