

# Índice

## A RELAÇÃO DE AJUDA

### **Prefácio, 7**

### **Introdução, 9**

### **Primeira abordagem, 11**

#### **O que é a relação de ajuda? 13**

Ajudar, 13

Capacidade de escuta, 15

Desenvolvimento das várias dimensões da relação de ajuda através da prática, 19

Situações para exercitar a escuta, 22

Grelha de observação da capacidade de escuta, 28

Balanço da escuta, 36

#### **Características da enfermeira, 37**

Capacidade de clarificar e de ajuda na clarificação, 37

Exemplos de níveis da capacidade de clarificar e de ajuda na clarificação, 40

Situações para exercitar a capacidade de clarificar e de ajuda na clarificação, 41

Grelhas de observação, 47

Balanço da capacidade de clarificar e de ajuda na clarificação, 50

#### **Capacidade de se respeitar a si própria e de respeitar o cliente, 51**

Exemplos de níveis de respeito, 52

Situações para exercitar o respeito, 53

Grelhas de observação, 59

Balanço da capacidade de respeito, 62

#### **Capacidade de ser congruente consigo própria e com o cliente, 63**

Exemplos de níveis de congruência, 65

Situações para exercitar a congruência, 66

Grelhas de observação, 73

Balanço da capacidade de congruência, 76

#### **Capacidade de ser empática consigo própria e, com o cliente 77**

Exemplos de níveis de empatia, 81

Situações para exercitar a empatia, 82

Grelhas de observação, 89

Balanço da capacidade de empatia, 92

#### **Síntese das características essenciais à enfermeira para a relação de ajuda, 93**

### **Segunda abordagem, 95**

#### **O que é a relação de ajuda, 97**

Ajudar, 97



- Capacidade de escuta, 103
- Situações para exercitar a escuta, 109
- Grelhas de observação, 115
- Balanço da escuta, 118

#### **Características da enfermeira, 119**

- Capacidade de clarificar e de ajuda na clarificação, 119
  - Situações para exercitar a capacidade de clarificar e de ajuda na clarificação, 121
  - Grelhas de observação, 127
  - Balanço da capacidade de clarificar e de ajuda na clarificação, 130

- Capacidade de respeito por si própria e pelo cliente, 131
  - Situações para exercitar o respeito, 134
  - Grelhas de observação, 141
  - Balanço da capacidade de respeito, 144

- Capacidade de ser congruente consigo própria e com o cliente, 145
  - Situações para exercitar a congruência, 148
  - Grelhas de observação, 155
  - Balanço da capacidade de congruência, 158

- Capacidade de ser empática consigo própria e com o cliente, 159
  - Situações para exercitar a empatia, 166
  - Grelhas de observação, 172
  - Balanço da capacidade de empatia, 175

- Capacidade de se confrontar e de confrontar os outros, 176
  - Exemplos de níveis de confrontação, 180
  - Situações para exercitar a confrontação, 182
  - Grelhas de observação, 193
  - Balanço da capacidade de confrontação, 196

#### **Conclusão, 197**

#### **Referências, 199**

#### **Bibliografia temática. 201**