



ACOLHER, COMO A EMPATIA AJUDA NO ENTENDIMENTO AO PACIENTE

Gilsinei Rosa de Oliveira Souza¹

Cíntia Mendes de Assis²

cintiamendesassis@hotmail.com

AREA DE CONHECIMENTO: Ciências humanas

RESUMO

O presente artigo objetivou-se investigar o quanto é importante o acolhimento e a empatia para o entendimento do paciente, portanto essa iniciativa se baseia no conceito que acolher e ser empático é uma boa ferramenta para a condução da terapia e conseqüentemente a melhora na saúde do paciente. Assim com base nas revisões que buscam evidenciar a importância do acolher e ser empático, buscamos por meio desta pesquisa qualitativa exploratória, onde foi utilizado as plataformas como: Google acadêmico, Lilacs e Scielo, uma forma de mostrar ao leitor o quanto estes dois conceitos são importantes na relação terapêutica. Portanto conclui-se que ambas as relações de acolher e ser empático é de suma importância na relação terapêutica, pois não havendo estas questões o paciente não irá estabelecer uma conduta de confiança e o terapeuta sem saber ser empático não terá consigo um ganho terapêutico ou até mesmo o ganho de seu paciente.

PALAVRAS-CHAVE: Acolhimento; Empatia; Relação paciente/cliente.

1 INTRODUÇÃO

O maior desafio atualmente é lidar com situações em que os seres humanos estão a prova, vivendo a pandemia mundial que afeta todas as classes, fica evidente que os processos de acolher, cuidar e responsabilizar, fica com um risco maior pois o paciente já teme pelo seu presente e futuro.

Uma relação é bem estruturada quando se tocamos que o processo de ser empático está presente, mas este estar presente deve ser compreendido por ambas as partes cliente e paciente, onde temos o terapeuta vivenciando o momento de uma forma mais íntima, compreendendo o mesmo profundamente, sem que haja

¹Graduando em Psicologia/ UNIVÉRTIX – Faculdade Vértice

²Mestranda em Psicologia Clínica e da Saúde. Especializando em Terapia Cognitiva Comportamental. Especialista em Perícia Examinadora de Trânsito. Pós-graduada em Docência do Ensino Superior e em Educação Especial, Graduada em Psicologia e Pedagogia. Professora do Curso de Psicologia, Administração e Ciências Contábeis da Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó.

juízos ou críticas, sendo inteiramente sua escuta ao paciente de forma verdadeira (MOREIRA; TORRES,2013).

Ser empático é demonstrar interesse ao ser humano, logo entendemos que ser bem recebido em qualquer ambiente é uma porta de entrada para futuras voltas, e fica inviável a qualquer profissional da área de saúde não ter essas boas práticas, assim se tratando do profissional psicólogo já no acolhimento vem contigo a empatia, ferramentas que juntas iram proporcionar uma variedade de estímulo e entendimento do paciente (SCHELBER; FERREIRA,2012).

Procuramos por meio desta pesquisa compreender como o processo de empatia e acolhimento é uma boa forma de entender o paciente, sendo que o paciente passa por ambos os processos e sendo bem acolhido surgiu possibilidades de novas experiências.

O objetivo deste artigo é avaliar o quanto é importante o acolhimento e a empatia para o entendimento do paciente, procurando entender o quanto este processo é benéfico à saúde dos usuários e importante para a boa manutenção dos trabalhos por parte da equipe que compõe a clínica.

Trabalhos como este são importantes pois aponta para uma questão que é o primeiro contato com o paciente em um ambiente que ele não este acostumado, assim ele vem com duvidas questões e possivelmente medo, que pode ser quebrado logo ao acolher.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O processo de acolhimento, ser empático se encontra em várias estancias nas profissões, pois são bases fortes para nos relacionarmos principalmente com pessoas que ainda não conhecemos, mas que buscam por nossa ajuda. Assim cada cenário de vida, fica evidente que esses conceitos não podem ser esquecidos e sim fortalecidos.

Acolher é uma forma de lidar com o outro de forma mais digna possível, atingindo o outro com bom senso e entendimento, e da mesma forma quanto a atuação dos profissionais psicólogos frente ao SUS, a de se esperar uma conduta

que siga os princípios da universalidade da equidade e integralidade, sendo esses valores não somente deste profissional, e cabe aos mesmos ser um norte nos serviços prestados, intercalando aos usuários Brasil (2004).

O acolhimento realizado por um psicólogo é importante pois a relação do acolhido com seus familiares se torna melhor e os mesmo se sentem abraçados e protegidos (GUAZINA; RIVAS; VELASCO,2013),

Portanto o acolher é uma pratica que se encontra muito presente em nossos dias, e também nos encontros e partidas da vida, nesses dias de grandes lutas e pouco tempo para observar o que está a nossa volta, e logo percebemos que a todo instante a correria, a labuta diária nos torna este oficio um pouco complicado de exercer Brasil (2010).

Outro fator quando se tratamos de pessoas, pacientes /clientes, além de um bom acolhimento temos a empatia, muito discutida e também confundida com simpatia, mas que se torna importante quando se temos em sua definição uma vivencia própria do ser humano ou se colocar no lugar do outro (RANIERE; BARREIRA,2012).

É importante entender, que compreender o outro ser, que se encontra como paciente, é uma tarefa difícil pois entendemos que a dor do seu paciente não é sentida na mesma proporção que os terapeutas sentem, sendo uma dor que deve ser compreendida pelo terapeuta (FONTGALLAND; MOREIRA,2012).

No entanto a empatia tem uma capacidade de transformar vidas, no cenário individual e também social, capaz de modificar ambientes, trazer um cenário novo, provocar revoluções, mas não imaginem uma guerra ou uma luta, e sim imaginem uma mudança no ser humano, fazendo aos outros o que gostaria que fizesse com você Krznaric (2015).

3.METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA: Qualitativa

Segundo FONTELLES et.al (2009), a pesquisa qualitativa está com um foco mais voltado para a descrição dos resultados, buscando assim um aprofundamento

dos fatos com mais complexidade, sendo além da descrição, interpretações e possivelmente comparações, uma busca que não envolva questões relacionadas a números. Martins, (2004) ainda ressalta que a pesquisa qualitativa, requer uma atenção do pesquisador e tempo para análise de dados, sendo uma análise precisa de detalhes de modo intensivo, sendo como principal preocupação o estudo e também a análise, dando valor a análise direta do pesquisador com seu local de pesquisa.

3.2 TIPO DE COLETA DE DADOS: Foi utilizada a metodologia de pesquisa exploratória.

3.3 TIPO ANALISE DE DADOS: Descritiva

3.4 AMOSTRA LOCAL DA PESQUISA: A elaboração deste trabalho, foi fundamentada a partir de informações, que se obteve a partir da base de dados do Google Acadêmico, Lilacs e Scielo.

3 CATEGORIZAÇÃO EMERGENTE DE COLETA DE DADOS

O processo de acolher é algo único, estando em um ambiente que se possa dar um atendimento a figura principal que é o paciente/cliente, ele que está ali para ser reconhecido e também suas necessidades em relação a saúde, tendo consigo uma escuta qualificada que proporciona um melhor entendimento do mesmo (CANTAMISSA, et al, 2019).

Estar acolhendo um paciente é uma forma de lidar com os conflitos que ele traz e também de aproximação e escuta, pois ele estará trazendo várias questões que em um dado momento só precisa ser repassada a um profissional qualificado e que ofereça uma condição favorável, (GUAZINA; RIVAS; VELASCO,2013).

Portanto para Ranieri, Barreira (2012), apontam que para além de um bom acolhimento, devemos nos atentar para o processo de empatia que traz consigo um elemento considerado de suma essência para a relação paciente/cliente, que é a possível possibilidade de estar próximo, tendo uma versão do paciente de forma mais real possível.



Segundo ALEXANDRE *et al* (2019), a importância de acolher vai além do que imaginamos, sendo algo que envolve múltiplas questões e equipes, pois se trata de uma prática diária de pacientes que necessitam de cuidados, e estando sempre atento a esses fatores, logo o paciente se sentiria acolhido e conseqüentemente bem no ambiente.

Para Carraro (2007), o processo de ser empático vai além do que podemos imaginar, ela não se limita a definição e descrição, mas ela é algo que tem que ser apreciado sentido na pele e ter um reconhecimento, pois é algo que vai além das palavras, algo que devemos ser e ser com os outros.

MARTINS *et.al* (2018), ainda ressalta que esta relação terapêutica como um elemento de muita importância principalmente para o contexto clínico, e que a empatia é a ferramenta ideal para estabelecer esta relação. Assim ser empático e ter em mãos a oportunidade de entrar no mundo do paciente.

4 Considerações Finais

Mediante aos dados apresentados, pode-se observar que acolher é uma ferramenta que ajuda o terapeuta a entender o paciente em um primeiro momento, sendo que este momento é de suma importância para ambos paciente e terapeuta. Mas por outro lado além de acolher, ser empático é uma forma de se ter uma relação terapêutica ainda mais próxima de seu paciente, pois, contudo, este processo traz para o paciente em sua forma original.

Conclui-se então que ambas as relações de acolher e ser empático é de suma importância na relação terapêutica, pois não havendo estas questões o paciente não irá estabelecer uma conduta de confiança e o terapeuta sem saber ser empático não terá consigo um ganho terapêutico ou até mesmo o ganho de seu paciente.

Pensando em uma perspectiva futura cabe a nós profissionais de psicologia nos atentar a esses dois detalhes que é o acolher e ser empático, visando que ambos são importantes na relação terapêutica que muitas vezes a falta de um ou ambas pode acarretar a perda do paciente e também da oportunidade de tratarmos

de sua saúde. Assim o tema se torna importante pois estamos em um momento de plena reformulação no conceito de saúde no mundo, onde as pessoas têm a saúde como prioridade.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRE, Vinícius et al. **O Acolhimento como Postura na Percepção de Psicólogos Hospitalares**. Psicologia: Ciência e Profissão, v. 39, 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Humaniza SUS: acolhimento com avaliação e classificação de risco um paradigma ético-estético no fazer em saúde**. Brasília, DF, 2004. Disponível em:http://www.saude.sp.gov.br/resources/humanizacao/biblioteca/pnh/acolhimento_com_avaliacao_e_classificacao_de_risco.pdf.

CANTAMISSA, Mariana Louback Dias et al. **EMPATIA NA RELAÇÃO MÉDICO-PACIENTE**. Anais do Seminário Científico do UNIFACIG, n. 5, 2019.

CARRARO, Telma Elisa; RADÜNZ, Vera. A empatia no relacionamento terapêutico: um instrumento do cuidado. **Cogitare Enfermagem**, v. 1, n. 2, 2007.

DA SILVA, Christie Dinon Lourenço et al. **A Psicologia nos serviços de acolhimento institucional e o fortalecimento de vínculos familiares e comunitários**. Revista Pesquisas e Práticas Psicossociais, v. 10, n. 1, p. 55-65, 2015.

DE SOUZA MARTINS, Heloisa Helena T. Metodologia qualitativa de pesquisa. **Educação e pesquisa**, v. 30, n. 2, p. 289-300, 2004.

FONTELLES, Mauro José et al. Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa. **Revista paraense de medicina**, v. 23, n. 3, p. 1-8, 2009.

FONTGALLAND, Rebeca Cavalcante; MOREIRA, Virginia. **Da empatia à compreensão empática: evolução do conceito no pensamento de Carl Rogers**. Memorandum: Memória e História em Psicologia, v. 23, p. 32-56, 2012.

KRZNARIC, Roman. **O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo**. Editora Schwarcz-Companhia das Letras, 2015.

Ministério da Saúde. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização**. – 2. ed. – Brasília: Ministério da Saúde, 2010 Disponível

em:http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf

MOREIRA, Virginia; TORRES, Rafael Bruno. **Empatia e redução fenomenológica: possível contribuição ao pensamento de Rogers**. Arquivos Brasileiros de Psicologia, v. 65, n. 2, p. 181-197, 2013.

RANIERI, Leandro Penna; BARREIRA, Cristiano Roque Antunes. **A empatia como vivência**. Memorandum: Memória e História em Psicologia, v. 23, p. 12-31, 2012.

SCHEIBEL, Aline; HECKER FERREIRA, Lígia. Acolhimento no CAPS: reflexões acerca da assistência em saúde mental. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 35, n. 4, p. 966, 2012.

VELASCO, Karine; RIVAS, Ligia Andreia Ferrony; GUAZINA, Félix Miguel Nascimento. **Acolhimento e escuta como prática de trabalho do psicólogo no contexto hospitalar**. Disciplinarum Scientia| Ciências Humanas, v. 13, n. 2, p. 243-255, 2012.