TEMAS BÁSICOS DE PSICOLOGIA

CLARA REGINA RAPPAPORT (Coordenadora)

Rachel Lea Rosenberg

Organizadora

ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO CENTRADO NA PESSOA

E.P.U.

Volume 21

Temas Básicos de Psicologia
Coordenadora: Clara Regina Rappaport

Dados de Catalogação na Publicação (CIP) Internacional
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

A167 Aconselhamento psicológico centrado na pessoa / Rachel Lea Rosenberg organizadora. — São Paulo : EPU, 1987.
(Temas básicos de psicologia ; v. 21)

1. Aconselhamento 2. Psicoterapia centrada no cliente 3. Relações de ajuda 4. Relações terapeuta-paciente I. Rosenberg, Rachel Lea. II. Série.

CDD-158.3
158.2
86-2314 -616.8914

Índices para catálogo sistemático:

1. Aconselhamento : Psicologia aplicada 158.3
2. Psicoterapia centrada na pessoa 616.8914
3. Relação de ajuda : Psicologia aplicada 158.2
4. Relação terapeuta e cliente : Psicologia aplicada 158.2

Rachel Lea Rosenberg
Organizadora

Henriette Tognetti Penha Morato - Ismênia de Camargo
- Maria Luisa Sandoval Schmidt
- Marina Pacheco Jordão - Miguel Mahfoud

Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa

E.P.U. EDITORA PEDAGÓGICA E UNIVERSITÁRIA LTDA.

Sobre os Autores

Henriette Tognetti Penha Morato, formada em Psicologia pela USP em 1970, atualmente é professora-assistente do IPUSP, nas disciplinas de Aconselhamento Psicológico, onde seu maior interesse tem residido em aprofundar-se nas bases da Abordagem Centrada na Pessoa e na supervisão de alunos-terapeutas, campo de seu doutorado. Atua, também, como psicoterapeuta de adolescentes e adultos.

Ismênia de Camargo é formada em Psicologia pela USP. Sua formação psicanalítica foi realizada no Sedes Sapientiae. Atua na área clínica em atendimento de adolescentes e adultos, tendo interesse especial na formação de psicoterapeutas. Atualmente faz parte da equipe do Serviço de Aconselhamento do IPUSP, como psicóloga e supervisora.

Maria Luisa Sandoval Schmidt, formada em Psicologia pela USP em 1975, atualmente é professora-assistente do IPUSP, nas disciplinas de Aconselhamento Psicológico. Dedica-se com especial interesse à formação de psicoterapeutas. Atua como psicóloga clínica de adultos e em instituições de saúde.

Marina Pacheco Jordão é psicóloga clínica com especialização em Abordagem Centrada na Pessoa e Gestalt Terapia. Professora do curso de especialização de Gestalt Terapia, com ênfase em técnicas corporais, no Instituto Sedes Sapientiae. Psicóloga e Supervisora do Serviço de Aconselhamento Psicológico da USP. Terapeuta de adultos.

Miguel Mahfoud é psicólogo formado pela USP em 1980. Interessa-se pelo trabalho com comunidades, área na qual desenvolve seus estudos pós-graduados. Atua também em consultório particular.

Rachel Lea Rosenberg, psicóloga, mestre e doutora pelo Instituto de Psicologia da USP, tem pesquisado e aplicado a Abordagem Centrada na Pessoa, divulgando-a no Brasil, inclusive através de publicações diversas. Autora de *A Psicologia do Superdotado* e, com Carl Rogers, de *A Pessoa como Centro.*

Capa: Paulo Hiss

1.ª Reimpressão

ISBN 85-12-62370-5

© E.P.U. Editora Pedagógica e Universitária Ltda., São Paulo, 1987. Todos os direitos reservados. A reprodução desta obra, no todo ou em parte, por qualquer meio, sem autorização expressa da Editora, sujeitará o infrator, nos termos da Lei n.º 6.895, de 17-12-1980, à penalidade prevista nos artigos 184 e 186 do Código Penal, a saber: reclusão de um a quatro anos.

E.P.U. — Praça Dom José Gaspar, 106 — 3.º andar — Caixa Postal 7509 — 01 051 São Paulo — Brasil Tel. (011) 259-9222

Impresso no Brasil Printed in Brazil

Sumário

Prefácio geral da Coleção VII

Abertura — Maria Luisa Sandoval Schmidt IX

Introdução: Biografia de um Serviço — Rachel Lea Rosenberg 1

Referências bibliográficas 13

1. Aconselhamento psicológico: questões introdutórias — Maria Luisa Sandoval Schmidt **14**

1.1. Uma referência histórica 15

1.2. Aconselhamento, orientação e psicoterapia 16

1.3. Aconselhamento e psicoterapias breves e focais 18

1.4. A figura do conselheiro 21

2. Abordagem centrada na pessoa: teoria ou atitude na relação de ajuda? — Henriette Tognetti Penha Morato **24**

2.1. Referências bibliográficas 43

3. Reflexões de um terapeuta sobre as atitudes básicas na relação Terapeuta-Cliente — Marina Pacheco Jordão **45**

3.1. Empatia 45

3.1.1. Da empatia como mudança de padrão 47

3.1.2. Da empatia como uma capacidade a ser desenvolvida 48
3.2. Congruência 48
3.2.1. Congruência e verdade 50
3.2.2. Congruência e arte 50
3.3. Da consideração positiva incondicional 51
3.4. Referências bibliográficas 52

4. A formação do conselheiro — Ismênia de Camargo 53

5. A atividade de pesquisa — Rachel Lea Rosenberg 60
5.1. Pesquisa e teoria 60
5.2. Visão atual da pesquisa 66
5.3. Relatos de pesquisa 68
5.4. Levantamentos em arquivo 69
5.5. Referências bibliográficas 73

6. A vivência de um desafio: plantão psicológico — Miguel Mahfoud 75

7. Palavras sobre ética — Rachel Lea Rosenberg 84

Prefácio geral da Coleção

A Coleção Temas Básicos de Psicologia tem por finalidade apresentar de forma didática e despretensiosa tópicos que são ministrados em várias disciplinas dos cursos superiores de Psicologia ou outros em cujo *curriculum* constem disciplinas psicológicas.

O objetivo fundamental é oferecer leituras introdutórias que sirvam como roteiro básico para o aluno e que ajudem ao professor na elaboração e desenvolvimento do conteúdo programático.

Neste sentido, selecionamos autores com vasta experiência didática em nosso meio, os quais, em virtude da profundidade de seus conhecimentos e do contato prolongado com alunos, cientes da dificuldade de adaptação da literatura importada para o nosso estudante, se dispuseram a colaborar conosco.

Esperamos, assim, contribuir para a formação de profissionais, psicólogos ou não, sistematizando e transmitindo, de forma simples, o conhecimento acadêmico e prático adquirido por nossos colaboradores ao longo dos anos, e também tornando a leitura um evento produtivo e agradável.

Clara Regina Rappaport
Coordenadora

Abertura

Maria Luisa Sandoval Schmidt

Aconselhar — verbo, ação — condensa múltiplos significados. Desdobra-se e desloca-se em sentidos por vezes contraditórios, antagônicos. Próprio da linguagem é o duplo efeito de clareza e ambigüidade no qual se produz a comunicação humana.

Tratamos aqui de comunicar, com a maior clareza possível, idéias elaboradas a partir de uma maneira singular de praticar a ação de aconselhar. Não temos, contudo, a pretensão de eliminar toda ambigüidade. Nas brechas da ambigüidade, do discurso e da prática, emerge a dúvida e a novidade. Gostaríamos sim de, preliminarmente, resgatar alguns significados da palavra aconselhar: significados próximos daquilo que buscamos em nossa prática.

Aconselhar vem do verbo latino *consiliare* e nos remete a *consilium*, que significa com/unidade, com/reunião. Esta significação é importante, pois supõe a ação de duas ou mais pessoas voltadas para a *consideração* de algo. É a própria noção de um conselho: várias pessoas reunidas para examinar com atenção, olhar com respeito, para deliberar com prudência e justeza.

Quando pensamos no processo de Aconselhamento Psicológico, pensamos exatamente na relação de duas ou mais pessoas voltadas para a consideração atenta, respeitosa e prudente de algo que é vital para uma ou várias delas.

Aconselhar, nesse sentido, não significa fazer ou pensar pelo outro, mas fazer ou pensar *com* o outro. O discernimento, a clareza, a

verdade advêm desta possibilidade de *com*partilhar. Se distinguirmos, no processo de Aconselhamento Psicológico, um papel de conselheiro, este papel está ligado ao discriminar, elaborar e deliberar com o cliente.

Lembramos o dito popular: o travesseiro é o melhor conselheiro. A sabedoria popular destaca que o indivíduo às voltas com alguma questão ou dúvida vital é, ainda e por isso, o melhor conselheiro para si. O bom conselheiro — como o travesseiro — ajuda o indivíduo a discernir um caminho a trilhar, embora não possa trilhá-lo por ele.

Introdução

Biografia de um Serviço

Rachel Lea Rosenberg

Para Iara Iavelberg, que quis um país livre e uma psicologia justa.

É preciso dizer que um Serviço de Aconselhamento Psicológico é mais que um programa, um local, uma divisão burocrática. Tal como um ser humano, ele tem uma história que imprime em seu semblante, vive experiências que determinam seus caminhos e oculta intrigantes segredos. Decerto qualquer serviço institucional é único, enquanto fruto de conjunturas, personalidades e dinâmicas particulares, mesmo quando segue um modelo. Mas seu desenvolvimento terá sempre algo que poderemos generalizar e algo que reconheceremos, algo que venha a fazer parte do legado comum e da obra coletiva. Isto porque somos uma espécie que recria, na consciência e no verbal, o que lembra. Tentarei traçar passos de uma jornada que se confunde com a história da psicologia nacional e, até, do país.

Eis aqui, então, em pinceladas que não se pretendem demasiado precisas — pois que fluem da memória pessoal — uma história do Serviço de Aconselhamento Psicológico que há muito se intitula SAP, parte integrante do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo.

Brigava-se, valentemente, por um reconhecimento da profissão de psicólogo, ao nível das legislaturas, das agremiações profissionais e da sociedade. No Brasil do início dos anos 60 ainda prevalecia, como imagem da Psicologia, um conjunto de especulações e atividades misteriosas ou literárias, pouco válidas ou profundas, que freqüentemente aparecia como intruso à Filosofia, à Educação, à Medicina, à Família

ou à Religião, e que por elas, portanto, era antagonizado, com maior ou menor intensidade. O Aconselhamento era uma disciplina vista pelos acadêmicos como "plebéia" por ser declaradamente profissionalizante. Crescia à semelhança dos que introduziram sua prática entre nós, como o prof. Barros Santos em São Paulo, o padre Benko e a dra. Ruth Scheeffer no Rio de Janeiro, os quais introduziram entre nós a Psicologia Humanista aplicada, e nos apresentaram Carl Rogers entre os seus autores principais. O Aconselhamento Psicológico, posto no currículo acadêmico como apêndice das técnicas de exame psicológico, precisava ainda se afirmar enquanto forma de atuação legítima. Era ele que permitiria atender a problemas de ajustamento psicológico, transições existenciais penosas, comportamentos inadequados, conseqüências de deficiências físicas, mentais ou sociais, contrapondo-se às curas das patologias definidas pela Psicologia Clínica. Esta, muito mais austera, desenvolvia sua identidade de sistema de pensamento e atuação pelo nível de aprofundamento e pela agudeza dos diagnósticos. Ainda hoje paira, entre nós, o vestígio da suspeita de que o Aconselhamento Psicológico seja menos sério que a psicoterapia — comparação sem fundamento que apenas serve para manter um preconceito antigo, talvez mais profissional que teórico.

Desta época, temos registros dos atendimentos feitos ou supervisionados por Oswaldo de Barros Santos em função de suas aulas em Aconselhamento Psicológico. Era ele quem as ministrava nos três cursos de Psicologia existentes então em São Paulo. Enquanto professor e profissional respeitado, promovia também o atendimento de pessoas que o procuravam, através dos alunos que faziam assim sua prática.

Os primeiros atendimentos daqueles alunos de Psicologia já contavam com algumas características básicas que perduram nos paradigmas de hoje: o cliente busca ajuda junto a uma pessoa ou instituição, passa por alguma forma de triagem, é posto em contato com o estagiário ou profissional que o ajudará de modo sistematizado, e é atendido por tempo variável. O cliente não escolhe, nem conhece, a pessoa que o atenderá, o método a ser utilizado, o local dos encontros, as metas pretendidas, a duração da entrevista e a do processo como um todo. A isto associa-se o não-pagamento... Por outro lado, o aluno tampouco conhece seu cliente!

Até 1966, o sólido prédio da Faculdade, na Rua Maria Antônia, abrigava de vez em quando nos bancos dos saguões estas estranhas duplas. Elas conseguiam isolar-se do mundo a sua volta para, ali

mesmo, viverem suas angústias e acertos de cliente e de conselheiro, na medida em que não havia local próprio assegurado para tais encontros.

Em grande parte por ser a situação tão precária, foi possível estabelecer um acordo na FFCL da USP (entre os seus departamentos de Psicologia e o de cursos para Vestibular do Grêmio), por iniciativa de Iara Iavelberg, prematuramente falecida poucos anos depois. Na dupla qualidade, respectivamente, de aluna e professora de Psicologia, foi ela quem, ajudada por dois colegas de classe, propôs, planejou, discutiu e veio a instalar a prestação de Serviços ao Cursinho do Grêmio. Assumi a coordenação e administração pelos 17 alunos de 5.º ano do Curso de Psicologia, e éramos supervisionados e incentivados pelos nossos professores de Aconselhamento Psicológico e Orientação Profissional. O que nos faltava em experiência sobrava em entusiasmo, e logo o "Serviço de Psicologia do Grêmio" entrava num ritmo intenso de atividades contínuas e variadas. No Cursinho para Vestibular, participávamos de reuniões de coordenação, fazíamos palestras e orientação nas classes, organizávamos grupos para testes, administrávamos nossos serviços e finanças, ouvíamos os professores, atendíamos aos adolescentes e sentíamo-nos, mais do que alunos cumprindo estágio, membros de uma equipe de trabalho integrado e responsável. Uma das inovações decerto influente neste programa foi a remuneração aos estagiários pelo Cursinho, o que criava uma condição profissional e política de respeito pela capacidade desta equipe. Em breve, foi preciso construir mais salas, comprar mais material, dedicar mais horas a este novo setor de nossas vidas. Ele invadiu nossos fins de semana e noites, deu-nos o senso de identidade sócio-profissional, incentivou nossos estudos, ajudou a superar diferenças individuais entre nós e levou-nos a acreditar, definitivamente, num novo modelo clínico de psicologia que ultrapassava o consultório para chegar à comunidade.

Ao final do ano letivo, de ambas as partes — da Faculdade e do Cursinho para Vestibular de seu Grêmio — evidenciou-se o interesse em continuar o acordo, e o novo 5.º ano de Psicologia se encarregou do Serviço. Era 1968, ano de profundas e dramáticas conturbações na nossa vida social e pessoal. A classe dos estudantes universitários, historicamente atuante na política, viu-se atingida por muitos lados, e um deles foi a aceleração da mudança dos cursos da USP para a afastada Cidade Universitária. Ali parecia ainda mais difícil do que no centro da cidade trazer eventuais clientes de Aconselhamento

Psicológico. No fim das tardes de inverno, saíamos das salas de aula para a escuridão desolada das avenidas desertas do *Campus*, ouvindo em seu silêncio o passo cadenciado de um ou outro cavalo desgarrado que nos acompanhava até o ponto de ônibus distante. O trabalho junto aos alunos do Cursinho para Vestibular adquiria um significado maior, pois contrastava com o clima social instável, de exceção, preocupação e insegurança. E embora o assunto não viesse a ser diretamente levantado em classe, surgiam os nossos primeiros questionamentos sobre a neutralidade do psicólogo, tida como requisito para sua atuação pelos mais divergentes autores da época. Não nos alongaremos aqui sobre o aspecto político da atuação psicoterápica. Contudo, era evidente para nós o cunho social de criarmos então, dentro do nascente Instituto de Psicologia — que deixava portanto sua subordinação de Departamento —, um Serviço de Aconselhamento Psicológico.

A mudança precipitada para instalações provisórias, emprestadas e estranhas, deve ter influído na nossa decisão de oferecer ali atendimento psicológico a interessados. É admirável que, de fato, tenhamos tido já na época uma clientela que nos descobria, em duas salinhas incrustadas no "Prédio da História". A exemplo dos atendimentos pouco estruturados do começo e seguindo o modelo desenvolvido no Cursinho, este Serviço despretensioso se animava a atender adultos e adolescentes sem se preocupar em classificá-los, e foi se mantendo essencialmente o mesmo até hoje, com média de 250 inscrições por ano. Na sua concepção, o Serviço precisou integrar-se no recém-formado Instituto de Psicologia (pois até então éramos um Departamento da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras). A tarefa era considerável, visto que o reconhecimento legal da profissão, ainda recente, levava a uma preocupação extrema com o cuidado ético e os procedimentos científicos. A proposta do Serviço de Aconselhamento Psicológico, sabidamente pendente para uma visão centrada no cliente, não trazia as garantias mais usuais, de diagnóstico complexo e tratamento aprofundado. Mas, "acampados" que nos encontrávamos nas imensas e quase vazias terras do *Campus*, e sustentados pelo nome conceituado do prof. Barros Santos, que encabeçava a proposta, conseguimos fosse aceita no jovem Instituto de Psicologia a idéia do Serviço que, aliás, foi logo seguido pelo de Orientação Profissional. A divulgação de nossa existência foi bem pessoal. Barros Santos e eu, sua assistente que sucedia a prof.ª Terezinha Moreira Leite, encarregamo-nos dela junto a serviços assistenciais e fazíamos a

triagem, a inscrição e o encaminhamento de todas as pessoas que nos procuravam, acompanhando e supervisionando depois cada atendimento feito pelos alunos. É útil frisar que esta confiança no estagiário era pioneira e cheia de sustos...

Os anos seguintes foram de implantação, crescimento e melhor definição de nosso papel enquanto conselheiros, professores, supervisores e Serviço. Estabelecemos aos poucos uma ordem em nosso trabalho que ameaçava, por sua informalidade, tornar-se caótico. Para nós e para outros com experiência semelhante, a elaboração de um programa delimitando objetivos, procedimentos, horários etc., mostrou-se uma aprendizagem necessária e enriquecedora.

Logo, o Serviço de Psicologia do Departamento de Cursos para Vestibular do Grêmio da FFCL da USP não pôde continuar por intervenção dos militares no próprio Cursinho, fato que pertence à história nacional. Mas deste serviço inicial ficaram algumas das contribuições ao movimento psicológico no Brasil: a constatação de que o psicólogo podia atuar na comunidade, e não apenas num consultório; a afirmação de uma área específica da atuação psicológica, independente tanto da Educação como da Medicina; o questionamento da postura de "autoridade" do profissional ante seu cliente, e da necessidade estrita de certas condições como pagamento, estudo de caso, atendimento prolongado etc., para a validade do trabalho. Todas estas noções eram, na época, inovadoras e controvertidas.

No Curso de Psicologia da USP, lentamente crescia o trabalho de atendimentos à comunidade. Seu núcleo consistia ainda na atenção individualizada a clientes do Serviço. Inicialmente recebidos pelo prof. Oswaldo de Barros Santos ou sua assistente, eram eles depois encaminhados para atendimento por um dos alunos da disciplina Aconselhamento Psicológico, ou a outras instituições tidas como adequadas ao caso. Paralelamente, era preciso divulgar melhor nossa disponibilidade, com suas características e limitações, com cuidado para não provocar uma solicitação que não teríamos capacidade de atender. Por outro lado, nossos alunos, e portanto estagiários, subitamente se multiplicavam, em vista dos novos critérios de procura e de preenchimento de vagas universitárias. Fenômeno amplamente conhecido que veio imprimir novo ritmo a nosso trabalho: contávamos com mais estagiários-colaboradores e, neste sentido, mais recursos a oferecer; em conseqüência, devíamos suprir mais tempo de supervisão, mais espaço e infra-estrutura. As providências tomadas então reafirmavam nossa confiança no aluno e deram forma ao Serviço.

Para melhor atender à demanda dos clientes, os alunos foram preparados para assumir um "plantão" de atendimento. Nestes horários de plantão, eles recebiam, ouviam, inscreviam ou encaminhavam o cliente, ao mesmo tempo buscando aliviar a sua angústia ou ansiedade imediata e provendo um acolhimento respeitoso e empático. Os supervisores, liberados desta função de primeiro contato, ficavam à disposição do grupo de plantonistas para eventuais dúvidas e, posteriormente, discutiam e supervisionavam tais recepções ao cliente. Considerados de fundamental relevância para o processo de desenvolvimento do cliente, estes contatos iniciais mostraram seu alto valor também como recurso de aprendizagem do estagiário. Os plantões, mantidos na rotina do estágio até hoje, são aqui justamente o tema de um capítulo especial.

Um dos problemas enfrentados então — e longe de estar já resolvido — foi o encaminhamento de clientes que não permaneceriam conosco. Era o caso de pessoas com comprometimentos mentais maiores do que julgávamos poder atender; distúrbios de conduta que ultrapassavam o campo atribuído ao psicólogo; problemas de deficiência crônica; indicação para uma atenção profissional paralela, médica ou outra; necessidade de cuidados ou diagnósticos psicológicos específicos, como psicomotricidade ou orientação vocacional. A nossa maior dificuldade estava na identificação de recursos adequados, acessíveis a nossa clientela, composta sobretudo por uma classe financeiramente desfavorecida. Para suprir indicações e endereços úteis aos clientes, foi preciso que dedicássemos longas horas a engenhosas pesquisas, para as quais mais tarde atraímos também os alunos. Estes partiam em visitas a centros, serviços e consultórios, fazendo levantamentos de dados e recolhendo listas de endereços sobre a assistência médico-psico-social-escolar, nos vários níveis de administração e na prática privada. Informavam como cada local visitado desenvolvia seus atendimentos, que condições oferecia e exigia, que recursos humanos possuía etc. Nosso arquivo de informações, de página em página, transformava-se num grande aliado, confirmando a importância deste tipo de recurso num Serviço como o nosso. Para os alunos, envolver-se nessas atividades de pesquisa propiciava um contato importante com a realidade da vida profissional, além do senso de participação efetiva no Serviço e na comunidade. Complementando as pesquisas, fazíamos também divulgação do nosso Serviço, que assim foi se tornando conhecido como recurso comunitário gratuito para onde adolescentes e adultos poderiam se dirigir.

No decorrer desses contatos surgiam pedidos, os mais variados, de consultoria, orientação e palestras. Datam desta época numerosos debates entre pais e filhos, reuniões com professores, assessorias a escolas estaduais, palestras em salas de aula e reuniões com pais e mestres. Em alguns lugares, prestávamos assistência psicológica direta a pessoas que não poderiam se dirigir à Cidade Universitária. Para atender a necessidades diversas, inventávamos, descobríamos e adaptávamos recursos e técnicas. Assim, por exemplo, utilizávamos alguns dos primeiros programas de televisão realizados na USP — versando sobre a adolescência — para promover uma ampla série de reuniões de pais, com a finalidade de orientá-los.

O que se quer ressaltar, de fato, é que cada nova aquisição do Serviço de Aconselhamento veio antes como resposta a conjunturas reais e imediatas, que a partir de um esquema conceitual ou administrativo prévio. Na fase inicial que descrevemos, o Serviço assumiu algumas de suas características permanentes sem sabermos que o fazia. À medida que ex-alunos e colegas de outras instituições de ensino nos procuravam para uma orientação, íamos com eles definindo melhor como um Serviço de Aconselhamento Psicológico se inseriria adequadamente no nosso meio. Servimos assim de modelo, ou parâmetro, para outros serviços similares de atendimento ao público. Éramos, sem dúvida, um modelo inacabado e dinâmico, em busca de formas satisfatórias. Em nossa concepção, o campo de Aconselhamento Psicológico era amplo, voltado ao crescimento pessoal, e este poderia ser favorecido de maneiras muito diversas, desde a situação diádica convencional até ciclos de debates facilitados em grandes grupos. Nossa fundamentação teórica, centrada na pessoa, era coerente com tal concepção e com a busca permanente de meios eficazes de atuação. É interessante notar a variedade de alternativas que chegamos a encontrar, e que torna cada Serviço de Psicologia único em sua versatilidade. O tempo nos concede hoje a possibilidade de distinguir quais experiências se mantêm justificadas, quais as que nossa realidade pessoal afastou. Falemos, pois, de funções e atividades incorporadas no SAP nestas duas décadas.

Um primeiro degrau significativo fora galgado ainda na conturbada década de 60, e preocupávamo-nos em conhecer melhor a população que recebíamos, assim como nossos estagiários e os efeitos de nosso trabalho. Este interesse dos docentes em seus supervisionandos, de um lado, e dos profissionais em relação a seus clientes, de outro, é uma característica constante do SAP. Segue um modelo saudável de

questionamento e revisão necessário a todo profissional, absolutamente vital no serviço institucionalizado. Além das reuniões regulares de equipe e dos serviços administrativos de registro e arquivo, várias pesquisas por nós empreendidas refletem este traço de busca.

O início dos anos 70 encontrou-nos com uma rotina estabelecida e uma demanda considerável. Apesar dos levantamentos de recursos e de tentativas de intercâmbio, faltava-nos o concurso imediato de mais profissionais. Assim, foi com felicidade e alívio que pudemos gradualmente contar com mais docentes e profissionais: uma psiquiatra; psicólogos, assistente social, uma escriturária; salas de atendimento e de espera, e material de escritório. Como se deve esperar numa instituição como a nossa, esses recursos nunca são estáveis nem totais a qualquer momento. Voltaremos a esta questão mais adiante.

Tínhamos uma dupla necessidade de prover atendimento e de evitar o alongamento de filas de espera, pois acreditamos ser importante responder ao indivíduo no momento próximo de sua busca, que é possivelmente o de sua maior disponibilidade para encarar mudanças difíceis e benéficas. Com pouca prática, e com ajuda notável dos próprios clientes, experimentamos, pois, atender grupos ao invés de nos limitarmos a indivíduos. Estes atendimentos em grupo, inicialmente a cargo da psicóloga e supervisora Cecília Hirchzon e meu, foram mais tarde repetidos por outros profissionais da equipe do SAP, assim como por psicólogos voluntários e por alunos de cursos de Especialização que ministrávamos. O trabalho de grupo seguia sempre uma linha centrada na pessoa, tinha duração variável, preestabelecida ou não, e não excluía a possibilidade de um atendimento individual anterior ou posterior ao grupo. Embora os resultados destes atendimentos grupais fossem muito satisfatórios, optamos por realizá-los tão-somente em função do excesso de clientes e da disponibilidade dos profissionais do SAP, na medida em que nossas atividades de atendimento pessoal, na formação de alunos, se limitavam ao Aconselhamento Psicológico individual.

Nesta mesma época (1970 a 1975), fizemos o que hoje aparece como um precursor das vivências de encontro de grandes grupos. A partir de resultados de pesquisa com nossos grupos de Aconselhamento Psicológico e adotando uma invenção dos profissionais do Centro Uno de Saúde em Buenos Aires, criamos os "grupos de espera", para os clientes que aguardavam ser chamados para atendimento efetivo. Propunham-se horários, durante a semana, em que estes

clientes poderiam livremente comparecer a reuniões abertas, nas quais sempre encontrariam profissionais e estagiários disponíveis (não necessariamente os mesmos em diferentes reuniões). Esperava-se, assim, dar ao cliente uma possibilidade de contato terapêutico com os outros participantes do grupo, propiciar alívio da ansiedade da espera e prover um vínculo com o Serviço. Para nós, isto é, a equipe de trabalho do SAP e os alunos de um Curso de Aperfeiçoamento, os grupos de espera ofereciam rico material de estudo e prática, um meio eficiente de triagem e de avaliação do grau de urgência ou comprometimento de cada participante e uma extensão dos possíveis serviços à comunidade. A experiência dos grupos de espera foi abandonada porque os clientes, quando convidados, tendiam a posturas extremas, desencorajadoras para nós, de suspeitar do experimento e recusá-lo, ou de aceitá-lo transformando-o numa terapia de grupo. Hoje estamos mais bem informados sobre os fenômenos dos grandes grupos e seu potencial psicoterápico e psicoterapêutico. Tanto os desenvolvimentos na Abordagem Centrada na Pessoa, como inovações provindas de outras linhas teóricas que propõem sessões abertas de terapia, grupos de sensibilização, maratonas, *workshops* etc., nos ajudariam a melhor promover e reconhecer efeitos benéficos que nos apareciam então como indesejáveis. Naquele momento, explorávamos caminhos ainda muito pouco conhecidos em nosso meio. Mencionar grupos no campo da Psicologia sugeria apenas o pioneiro trabalho longo, estruturado e sistemático, de psicanalistas ou de psicodramatistas, que seguiam, portanto, diretrizes bem diferentes das nossas.

Fizemos ainda outra tentativa de aplicar a situação de grupo a uma meta de convívio e crescimento, sem as propostas e características mais pesadas da instância psicoterápica estrita. Alunos de último ano do Curso de Psicologia, estagiando no SAP, dirigiram-se a seus colegas de primeiros anos, propondo-se a coordenar grupos que teriam por finalidade facilitar as relações interpessoais, a adaptação ao Curso, o intercâmbio entre níveis diversos do Curso etc. Desejava-se, além de atingir tais pontos, poder detectar e ajudar estudantes que precisassem de atenção mais específica e, também, colaborar para um clima interpessoal mais favorável no Instituto de Psicologia.

Aparentemente devido à conjuntura política daquele tempo, que fomentava suspeitas mútuas dos motivos de qualquer ato, a experiência teve de ser logo abandonada, pois tanto as autoridades escolares como os jovens colegas temiam propósitos ocultos de subversão ou denúncia... Embora chocados a princípio com reações tão adversas

e, para nós, injustas (sobretudo as dos estudantes), não desistimos de refletir sobre a condição do aluno de um Curso de Psicologia, que consideramos bastante ansiógena e potencialmente deflagradora de patologias. Cecília Hirchzon, então psicóloga no SAP, propôs um esquema de atendimento psicológico para os alunos. É interessante notar que este plano, embora aprovado pela Congregação do Instituto, não recebeu os subsídios solicitados para sua efetivação e durante a década seguinte foi retomado várias vezes, por iniciativa de docentes variados, sem resultados.

Nossas várias propostas iniciais de trabalhos em grupo também encontraram uma vertente rica quando, a partir de 1977, passamos a promover, em caráter experimental, vivências de curta duração a grupos diversos, integrando-nos no movimento dos chamados "grupos de comunidade".[1] Desde 1982 realiza-se anualmente o "Encontro IPUSP para Aprendizagem de Comunidade" durante três ou quatro dias, sendo para ele convidados os alunos, professores, técnicos e funcionários do Instituto, embora ainda relativamente poucos deles de fato tenham participado, e tenhamos por isto sempre admitido também outros interessados na experiência. Estes Encontros, facilitados por especialistas, têm-se constituído em momentos riquíssimos de descoberta e crescimento para os participantes e em profunda aprendizagem sobre o indivíduo no grupo e a direção grupal autodeterminada.

Aprendemos e crescemos com tudo que fazemos, e não somente com nossos êxitos ou fracassos. Se mencionamos com tal valor essas experiências, bem-sucedidas ou não, é porque fazem parte do caminho percorrido e, ainda, ilustram o fato da multiplicidade de variáveis atuantes em cada situação institucional. Podemos dizer que nestes anos o SAP tem-se mantido fielmente dirigido para certas metas e se valido de uma metodologia coerente com sua abordagem. Em retrospectiva, podemos delinear quatro projetos contínuos: 1) atendimento gratuito à população; 2) formação do profissional em Psicologia; 3) consultoria e assessoria a instituições da comunidade; e 4) pesquisa de métodos que favoreçam o crescimento pessoal e social.

---

[1] Estes grupos, geralmente grandes, são um desenvolvimento, na Abordagem Centrada na Pessoa, dos "grupos de encontro" (Rogers, 1970), e costumam durar de um a dez dias, com caráter residencial e objetivo, psicossocial, de viver como comunidades autodirigidas o período de convívio (Rosenberg, 1977; Rogers, 1983; Rogers e outros, 1983).

Não fizemos ensaios desconectados entre si. A saúde mental da comunidade e a formação profissional de nossos alunos constituem alvo fundamental de nossa dedicação, que se manifesta através da supervisão centrada neles, alunos, e da nossa disponibilidade para ouvi-los e permitir que busquem suas próprias direções. É tarefa agradável apontar que os alunos o reconhecem e que, quase todos os anos, incluem membros da equipe do SAP entre os docentes e profissionais homenageados na cerimônia de sua formatura. Certamente, a abordagem que privilegiamos como comum à equipe do SAP nos permite coerentemente inserir num contínuo o atendimento aos clientes, a relação com os estagiários, o sistema de supervisão, o método pedagógico dos cursos e nosso trabalho enquanto equipe. A política de relações humanas, com base na visão do ser humano, será a mesma nestas várias situações.

O SAP tem-se equilibrado entre receber seus clientes para então ouvi-los e atendê-los, e dirigir-se até eles, para ouvi-los e atendê-los... Temos aqui alternativas distintas de posicionamento social e técnico, em que no primeiro caso figuramos como "consultório" e, no segundo, como "agente de mudança social"; dois papéis cabíveis ao psicólogo, e analogamente, a um serviço institucional. Somos consultório ou clínica enquanto atendemos clientes, damos assessoria, supervisionamos alunos. Somos agentes de mudança social quando colaboramos em planejamentos institucionais, quando oferecemos nossa presença no cotidiano da comunidade, quando colhemos e divulgamos dados obtidos em nosso campo de atuação.

Parece-nos importante que um Serviço de Aconselhamento Psicológico, especialmente em nosso país, tenha interesses em alcançar o âmbito social, embora deva ser apontado que os resultados desses esforços mais extensivos raramente são claros. O SAP, na sua história, através de sua equipe ou de alguns de seus membros, participou da elaboração de um Plano de Saúde para a Universidade de São Paulo; integrou o Grupo Multiprofissional que preparava o trabalho do Instituto da Criança, do Hospital das Clínicas de São Paulo; assessorou, informalmente, orientadores educacionais e administradores de escolas públicas, em casos de problemas de conduta e uso de drogas entre adolescentes; empreendeu várias pesquisas junto aos clientes, aos alunos e à comunidade, das quais algumas foram divulgadas em congressos ou publicações; e, sobretudo, ofereceu atendimento direto a pessoas que o buscavam. Nesta última categoria, podem-se incluir séries individuais de entrevistas, realizadas nas instalações do SAP

ou em outros ambientes (igrejas, hospitais etc.), sessões psicoterápicas com casais (efetuadas pelos profissionais do SAP ou por estagiários psicólogos), assim como experiências de grupos, inicialmente de caráter mais clínico e gradativamente de natureza mais educativa, voltada ao crescimento pessoal e social.

Até aqui, referimo-nos às atividades do SAP tentando descrevê-las em seu contexto dinâmico em que interagem os projetos, os recursos e a realidade que os cerca. Implicitamente, desejamos também reconhecer as limitações de várias espécies a que estamos constantemente sujeitos. O viver institucional impõe-nos suas prioridades cambiantes, as influências de suas chefias, sua subjugação à flutuação política e econômica. Mas também há de contar a composição do grupo de trabalho do SAP e suas inter-relações. De uma a sete pessoas, no cargo de docentes ou de profissionais, têm diversamente integrado esta equipe, com graus variáveis de interação no trabalho, de harmonia pessoal e uniformidade teórica e profissional. A nossa filosofia comum, centrada na pessoa, tem se inserido na bagagem teórica psicanalítica ou gestáltica, na experiência sócio-comunitária, no grupo operativo, na abordagem corporal, na visão transpessoal e em outras vertentes de especialização onde alguns de nós encontram elementos complementares satisfatórios.

Nossa ação é partilhada e convergente, e é pelos projetos de trabalho em comum que melhor transformamos nossas diferenças individuais em enriquecimento mútuo e grupal. Os cursos, as supervisões, as pesquisas, as atividades comunitárias, as propostas — temo-los feito antes a partir de nossas preferências e aptidões pessoais, que ditadas por categoria profissional, hierárquica ou teórico-partidária.

Este livro é um de nossos projetos e nele nos encontramos de uma nova maneira. O estilo de cada um de nós está presente, modificado pela consciência da tarefa grupal. Descobrimos, ao compô-lo, que nos apaixonava trazer a público o que fazemos e somos, enquanto um Serviço de Aconselhamento Psicológico situado hoje no Brasil educativo. Portanto, este não é um texto sobre "o que é", ou sobre "como fazer" aconselhamento, é menos, e mais, do que isto. É a tentativa de expor o que pensamos e sentimos, ao nos depararmos com convívios tão nobres quanto o fazem a vivência dos clientes e a dos alunos em seu processo de crescimento. Por outro lado, trazemos aqui o resultado de um processo de grupo centrado em cada um de nós: este livro consta de capítulos escritos simultaneamente e

sob influência das trocas entre nós, lidos pedaço por pedaço por seus autores, em sessões intensas de reflexão e discussão. A partir dele, muitas das nossas próprias divergências e dúvidas puderam emergir e, em parte, ser aqui reproduzida. Na medida em que podemos apreciar e respeitar tais diferenças, trazemo-las sem tentativa de disfarce ou medo da discórdia. E para que não seja nossa individualidade confundida com desconexão entre nós, esclarece-se que cada um dos autores se propôs a limitar suas colocações ao prisma escolhido e ao tema previsto, o que não impedirá que certos conceitos básicos ou coincidências se repitam através dos escritos. Cada um vestiu o estilo que quis, mas os estilos se definiram aos poucos, de modo complementar. No capítulo 1, as questões básicas sobre este campo de trabalho são consideradas de maneira clara e informativa por Maria Luisa Sandoval Schmidt, ao mesmo tempo que dando margem a discussões mais aprofundadas sobre o tema. No capítulo seguinte, Henriette T. Penha Morato cumpre a difícil tarefa de apresentar de modo sumário e pessoal os aspectos fundamentais da Abordagem Centrada na Pessoa, segundo a obra de seu proponente, Carl R. Rogers. No capítulo 3, a terapeuta Marina Pacheco Jordão explora o seu próprio mundo interior e consegue nos descrever sua vivência das atitudes facilitadoras básicas. O capítulo 4 é da autoria de Ismênia de Camargo e oferece uma contribuição ao tema da formação do psicólogo-conselheiro, do ponto de vista de quem vive o processo de muito perto. A seguir, o capítulo 5 nos fala da existência de pesquisas e de sua inestimável importância para o trabalho clínico e de orientação. Miguel Mahfoud é quem escreve o capítulo 6, sobre a atividade de plantão, uma espécie de diário de bordo em que é apresentado num corte vivo o encontro entre o cliente e o conselheiro. O capítulo 7 apresenta algumas palavras finais sobre a ética.

Esperamos que o leitor nos siga através de nossa diversidade e se sinta próximo a nós em nossa caminhada comum, encorajado a seguir a sua.

Referências bibliográficas

Rogers, C. R. *Grupos de Encontro.* São Paulo. Martins Fontes, 1970.

Rogers, C. R. *Um Jeito de Ser.* São Paulo. EPU, 1983.

Rogers, Wood, Miller e Fonseca. *Em Busca de Vida.* São Paulo, Summus, 1983.

Rosenberg, R. L. Uma comunidade centrada na pessoa. In: Rogers e Rosenberg. *A Pessoa como Centro.* São Paulo. EPU e EDUSP, 1977.

1

Aconselhamento psicológico: questões introdutórias

Maria Luisa Sandoval Schmidt

"Aconselhar é menos responder a uma pergunta que fazer uma sugestão sobre a continuação de uma história que está sendo narrada."

Walter Benjamin

O campo teórico-prático do Aconselhamento Psicológico expandiu-se e inclui, hoje, um sem-número de concepções e abordagens. Estudantes de Psicologia, e mesmo profissionais, sentem-se muitas vezes em dificuldade quando solicitados a definir o que seja Aconselhamento Psicológico.

Tratamento psicológico, orientação, psicoterapia breve e/ou focal, prática psicopedagógica?

Prática estrita de psicólogos ou extensiva a outros profissionais?

A função do psicólogo-conselheiro consiste em dar conselhos?

Estas perguntas, entre outras, são constantemente formuladas. Suas respostas, contudo, nem sempre são simples e únicas. Podem-se adotar diferentes perspectivas para definir a função e os procedimentos do Aconselhamento Psicológico.

Podemos pensar, então, que a melhor maneira de compreender aquilo que constitui o campo teórico-prático do Aconselhamento Psicológico seja traçar um quadro geral, comparativo, das diferentes abordagens a ele identificadas. Algumas obras editadas no Brasil realizam este esforço, até certo ponto, classificatório. Remetemos o leitor a algumas delas,[1] para trilharmos um outro caminho.

---

[1] Santos, O. B. *Aconselhamento Psicológico e Psicoterapia: auto-afirmação - um determinante básico.* São Paulo, Pioneira, 1982. Na primeira parte deste livro, Oswaldo de Barros Santos distingue e analisa aspectos relacionados ao

Neste capítulo, pretendemos responder às questões inicialmente lançadas, a partir de dois elementos inter-relacionados: nossa prática concreta no Serviço de Aconselhamento Psicológico do IPUSP e o referencial teórico da Abordagem Centrada na Pessoa desenvolvido, sobretudo, por Carl Rogers.

De início, alguns aspectos da história da Abordagem Centrada na Pessoa — história que se mistura, em grande parte, ao percurso do pensamento de Rogers e seus colaboradores mais próximos — precisam ser resgatados, no sentido de: a) delinear uma determinada concepção de Aconselhamento Psicológico e b) destacar as contribuições desta abordagem para uma série de transformações que esta prática viveu.

1.1. Uma referência histórica

Duas questões norteiam o breve exame histórico que faremos. São elas: No que consistia o Aconselhamento Psicológico em seus primórdios? Qual a dimensão "revolucionária", transformadora, introduzida pelas idéias de Rogers, num campo já instituído e praticado enquanto Aconselhamento Psicológico?

Até meados do século XX, a prática de Aconselhamento Psicológico esteve bastante determinada pelo instrumental que merecera a atenção de grande parte dos pesquisadores: os testes psicológicos. Por esta razão, as práticas de atendimento psicológico enfatizavam o psicodiagnóstico. Orientação, indicações ou mesmo conselhos, consistiam na contrapartida de minuciosos exames que se faziam do indivíduo (ou de seu "problema"), a partir dos testes.[2]

Diagnóstico, Orientação, Aconselhamento e Psicoterapia. Faz a apresentação dos fundamentos e técnicas de alguns métodos, agrupados em função de estarem centrados no contexto sócio-cultural, no contexto pessoal ou no problema. Dedica, ainda, um item às idéias de Rogers e suas conseqüências para o campo do Aconselhamento e da Psicoterapia. Na segunda parte tematiza de maneira original o conceito de auto-afirmação no interior das práticas de ajuda psicológica.

Scheeffer, R. *Teorias de Aconselhamento*. São Paulo, Atlas, 1976. Neste livro a autora faz a apresentação sistemática das correntes mais significativas em Aconselhamento Psicológico.

Stefflre, B. e Grant, W. H. *Teorias de Aconselhamento*. São Paulo, Mcgraw-Hill, 1976. Este livro congrega uma série de artigos de autores ligados a diferentes tendências em Aconselhamento Psicológico.

[2] Este mesmo procedimento esteve presente na introdução da Psicologia Clínica, em São Paulo. Em entrevista que nos foi concedida em 1984, madre

É possível afirmar que, neste sentido, os psicólogos contavam com um "poderoso" arsenal de instrumentos de medida e avaliação de aspectos intelectuais, cognitivos e emocionais da personalidade, porém careciam de instrumentos efetivos para tratamento psicológico. Sabiam do que se tratava, mas não sabiam como tratar.

Rogers começou sua vida profissional atendendo crianças e adolescentes numa clínica em Rochester, Nova Iorque.[3] Sua prática era a dominante: fazer diagnóstico e entrevistas de aconselhamento. Rogers faz uma referência a este período que nos parece significativa. Ele diz:

> "Realizei estudos diagnósticos de crianças e adolescentes e elaborei recomendações para tratamento; em 1928, desenvolvi um inventário para avaliação do mundo interior da criança, que — Deus me perdoe — continua a ser vendido aos milhares".[4]

É, contudo, do interior desta prática predominantemente diagnóstica, centrada no problema (da criança, do adolescente, do adulto) que Rogers começa a desenvolver suas idéias inovadoras. Questionando-a, ele vai aos poucos invertendo os focos: do problema para a pessoa do cliente; do instrumental de avaliação para a relação cliente-conselheiro; do resultado para o processo.

1.2. Aconselhamento, orientação e psicoterapia

As idéias fundamentais de Rogers e seus efeitos para a constituição da Abordagem Centrada na Pessoa serão apresentadas mais detalhadamente no capítulo 2.

Gostaríamos, no entanto, de destacar alguns elementos que permitem mostrar a maneira como esta abordagem entende as relações entre orientação, aconselhamento e psicoterapia.

Dissemos que Rogers passa a enfatizar, estudar e refletir sobre a pessoa do cliente, a relação conselheiro-cliente e o processo terapêutico.

Cristina Maria relata que a Clínica do Instituto Sedes Sapientiae, em 1940 quando foi fundada, realizava um atendimento em que predominavam a aplicação de testes em crianças e a orientação de seus pais baseada no resultado desses testes.

[3] Santos, O. B., já citado.

[4] Rogers, C. R. e Rosenberg, R. L. *A Pessoa como Centro*. São Paulo, EPU e EDUSP, 1977, p. 29.

Partindo da constatação de que uma escuta empática por parte do conselheiro tinha, por si, um efeito facilitador[5] do processo de auto-exploração e mudança do cliente, Rogers começa a desenvolver a proposta de um tipo de intervenção psicológica fundamentada, por um lado, no aperfeiçoamento das atitudes do conselheiro que ensejam esta função facilitadora e, por outro, no pressuposto de que o cliente é capaz de viver e elaborar suas experiências de forma integradora, quando se engaja numa relação com um conselheiro que não o julga, nem avalia.

Estes componentes e seus desdobramentos configuram o campo da *relação de ajuda* que, num certo sentido, anula a importância normalmente atribuída às distinções entre orientação, aconselhamento e psicoterapia.

Estas distinções — que em outras abordagens são relevantes e centrais, na medida em que delas depende a delimitação de um certo tipo de enquadre para o trabalho psicológico e a definição de estratégias — tornam-se secundárias do ponto de vista da Abordagem Centrada na Pessoa.

O conselheiro na Abordagem Centrada na Pessoa estaria preparado para acolher demandas diversas e aberto para realizar com o cliente, e a partir dele, uma explicitação da demanda que envolve, também, a definição de como atendê-la.

Do ponto de vista de uma entrevista de ajuda, o principal é receber o cliente e facilitar para que ele se posicione diante de seu sofrimento psíquico.

Neste contexto, o fato de um atendimento se constituir como orientação ou psicoterapia vai depender da maneira como o cliente configura, para si e diante do conselheiro, o seu pedido de ajuda. Não se parte do pressuposto de que a única resposta possível para este pedido seja a indicação de psicoterapia.

Por outro lado, não se supõe que o conselheiro seja um eclético, no sentido de atuar em diferentes abordagens, conforme o "gosto do freguês". A função do conselheiro coloca-se no modo de acolhimento que permite explorar, com o cliente, não apenas a chamada "queixa", mas também a forma mais adequada de lidar com ela. Da decisão sobre este segundo aspecto, o cliente não está excluído. A partir dos primeiros contatos entre cliente e conselheiro, o processo pode levar tanto à formulação de um contrato de psicoterapia, quanto a

---

[5] *Id., ibid.*, p. 69.

uma orientação ou ao encaminhamento para outro profissional ou instituição.

Desta forma, o conselheiro — dentro de uma perspectiva que deriva da Abordagem Centrada na Pessoa — constitui-se como um profissional que recebe uma certa gama de demandas e que possui recursos e flexibilidade para propor alternativas de ajuda, incluindo informação, orientação, encaminhamento e psicoterapia. Destas alternativas fazem parte aquelas que incorporam outras pessoas — família, grupo social — desde que elas estejam envolvidas com o indivíduo que solicita ajuda e se disponham a um engajamento no processo.

Com estas colocações podemos concluir que tanto a orientação quanto a psicoterapia, desde o ponto de vista aqui adotado, inserem-se como recursos do campo do Aconselhamento Psicológico, na medida em que são consideradas como possíveis formas de ajuda, adequadas a determinadas demandas da clientela que recorre ao conselheiro.

1.3. Aconselhamento e psicoterapias breves e focais

É comum a identificação do Aconselhamento Psicológico com formas de psicoterapia breves e focais. Modelos destas psicoterapias foram desenvolvidos mais recentemente como decorrência de dois fatores básicos, entre outros. São eles: a) a crítica aos modelos de psicoterapia de tempo indeterminado que, muitas vezes, mostram-se inadequados para o atendimento de uma clientela que não se dispõe a tratamentos prolongados e b) relacionada ao primeiro fator, a necessidade de criar modelos alternativos à psicoterapia de tempo indeterminado, no âmbito das instituições.

Às psicoterapias breves corresponde uma maneira específica de delimitar e lidar com o tempo do atendimento psicológico. Esta maneira de lidar com o tempo implica, muitas vezes, na adoção de estratégias que exigem do terapeuta um papel mais ativo, diretivo, se quisermos. Ou seja, implica em atribuir ao psicoterapeuta a condução do processo, a partir de uma avaliação psicodinâmica e tendo em vista atingir determinados objetivos prefixados.

A delimitação de um certo número de sessões ou de um determinado prazo para o atendimento pode ser uma necessidade ou opção do Aconselhamento Psicológico centrado na pessoa, especialmente quando praticado em instituições. Nestes casos, no entanto, a atitude

do conselheiro não muda: a direção e a configuração do processo continuam pertencendo ao cliente. O conselheiro não adota estratégias que impliquem um papel mais diretivo. A delimitação do tempo é feita com o cliente e supomos que é um dado com o qual ele lidará, explorando temas, conflitos e sentimentos conforme sua possibilidade e vontade. Se o cliente sabe quanto tempo terá, confiamos que saberá como melhor aproveitá-lo. Esta afirmação só tem peso se considerarmos o pressuposto básico desta abordagem: o de que o cliente é capaz de autodeterminação e regulação.

Acredita-se, ainda, que um número pequeno de encontros com o conselheiro, ou mesmo um único, tem uma função terapêutica e pode ser suficiente para que o cliente se organize internamente e prossiga sem ajuda. Condição para isso, voltamos a destacar, é a presença facilitadora e a atitude empática do conselheiro.

Às psicoterapias focais corresponde a idéia de que o processo psicoterapêutico pode desenvolver-se em torno de um problema, tema ou área da personalidade. Desta avaliação do processo psicoterapêutico deriva o conceito de foco.

Para melhor caracterizar este conceito, gostaríamos de comentar as formulações de Fiorini [6] que, desde uma perspectiva psicanalítica, o tematiza.

Este autor considera que a psicoterapia focal deve ter como eixo três fatores: a) a ativação das funções egóicas do cliente; b) o estabelecimento de uma relação de trabalho personificada entre psicoterapeuta e cliente e c) a elaboração de um *foco*. Ele diz que estes fatores

> "atuam instalando uma estrutura de tensões ativadoras recíprocas: é necessário um ego ativado para focalizar a tarefa, do contrário este se difunde sem limites; por sua vez, o trabalho em um foco reforça o ego ao proporcionar-lhe uma área onde concentrar suas funções; paralelamente, a relação de trabalho solicita a cooperação das capacidades egóicas e lhes oferece como guia o modelo da ativação egóica do terapeuta, e como sustento, as satisfações simbólicas que vai operando o vínculo personificado" (p. 86-87).

Ainda de acordo com Fiorini, o foco quase sempre recai sobre o motivo da consulta, e é a partir dele que se pode estabelecer o conflito central: objeto do trabalho psicoterapêutico. A planificação de estratégias não é, contudo, rigidamente fixada e evolui em função

---

[6] Fiorini, H. J. *Teorias e Técnicas de Psicoterapia.* Francisco Alves. Rio de Janeiro, 1976.

do momento do processo, dos objetivos e do tempo e técnicas disponíveis (p. 96-97).

O autor destaca algumas características do psicoterapeuta que trabalha nesta perspectiva: contato empático manifesto, calor humano, espontaneidade, iniciativa, atitude docente. Motivar o cliente para a tarefa, aclarar objetivos, reforçar todo progresso na tarefa, incluir-se como pessoa real na relação, entre outras, são funções atribuídas ao psicoterapeuta no trabalho focal.

Algumas das atitudes citadas correspondem àquelas esperadas do conselheiro centrado na pessoa: empatia, espontaneidade, inclusão como pessoa na relação. Outras, no entanto, refletem o conceito de foco e o papel que o psicoterapeuta deve assumir para direcionar e orientar o processo de acordo com este conceito.

Sobre a iniciativa do psicoterapeuta, afirma Fiorini:

> "O terapeuta desempenha um papel ativo, estimulante da tarefa e das capacidades do paciente propícias à tarefa. Com esta função, interroga, orienta a busca, solicita detalhes, constrói modelos, propõe ao paciente que os ponha à prova, efetua balanços, traça perspectivas, vai muito além da interpretação de um material" (p. 107).

Com esta breve apresentação sobre a psicoterapia focal temos elementos para articular aquilo que a diferencia do Aconselhamento Psicológico centrado na pessoa.

A psicoterapia focal, tal como a breve, exige um papel mais diretivo por parte do psicoterapeuta. Especialmente na forma apresentada por Fiorini, o psicoterapeuta parte de uma avaliação psicodinâmica do cliente e centraliza sua ação em torno de um núcleo conflitivo considerado básico.

Do ponto de vista da abordagem centrada, o "foco" é dado pelo cliente. No entanto, Gendlin, um autor identificado com a abordagem centrada na pessoa, nos dá uma contribuição notável quando associa o conceito de mudança psicoterapêutica ao de *focalização*: "... um processo em que se toma contato com um tipo especial de percepção interna no corpo. Chamo a esta percepção um *significado sentido*".[7] A posição defendida por Rogers é a de que o conselheiro não atue em função de uma "focalização". Isto implica que o cliente não só levante os temas e conflitos emergentes, como tenha a liberdade para explorá-los ou abandoná-los no decorrer do processo. Mesmo que se disponha de pouco tempo, este procedimento se mantém.

---

[7] Gendlin, E. T. *Focusing*. New York, Bantom Book, 1981, p. 10.

Ainda, à guisa de conclusão, é importante salientar que o Aconselhamento Psicológico centrado na pessoa enfatiza sobretudo as atitudes do conselheiro (e não sua ação) como condições necessárias e *suficientes* para que o processo de auto-exploração e crescimento ocorra no cliente. Esta condição de *suficiência* das atitudes (empatia, congruência e aceitação) [8] do psicoterapeuta permite distinguir o Aconselhamento Psicológico centrado na pessoa das terapias focais, que consideram estas atitudes necessárias, mas não suficientes. Daí o porquê de recorrerem a estratégias mais ativas e diretivas.

1.4. A figura do conselheiro

Algumas características do psicólogo-conselheiro foram esboçadas nos itens precedentes. Estas, e outras, serão retomadas e aprofundadas no decorrer do livro.

Gostaríamos, agora, de dedicar alguma atenção à imagem que a palavra/função conselheiro suscita, bem como de esclarecer alguns aspectos desta imagem que nos parecem relevantes.

Para o senso comum, conselheiro é qualquer pessoa que dá conselhos: um amigo, um padre, uma professora.

Qual a razão, então, de se denominar conselheiro a um profissional especializado? Quando nos referimos ao psicólogo-conselheiro, estamos nos referindo a um profissional especializado em dar conselhos — supostamente conselhos de "melhor qualidade" porque ancorados em sua formação e autoridade de especialista?

De fato, o Aconselhamento Psicológico, enquanto prática sistemática de psicólogos, esteve ligado, em sua origem, à formulação de indicações, sugestões, orientação e mesmo conselhos baseados em avaliações psicométricas. Em parte, portanto, a imagem que se possa ter do conselheiro como profissional que, ancorado num saber sobre o outro, aconselha num sentido mais ativo e diretivo, justifica-se.

No entanto, é importante destacar outros fatores da constituição da figura do conselheiro, para que possamos apreender a configuração mais complexa de sua imagem e funções.

Nas universidades norte-americanas, para tomar um exemplo, é tradicional a existência de serviços de atendimento e orientação de alunos, oferecendo-lhes assistência tanto psicológica quanto pedagógica. Nestas instituições de ensino, o encarregado desta tarefa foi e

---

[8] Este tema das atitudes do psicólogo-conselheiro será discutido mais detalhadamente no capítulo 3 deste livro.

é denominado conselheiro, sendo que sua formação não é necessariamente a de psicólogo. Um pedagogo, um assistente social, entre outros, atuam como conselheiros.

Rollo May, no livro *A Arte do Aconselhamento*,[9] afirmava:

> "O aconselhamento é mais uma técnica ou arte do que uma profissão e deve ser empregado como parte de uma responsabilidade mais coerente com profissões cujo objeto principal são pessoas. Isto é, no trabalho de médicos, professores, diretores, encarregados de disciplina, pastores, religiosos e assistentes sociais" (p. 14).

Benjamim, no livro *A Entrevista de Ajuda* [10] — referência constante quando se fala em Aconselhamento — dirige-se a uma série de profissionais que trabalham com pessoas e exemplifica suas exposições com situações que extrapolam o âmbito da clínica psicológica.

A palavra/função-conselheiro está, portanto, vinculada tradicionalmente tanto ao psicólogo quanto a outros profissionais. Podemos falar de um reconhecimento da função-conselheiro que transcende à especificidade de um único tipo de profissional. Contudo, esta afirmação só é válida para países como Estados Unidos, Canadá ou Inglaterra, onde o conselheiro funciona como uma espécie de profissional de primeira linha. Ou seja, no âmbito das instituições onde trabalham, diferentes profissionais estão preparados para acolher demandas de ajuda psicológica e atendê-las ou encaminhá-las, conforme o caso.

No Brasil, a figura do conselheiro com estas características é quase inexistente. Muito dos preconceitos e confusões em torno da palavra/função-conselheiro, entre nós, advém do fato deste profissional nos ser praticamente, e na prática, desconhecido. Notamos que o Aconselhamento Psicológico chega até nós confundido, de certa forma, com a psicoterapia. O conselheiro apresenta-se como psicólogo clínico.

Não observamos a existência de funções definidas e reconhecidas institucionalmente como sendo as do conselheiro, e podendo ser exercidas por diferentes tipos de profissionais.

---

[9] May, R. *A Arte do Aconselhamento*. Rio de Janeiro, Vozes, 1976. *Copyright* renovado em 1967.

[10] Benjamim, A. *A Entrevista de Ajuda*. São Paulo, Martins Fontes, 1978. Ed. original, 1969.

A própria legislação brasileira [11] define o Aconselhamento Psicológico como função específica dos psicólogos.

Uma questão interessante (e polêmica) diz respeito à conveniência de formarmos conselheiros "leigos" para atuarem junto ao sistema de atendimento à saúde mental, cuja precariedade é evidente na sociedade brasileira. Porém, detalhar e discutir esta questão fugiria de nosso objetivo que se atém, nesse momento, à explicitação de uma concepção, para nós significativa, do psicólogo-conselheiro, levando-se em conta a atual legislação que, como dissemos, atribui ao psicólogo as tarefas de Aconselhamento.

Neste livro, adotamos a designação psicólogo-conselheiro para nos referirmos ao profissional identificado com os temas aqui tratados. Esta escolha corresponde a um desejo nosso de que se construa em torno desta designação um conjunto de idéias que torne mais clara e delineada uma função do psicólogo com características específicas que justifiquem uma distinção com relação à imagem que normalmente temos do psicólogo clínico. Esta distinção não está assentada no fato do psicólogo-conselheiro ser um especialista em dar conselhos.

Para nós, a distinção está fundamentada no tipo de disponibilidade e flexibilidade que permite ao psicólogo-conselheiro uma visão mais abrangente das possibilidades de propiciar ajuda psicológica.

Nesta perspectiva, o Aconselhamento Psicológico se nos apresenta como modelo clínico (mais amplo que o psicoterápico), aplicável em diferentes situações institucionais. A prática de Aconselhamento Psicológico, assim concebida, sugere uma modificação da visão do psicólogo clínico, reorientando seus recursos pessoais, teóricos e técnicos no sentido de criar espaços de maior continência para as diferentes demandas de ajuda psicológica.

---

[11] Lei Federal n.º 4.119 que regulamenta a profissão de psicólogo.

2

Abordagem centrada na pessoa: teoria ou atitude na relação de ajuda?

Henriette Tognetti Penha Morato

Para começar a escrever este capítulo, percebi que precisava rever meu processo de crescimento. Estou num ponto do meu desenvolvimento pessoal e profissional que me tem proporcionado muitas reflexões, várias experiências de encontros e desencontros com teorias e práticas. Afinal, venho acumulando por anos vivências e conhecimentos como professora e profissional de Psicologia, transmitindo, recebendo e trocando as mais variadas experiências. Senti, revendo essa etapa do meu processo, ou seja, a minha experiência acumulada, um desejo claro de poder e querer escrever sobre o que tenho pensado. Tal desejo é uma condição necessária, mas não suficiente. O desejo deve vir acompanhado de um objeto, ou objetivo. Então, para mim, é importante que o que está sendo ou será lido deverá ser feito por outra pessoa. Não me basta escrever para mim mesma, é essencial que alguém leia meus escritos, e, mais ainda, que tal processo de leitura tenha ou faça sentido para esse alguém "leitor".

Com isso, penso estar atuando uma das características fundamentais da minha profissão de professora e conselheira-psicológica: querer e procurar ajudar, contribuir com minha experiência para alunos e outros colegas que nunca encontrei. Estou, a meu ver, mantendo uma relação de ajuda, embora sem ter o outro diretamente à minha frente.

Experimentar a sensação de estar envolvida em um processo de ajuda tem sido uma vivência constante. Creio ser tão fundamental

em nossa atividade profissional que me deterei um pouco para refletir sobre esse processo.

O processo de ajuda é tão básico e inerente aos seres humanos quanto os processos biológicos. Assim como o organismo biológico não é um sistema fechado em si mesmo, do ponto de vista psicológico o mesmo acontece. Apesar de estar equipado com potencialidades de respirar e digerir, por exemplo, o organismo inter-relaciona-se com o ambiente buscando nele o ar e os alimentos para que sua potencialidade de sobrevivência se atualize.

Da mesma forma, do ponto de vista psicológico, o indivíduo tem potencialidades para se desenvolver como um indivíduo pleno, mas inter-relaciona-se com o meio para que este o supra com elementos indispensáveis a esse crescimento. É através das inter-relações pessoais que o desenvolvimento psicológico se atualiza.

É a essa necessidade inerente de troca com o ambiente, tanto biológica (do organismo) e, mais ainda, psicológica (do indivíduo) que chamei de processo de ajuda. Essa necessidade é intrínseca no ser humano e como tal é um processo, uma potencialidade; mas sua viabilização, sua atualização se evidencia no momento do contato com outra pessoa, quer dizer, na *relação de ajuda.*

Mas por que esse termo "ajuda"? Por que não simplesmente referir-se a inter-relações pessoais? É evidente que existem trocas entre os seres humanos, entre as pessoas. Mas seriam todas as relações interpessoais, relações de ajuda?

Ao pensar em relação, imediatamente ocorre a imagem de um entrelaçamento, uma ligação entre dois elementos. Da mesma forma, ao falar em relação de ajuda pressupõe-se um elemento que necessita de algo e vai buscá-lo em outro que está disposto a oferecer o que o primeiro precisa. Até mesmo a natureza oferece exemplos de relação de ajuda: a troca de elétrons na matéria. No entanto, ajudar não significa necessariamente dar ao outro exatamente o que ele precisa. Este é o conceito popular de ajuda. No sentido amplo, que pretendo enfocar aqui, ajuda significa favorecer ao outro as condições necessárias para seu desenvolvimento.

Quando uma criança cai, por exemplo, a reação que ela esboça é de choro, olhando em volta para que alguém a socorra. O que ela deseja é levantar-se, mas espera pelo amparo. Ao chegar perto e oferecer à criança a mão como apoio, em geral usamos uma expressão "Upa!". Pergunto-me se não seria exatamente essa a idéia de ajuda: oferecer-nos à disposição, mas contando com o esforço do outro para

que ele nos ajude a ajudá-lo; oferecer-nos como um meio, para que através dessa relação mantida conosco o indivíduo encontre modos de viabilizar seu processo de ajuda.

Acredito ser indispensável frisar que o sentido de processo de ajuda (o que ocorre dentro do indivíduo como uma condição inerente) e de relação de ajuda (o que ocorre na inter-relação com o outro) aos quais me refiro, diz respeito a compreender "ajuda" como desenvolvimento, crescimento. E nessa medida creio que agora mais facilmente se evidencie que nem todas as relações interpessoais mantidas pelo indivíduo são consideradas relações de ajuda. Nem todas ajudam a crescer.

No campo específico da Psicologia, e mais precisamente do Aconselhamento Psicológico, muito se tem discutido, pesquisado e refletido sobre qual seria a função básica do conselheiro e sobre seu campo de atuação. No capítulo anterior, foi discutida a ambigüidade na delimitação da área e do próprio termo "Aconselhamento Psicológico". Se considerarmos agora a relação de ajuda como ponto de partida no contato do profissional com seu cliente, talvez possamos repensar um pouco sobre qual o papel do conselheiro nessa relação.

Citei anteriormente que, para mim, "ajuda" seria sinônimo de crescimento, desenvolvimento, e que a relação de ajuda seria aquela que oferece as condições necessárias para que esse desenvolvimento ocorra. No mundo atual tão turbulento, o conselheiro é procurado para fornecer ajuda a pessoas que estão passando por mudanças em suas vidas, que estão vivendo intensos momentos de transição, com muita dor e angústia por sentirem destruído seu equilíbrio e terem dificuldade em recuperar-se. Dependendo de como ocorrem essas mudanças, se voluntárias ou involuntárias, considerando também o modo como a pessoa interpreta essas transições, se com criatividade, com naturalidade, recorrendo a suas experiências anteriores, ou como desastres, catástrofes inimagináveis; enfim, dependendo de fatores externos e internos, tais crises são inegavelmente expressões pessoais de vivência e, como tal, imprevisíveis.

Nessa medida, a função do conselheiro não pode ser compreendida de modo restrito. Poderíamos mesmo dizer que sua função seria tão ampla quanto o número de pessoas que o procura. Não há padrões determinados para a função do conselheiro numa relação de ajuda. Creio que, desse ponto de vista, seria mais adequado falar-se de facilitador, *in lato sensu*, em lugar de conselheiro. Facilitador porque, considerando-se essa relação de ajuda como um processo de cresci-

mento, seu papel seria o de facilitar as condições para que essas crises fossem compreendidas dentro do processo de desenvolvimento de vida da pessoa.

John Wood, em seu artigo "Vivendo com transições de vida" (1975), falando sobre suas tentativas de compreender essa função facilitadora do conselheiro, diz

> "... não é minha intenção dar um jeito de transformar as sempre-mutantes pessoas em uma teoria não mutante; prefiro ter uma perspectiva a partir da qual possa ver as transições de vida. A compreensão pode tornar o processo menos doloroso e ajudar a que a renovação aconteça através da sugestão, da maneira de (pela qual) facilitar o processo" (p. 5).

Percebo nas palavras de Wood a definição clara do que é para mim o caráter profissional do caminho que escolhi. Não vejo o psicólogo-conselheiro procurando enquadrar em categorias as pessoas que o procuram para uma ajuda, mas sim dirigido para atitudes profissionais que ajudam (facilitam) o processo de crescimento dessas pessoas. Sua função básica é a de facilitador do processo de desenvolvimento humano, através da relação de ajuda que estabelece com seu cliente. Coloca-se disponível para oferecer as condições favoráveis para que o equilíbrio se reinstale. Wood diz que

> "ajudas bem-sucedidas parecem envolver e ajudar a pessoa em transição a experienciar e dar sentido ao que experiencia, enquanto se acreditar na pessoa como capaz de crescer e assumir suas novas situações de vida" (1975, p. 8).

Mas se por um lado a função básica, o enfoque central, do profissional de ajuda é o de ser um facilitador do processo de crescimento, sua atividade, por outro lado, varia enormemente. O campo de atuação do profissional de ajuda pode ser tão variado quanto a quantidade das atividades humanas, expressão da capacidade de desenvolvimento do homem. Nesse sentido, poderíamos dizer que o Aconselhamento Psicológico é uma das atividades do profissional de ajuda, onde o contato inicial estabelecido com o psicólogo-conselheiro, para que o campo de ajuda se defina, é um momento vital do processo.

O que pretendo dizer é que, embora a função facilitadora do profissional de ajuda (suas atitudes ante o cliente) seja a mesma em qualquer atividade que esteja desempenhando num dado momento, dependendo desse mesmo momento, sua atividade varia, exigindo dele certos conhecimentos, informações e técnicas que facilitem sua relação de ajuda com o cliente. As atitudes facilitadoras podem ser básicas, mas

o conselheiro necessita de uma bagagem específica que amplie sua experiência e distinga a ajuda profissional de uma leiga. Isso porque, durante a entrevista de ajuda o conselheiro vai propiciar ao cliente as condições para que se defina o campo de ajuda desejado, e necessita recorrer a conhecimentos e informações para que as definições ocorram. Nesse sentido, vejo a função do conselheiro como mais ampla que a do terapeuta. Às vezes, configura-se que uma informação bem colocada na entrevista de ajuda pode facilitar a percepção de um caminho para o cliente e este dá-se por satisfeito naquele momento específico e para aquele caminho específico; não quer expandir-se mais. Nem sempre é terapia que o cliente vem buscar como ajuda. Nós, conselheiros, ajudamos, facilitamos, mas nem sempre podemos determinar se os objetivos foram ou não alcançados. É muito gratificante oferecer ajuda, mas levando em conta que a direção dessa ajuda não nos pertence. Ocorre-me, nesse instante, uma colocação de Laplanche sobre o que significa um relacionamento maduro: "Relacionar-se é dar o que não se tem para que o outro receba o que já tem", o que penso ser o mesmo que "ajuda-me a ajudar-te".

Como já disse anteriormente, vivenciar o processo de crescimento dentro de uma relação de ajuda tem sido uma constante em minhas vivências pessoais e profissionais. E não é por acaso que estou agora escrevendo minhas reflexões sobre essas relações em Aconselhamento Psicológico. Tais vivências originam-se do meu contato com a Abordagem Centrada na Pessoa, com as idéias de Carl Rogers, de quem o próprio Aconselhamento Psicológico (como pretendemos aqui enfocar) e o conceito de ajuda derivam sua formulação atual. Sem dúvida, seria impossível desvincular tanto a definição quanto a prática da relação de ajuda e sua facilitação das proposições rogerianas: de sua visão de homem, relações interpessoais, cosmos.

Em seu artigo "Em retrospecto — quarenta e seis anos", depois de todo um apanhado do que tem sido sua vivência e caminho pessoal e profissional, Rogers coloca:

> "E pratico jardinagem. Nas manhãs em que não tenho tempo para examinar as minhas flores, regar as mudas que plantei, arrancar ervas daninhas, matar alguns insetos predatórios e colocar fertilizante adequado em algumas plantas que estão crescendo, sinto-me lograd o. Meu jardim me coloca diante da mesma questão intrigante que tentei responder durante toda a minha vida profissional: Quais as condições favoráveis ao crescimento? Mas, em meu jardim, embora as frustrações sejam imediatas, os resultados, sejam eles positivos ou negativos, tornam-se visíveis mais rapidamente. E quando, através de cuidados pacientes, inteligentes e sensíveis,

ofereço as condições que resultam na produção de um botão raro e glorioso, sinto o mesmo tipo de satisfação que obtenho quando facilito o crescimento de uma pessoa ou grupo de pessoas" (Rogers, 1977, p. 45).

Creio que nesta passagem tão expressiva ele consegue transmitir todo o prazer, a disponibilidade e a gratificação, que sente tão enraizados em si mesmo, do que para ele significa um contato humano que contribui para o desenvolvimento das pessoas envolvidas.

Dessa forma, falar da relação de ajuda pressupõe falar-se da Abordagem Centrada na Pessoa, da qual está indissociada. Falar da facilitação nessa relação pressupõe falar-se das condições básicas que favorecem esse processo. E, finalmente, falar desse clima e de "cuidados pacientes, inteligentes e sensíveis" pressupõe falar-se da visão de homem e dos pressupostos filosóficos que fundamentam essa abordagem para que o intercâmbio prática-teoria-filosofia aconteça num ciclo permanente de crescimento.

"Não conheço melhor maneira de combinar a aprendizagem vivencial profunda com as aprendizagens teóricas e cognitivas abstratas, além dos três passos que mencionei: viver totalmente a experiência, reouvi-la de forma vivencial-cognitiva e estudá-la mais uma vez, tendo em vista todas as pistas intelectuais" (*op. cit.*, p. 40).

O homem realmente é aquilo que ele faz de si mesmo, ao longo de sua história; ele reflete o significado das coisas para si através do que fala dos caminhos que percorre. Assim, no artigo acima citado, Rogers coloca textualmente sua posição filosófica para com a ciência psicológica.

Falando de sua comentada polêmica com Skinner, Rogers afirma que a diferença básica entre eles reside numa opção filosófica e que, a seu ver, a abordagem humanística em Psicologia é a única possível, embora admita que outros possam discordar e escolher outros caminhos. Para Rogers, sua experiência e prática clínica têm-lhe demonstrado o quanto o homem é seu próprio arquiteto, dando realidade e significância a sua liberdade de escolha e autocompreensão. Assim, Rogers modifica sobremaneira a visão clássica mecanicista de causa e efeito, tanto no plano individual como no próprio plano acadêmico-científico. Em uma postura humanística, o psicólogo, tanto quanto o cientista, seriam vistos como pessoas que fazem escolhas subjetivas para seus enfoques profissionais de técnicas ou temas.

"O cômodo pretexto da 'objetividade' necessariamente iria por água abaixo, o que o exporia (ao cientista) como um ser vulnerável, imperfeito e subjetivo, totalmente envolvido, intelectual e emocionalmente, objetiva e subjetivamente, em todas as suas atividades. Compreendemos perfeitamente que esta possibilidade seja muito ameaçadora" (*op. cit.*, p. 37).

Admitindo, assim, sua visão humanística da Psicologia, Rogers nos possibilita uma rápida excursão sobre os pressupostos filosóficos dessa abordagem. Creio que tal "passeio" nos facilitaria a compreensão dos fundamentos das proposições básicas da Abordagem Centrada na Pessoa e sua teoria de Personalidade, bem como do seu desenvolvimento posterior.

Indubitavelmente, a ciência e a tecnologia trouxeram grandes realizações para a humanidade: melhor padrão de vida, aperfeiçoamento das condições de saúde, da mobilidade e das comunicações. Contudo, a ciência tem sido mal-entendida por homens que aceitaram suas dádivas sem elaborar as implicações humanas de suas descobertas. A ciência tem falhado em fornecer ao homem uma garantia de seu próprio valor e um significado para sua existência. Na verdade, a tecnologia avançada contribuiu para a desumanização do homem, ameaçando-o com o aniquilamento e a destruição. Buscando objetividade, a ciência distanciou-se de sua origem como criação humana, estabelecendo regras próprias como um conhecimento intrínseco e autônomo. Baseando-se no método determinista das ciências naturais, a Psicologia, no começo do século XX, começou a estudar o homem objetivamente, rejeitando todos os tipos de investigação subjetiva, para destacar e privilegiar a observação e o controle do comportamento manifesto. O movimento foi assim chamado de behaviorista ou comportamental. Desde então, os psicólogos vêm estudando partes do homem "que respondem a um estímulo físico em um ambiente artificial de laboratório" (Cantril, 1967, p. 13). A pessoa era fragmentada, reduzida a partes ou segmentos do seu comportamento sem a preocupação pelo indivíduo como um todo em seu ambiente natural. Tal colocação pode parecer exagerada e sectária, mas, na essência, é a expressão verdadeira da concepção de homem que por muito tempo embasou a ciência psicológica.

Enquanto a ciência assim progredia, a Filosofia, por outro lado, sendo um estudo desenvolvido para especular sobre os objetivos, ideais e problemas do homem, busca uma síntese de uma visão integradora do universo, natureza humana e sociedade, tanto quanto a

arte, a literatura e a religião. Repensa as atividades do homem e tem uma função humanizadora em momentos de crise. Dessa forma, se o homem estava sendo destituído do seu significado amplo como ser humano, sendo examinado e inferido apenas por suas partes, começou a esboçar-se um movimento dentro da filosofia contemporânea para que se restituísse ao homem um significado e uma existência livres. Para Lamont (1965), esse movimento, chamado humanista, buscou suas raízes no humanismo clássico da Renascença, com a tarefa de reorganizar e sintetizar uma nova visão de homem. Nesse sentido, colocavam-se as seguintes proposições:

a) fé na capacidade e potencialidade do homem de resolver seus próprios problemas, baseado na razão e no método científico;

b) crença na liberdade genuína de uma escolha criativa e na ação do homem, conduzindo seu próprio destino no aqui e agora, apesar de ser condicionado pelo passado;

c) crença no homem como uma forma evolucionária da natureza com uma unidade inseparável e integrada;

d) crença no questionamento de pressupostos básicos de acordo com o método científico e aberto para testes experimentais.

As ciências humanas, interessadas diretamente no homem, sentindo necessidade de uma visão que respalde seus procedimentos, dada a crise do homem atual, começam a amparar-se no enfoque humanista como base de sua investigação científica. Entre os psicólogos, surge essa mesma reação, decorrente da insatisfação com a orientação behaviorista prevalecente. Esse movimento foi chamado de Psicologia Humanista ou "Terceira Força" (opondo-se ao Behaviorismo e à Psicanálise), e iniciou-se nos Estados Unidos e na Europa entre 1950 e 1960.

Segundo Maslow, de quem a denominação "Terceira Força" decorre,

> "a Psicologia Humanista é, no seu sentido mais verdadeiro, uma visão geral e abrangente da vida, uma visão mundana de uma filosofia de vida que não é simplesmente intelectual mas é também um sistema de ética, de valores, de política, de economia, de educação e de religião; uma filosofia de ciência..." (Maslow, 1972, p. 60).

Considerando-se essa definição de Maslow, poderíamos dizer que a Psicologia Humanista, ao invés de uma teoria específica, é mais uma atitude dirigida a um melhor entendimento do homem. E não poderia ser diferente, já que encerra uma convergência de um número de linhas e escolas de pensamento, as mais variadas, e decorre do esforço individual de muitos psicólogos.

Essa nova abordagem em Psicologia busca o significado da existência humana e as condições onde ocorram a auto-atualização do potencial do homem e seu funcionamento total como pessoa em busca de uma realização criativa. O homem, nessa abordagem, é visto em sua totalidade, integrado e interagindo com outros homens e seu meio,

> "... como um sujeito em meio ao seu próprio viver, agindo sobre o mundo, mudando a si mesmo e a tudo que lhe diz respeito" (Bugental, 1967, p. 8).

A imagem humanista do homem implica, também, uma liberdade de escolha e responsabilidade de decisões, totalmente consciente de sua singularidade e peculiaridade no processo de seu próprio crescimento, preocupado com os outros com quem se relaciona e interessado em tudo que diz respeito às atividades humanas: educação, política, economia, arte, ética, filosofia, psicologia, ciência, sociologia, religião etc. (Morato, 1974).

Em sua busca de um referencial teórico que legitime suas aplicações práticas também como uma ciência empírica, e de uma visão integradora do homem, a Psicologia Humanista retoma seu vínculo com a Filosofia, abandonada e rejeitada pela orientação behaviorista objetiva. Assim é que o enfoque humanista em Psicologia começou a criar corpo com a imigração de filósofos e psicólogos europeus para os EUA, por volta de 1940. Novas correntes filosóficas, mais voltadas para uma idéia globalizadora de homem, começaram a influenciar os psicólogos norte-americanos insatisfeitos com o determinismo cientificista. Gradualmente, os enfoques fenomenológico e existencial em Filosofia influenciaram a Psicologia e acabaram por caracterizar o movimento humanístico. Exporemos agora brevemente algumas idéias dessas duas correntes.

Embora a fenomenologia (estudo do fenômeno) sempre tivesse sido uma preocupação dos filósofos interessados em explicar a relação entre as realidades objetiva e subjetiva, sua sistematização aparece com Edmund Husserl. Não se trata de uma doutrina, mas sim de um movimento que abrange muitos sistemas, todos com o mesmo elemento comum: o método fenomenológico. Para Husserl, a fenomenologia é a ciência do fenômeno (objetos) como ele é experienciado na consciência. O único modo de explorar o fenômeno é através do método fenomenológico. Tal método consiste em examinar os objetos da consciência (e não o ato da consciência), ou seja, tudo que é

percebido, imaginado ou sentido. Seu objetivo principal é apreender a essência das coisas como surgem na consciência (Misiak e Sexton, 1973).

A etapa mais importante do método fenomenológico, e na qual os psicólogos centrados na pessoa apóiam toda a sua atividade, é a descrição fenomenológica, que compreende três fases:

— *intuir fenomenológico* (concentração ou disposição interna atenta para o fenômeno);

— *analisar* (encontrar os vários elementos do fenômeno e suas relações); e

— *descrever* (consideração dos fenômenos intuídos e analisados para serem compreendidos por outros).

Outra etapa também importante do método fenomenológico é a redução eidética (*eidos* significa essência) que consiste na apreensão da essência das coisas, do significado mais geral, através da investigação de séries de instâncias particulares do fenômeno.

Para Husserl, o pré-requisito básico para a prática do método fenomenológico é que o "investigador" liberte-se de quaisquer preconceitos ou suposições, explorando a consciência sem crenças ou teorias, suspendendo seus julgamentos ou colocando-os "entre colchetes", praticando a abstenção de seus modos habituais de pensar. Porque, para ele, somente assim seria realmente possível observar-se o fenômeno sem ser obscurecido ou distorcido pelas idiossincrasias pessoais do observador. Assim poder-se-ia atingir a redução transcendental do fenômeno puro. Este último aspecto do método fenomenológico não foi suficientemente explicado por Husserl e criou muitos desvios entre seus seguidores.

O conceito fundamental que subjaz à fenomenologia é a noção de intencionalidade. A consciência é intencional, quer dizer, sempre tende para alguma coisa ou tem uma relação com o objeto. A consciência é sempre consciência de algo, isto é, ela tem um relacionamento intencional com o objeto e todos os seus atos estão naturalmente relacionados a algo, tornando assim possível o conhecimento das coisas, ou seja, através dos objetos acessíveis à consciência.

A partir de Husserl muitos foram os adeptos da fenomenologia, tanto na Filosofia quanto em Psicologia, utilizando-se do método fenomenológico, valorizando a importância do conhecimento subjetivo, para a compreensão dos problemas humanos (e até para a compreensão da natureza). Desenvolveram-se, entre os psicólogos, estudos sobre a consciência imediata e as experiências humanas, cujo

interesse residia em buscar o significado da experiência ou da situação para o sujeito.

Embora a primeira manifestação do pensamento existencial surgisse em meados do século XIX com Sören Kierkegaard, como movimento filosófico apareceu na Europa depois da Segunda Guerra Mundial. O limite entre o existencialismo e a fenomenologia é muito estreito, pois inter-relacionam-se em muitos aspectos. A principal diferença entre eles está no objeto de investigação. Enquanto para a fenomenologia o interesse era o fenômeno, no existencialismo o tema central é a própria existência. Mas ambos concordam quanto à validade do método fenomenológico (Morato, 1974).

Entre os existencialistas há também muitas diferenças, não constituindo, assim, um sistema único definido, mas sim uma preocupação comum: a existência e seu significado para o homem. O homem *é* sua existência, pois a existência precede a essência. Nesse sentido, a condição de ser é a base de uma ontologia que pode direcionar-se para a investigação científica. A descoberta da existência ocorre dentro de si mesmo (*self*) e esta é a condição para o conhecimento e a experiência. Para os existencialistas há duas formas de ser: o ser do *self* e o ser do mundo externo. O "ser-no-mundo" existe porque deve haver algo no qual a consciência possa agir (intencionalidade). Assim, o ser-no-mundo significa estar em "relação com", o que é uma noção fenomenológica.

O homem é livre para ser, mas também se torna responsável por seu ser. Não existe possibilidade de um controle pleno da existência, do que se é, e, nesse sentido, a existência não é estática; encontra-se em constante mutação para novas possibilidades, para a auto-realização, em direção à totalidade do ser, buscando sua identidade (que significa "ser igual a si mesmo" ou autêntico).

A prioridade da existência humana e a descoberta do ser no *self* leva ao conceito de ser como uma unidade, um todo inseparável. Não pode ser isolado do corpo no qual existe e sente. Admitindo o caráter unitário de corpo e mente, os existencialistas incorporaram a noção de temporalidade do ser, preocupando-se com o passado e o futuro em relação ao presente.

Se o *self* não existe isoladamente, mas está no mundo com outros, então o conhecimento e a compreensão do mundo e das pessoas são decorrências do conhecimento e da compreensão de si mesmo. Desta forma, os existencialistas preocupam-se com a intersubjetividade e as comu-

nicações. Mas a conscientização, experienciação do *self*, a possibilidade de escolha responsável, determinam um estado de "angústia existencial", já que o homem está consciente de seus comprometimentos para consigo mesmo e com a humanidade. Suas escolhas são responsabilizadas perante si mesmo e perante todos os homens. É a expressão de sua condição humana, seu peso. Assim, o homem, no existencialismo, é visto como um ser engajado com todo um processo pessoal e ação social. E esta visão de ser humano e seu significado marcaram o desenvolvimento da Psicologia Humanista e suas áreas de aplicação (Morato, 1974).

Retomando agora a definição de Maslow, anteriormente citada, torna-se claro que a abordagem humanística é muito mais uma filosofia de vida, uma atitude compreensiva do ser humano e de seu processo e desdobramentos. Psicologia Humanista é uma concepção peculiar de natureza humana, compreendendo-a através do método fenomenológico.

> "A única realidade que me é possível conhecer é a do mundo e universo como *eu* o percebo e vivencio neste momento. A única realidade que é possível você conhecer é a do mundo e universo como *você* o percebe e vivencia neste momento. E a única certeza é a de que estas realidades percebidas são diferentes uma da outra. *Os 'mundos reais' são tantos quanto as pessoas*!" (Rogers e Rosenberg, 1977, p. 189).[1]
>
> "Confio nas pessoas — em sua capacidade de explorar e compreender a si mesmas e a seus problemas e em sua capacidade de solucionar estes problemas — em qualquer relação próxima, duradoura, onde eu possa prover um clima de calor e compreensão autênticos" (idem, p. 203).

Creio que com essas frases consigo retomar o caminho para a Abordagem Centrada na Pessoa, depois do desvio filosófico empreendido. Penso que elas refletem a forma como eu gostaria de enfocar aqui essa abordagem, ou seja, como suas premissas e conceitos se inter-relacionam com uma concepção de homem e filosofia de vida, numa harmoniosa configuração cambiante.

Ao admitir como única possibilidade de realidade a consciência da experiência vivida, Rogers expressa seu comprometimento com o pensamento fenomenológico e sua atitude despojada, porém intencional, de entrar em contato com o outro, com sua realidade diferente. Em todos os seus trabalhos, ele ressalta a importância da conside-

[1] Os grifos são do próprio Rogers.

ração do outro como uma pessoa e a relação de ajuda como a possibilidade dessa pessoa crescer. Em cada contato individual, grupal, familiar, educacional, institucional, existe a disponibilidade do conselheiro de conhecer ao outro, de apreensão de como é a realidade para o outro, do seu mundo fenomenológico, como forma de possibilidade de mudança e crescimento. Se o conselheiro não for capaz de vivenciar a relação de ajuda dentro do contínuo fenomenológico que marca a existência do outro — seu mundo experiencial — não poderá proporcionar a esse outro as condições favoráveis de crescimento.

Creio poder inferir que Rogers assume uma atitude investigadora e científica a partir da utilização do método fenomenológico. Ou seja, a necessidade de um despojamento e suspensão de julgamento para entrar em contato com o outro, captando-o, reconhecendo-o e comunicando-se.

Da mesma forma, na segunda frase citada, Rogers demonstra toda a sua crença na capacidade da pessoa em autodirigir-se desde que lhe seja propiciado um clima receptivo, de calor humano e compreensão. Ou seja, admitindo suas concepções sobre a significância da existência humana e sua busca para escolhas responsáveis num clima favorável, Rogers põe em prática princípios existencialistas, reenfatizando o método fenomenológico. É justamente na prática, no favorecimento dessa atmosfera facilitadora que a Abordagem Centrada na Pessoa conseguiu seus maiores adeptos e também seus mais numerosos opositores.

Rogers não propõe técnicas especiais para que se estabeleça uma relação de ajuda. Para ele, o contato do profissional de ajuda deve consistir num conjunto de concepções e atitudes relativas ao ser humano e não na aplicação de conhecimentos ou habilidades; o conselheiro deve conduzir-se como pessoa e não como especialista. Seu modo de relacionar-se é determinante no processo de crescimento.

Em minha vivência como professora, o comentário mais freqüente que ouço é: "Como Rogers se repete. A uma primeira leitura parece muito interessante, mas depois ele parece dizer sempre as mesmas coisas!" (*sic*). Realmente, penso que, ao entrar em contato com um autor, fazemos a leitura como se estivéssemos diante de uma obra pronta, acabada. Acredito que isso até possa ser verdade em relação a autores mortos. Mas Rogers é um autor vivo, que sempre frisa o caráter mutável de suas idéias, através de questionamentos e reformulações que se colocam. E, apesar de verdadeira a atualização e ampliação de sua visão sobre a Abordagem Centrada na Pessoa, tam-

bém é verdadeiro que os conceitos básicos são os mesmos. O que ocorre são novas interpretações dos mesmos princípios, devido a novas perspectivas levantadas por dados vivenciais da prática e da pesquisa tanto de Rogers quanto de outros adeptos da Abordagem. São essas "diferentes leituras" sobre os mesmos conceitos que dão o caráter atualizador-atualizante à Abordagem Centrada na Pessoa.[2]

Acredito que também para nos familiarizarmos com os conceitos e idéias de um autor, devemos voltar-nos para o seu ponto de vista e dispor-nos a "leituras diferentes", apesar da impressão de repetição. Enfim, procurar fazer uma leitura a partir de uma "atitude" fenomenológica, como o próprio Rogers se propõe.

Coloquei, acima, que apesar de serem novas as interpretações, os conceitos básicos se mantêm. E são esses conceitos que procuraremos abordar, ressaltando a nossa "leitura".

> "... o homem tem uma tendência inata para desenvolver todas as suas capacidades destinadas a manter ou melhorar seu organismo — a pessoa total, mente e corpo. Esse é o único postulado básico da terapia centrada no cliente" (Rogers e Wood, 1978, p. 193).

Nessa frase, Rogers expressa a sua crença no homem como um organismo vivo, global, com capacidade de crescimento e desenvolvimento de suas potencialidades próprias. Tal processo é inato e admitido como tendência — tendência atualizadora —, ou seja, direcionado para o crescimento. Tal característica é observada em todos os seres vivos e também no Universo, como um todo, onde parece haver um princípio direcional para uma organização harmoniosa. Acredito que para Rogers essa tendência atualizadora seja o próprio sentido de vida, de existência e de caráter evolutivo.

Este conceito é, na realidade, um princípio simples: a vida é um processo naturalmente ativo. Os organismos vivos e os elementos da natureza estão em constante mudança, através de suas interações com o meio. Essa interação é condição para o crescimento; é através dela que o potencial para realizar esse processo vital se evidencia.

Este potencial não é o mesmo para todos os organismos. Ele é único e próprio a cada organismo; assim também, as necessidades para sua realização vão diferir e podem não ser satisfeitas em sua troca com o meio. Quando isso ocorre, surgem bloqueios que impe-

---

[2] Ver na Bibliografia indicação de livros voltados para essas "re-leituras".

dem, em maior ou menor grau, o processo de crescimento. O ser humano, sendo mais complexo, apresenta necessidades ainda mais específicas para o seu desenvolvimento. Seu processo vital natural pode sofrer distorções se as condições para sua satisfação não forem favoráveis.

Sob condições percebidas como desfavoráveis, o organismo, sentindo-se enormemente ameaçado, pode reverter seu processo de crescimento — de construtivo para destrutivo. Mas Rogers admite que mesmo sob as situações mais adversas a reação do organismo é de defesa, de sobrevivência frente à ameaça e, como tal, a tendência atualizadora se faz presente para que o organismo supere sua destruição. A destrutividade é, assim, vista por Rogers, como expressão da tendência atualizadora em defesa do organismo. Seus trabalhos com esquizofrênicos parecem refletir o lado saudável da doença, já que esta pode ser encarada como um estado de alienação defensiva do organismo para fugir às ameaças percebidas contra a sua existência.

Podemos imaginar quanta polêmica e controvérsias gera uma visão de processo de crescimento e conceito de saúde mental como esta, por ser tão diferente de visões mais tradicionais. Talvez seja este princípio, tendência atualizadora, o mais controvertido em todo o contexto da Abordagem Centrada na Pessoa, porque parece relacionar-se com as indagações mais profundas acerca da natureza humana, boa ou má. De qualquer forma, vale dizer que o postulado, compreendido dentro de uma visão humanística e decorrente do emprego do método fenomenológico na prática clínica de Rogers, é coerente e irrefutável: o organismo existe, é, nem bom nem mau, em constante crescer. Creio que, se encarado como uma atitude existencial de compreensão da natureza humana, o postulado da tendência atualizadora não mais sobrecarregue a Abordagem Centrada na Pessoa com uma conotação otimista, bondosa e evangélica.

A tendência atualizadora confere uma "sabedoria" ao organismo de buscar os meios adequados para seu desenvolvimento. Baseado em suas percepções orgânicas, o indivíduo procura satisfazer suas necessidades. Mas nem sempre o organismo pode vivenciar suas experiências integradoramente. Em seu processo de crescimento, uma parte do campo experiencial do indivíduo se diferencia do fisiológico, constituindo uma nova gama de necessidades não-fisiológicas: ser-considerado, ser-amado, por exemplo. E o indivíduo percebe que, às vezes, ele se defronta com experiências incongruentes, quer dizer, não pode satisfazer a ambas simultaneamente porque a satisfação de

uma implicaria a não-satisfação da outra. Com esse limite, vivido, o indivíduo passa a distanciar-se de uma vivência de si mesmo integrada, coerente, (seu *self* real), pois para manter-se necessita negar ou distorcer a experiência declinada, como não importante, não necessária. Continua, pois, seu processo de crescimento distorcidamente, incongruente, com uma idéia falsa de si mesmo (*self*-ideal), porém congruente segundo valores e percepção externas (Rogers e Wood, 1978).

Admitindo como única realidade possível de ser conhecida aquela que é percebida num dado momento, a Abordagem Centrada na Pessoa respeita as percepções, experiências, sensações, emoções, sentimentos, simbolizações, distorções, enfim a vivência da pessoa. O mundo pessoal e particular, a "realidade" para o indivíduo é sua expressão de como se vê e vê os outros. Dessa forma, se incongruências são vividas como "congruências", se a tendência atualizadora está sendo bloqueada, a preocupação dessa abordagem é procurar restituir ao indivíduo um experienciar mais coerente de si mesmo e do mundo, restabelecendo uma idéia de si mesmo mais integradora entre organismo e pessoa, para que a unidade se restabeleça e o crescimento prossiga. Afinal, como para os existencialistas, o *self* é o processo integrador do ser num corpo e no mundo.

Alguns adeptos da abordagem têm enfatizado a importância do processo de "experienciar" para o indivíduo e não mais suas percepções. Para Gendlin (1970), todo ser humano vive um *continuum* constante de experiências internas e externas que podem ou não chegar a sua consciência. Quanto menos consciente do seu "experienciar" (algo não conceituado, mas visceral e intensamente sentido), mais rígido e automático será o indivíduo. Permitir-se o fluir de experiências internas, sentimentos, idéias, percepções, é possível a todos, pois a todos pertence, constituindo seu jeito de ser, independente, aberto a mudanças e trocas, assumindo-se como um organismo-pessoa. Para Gendlin, a Abordagem Centrada na Pessoa necessita resgatar ao indivíduo sua capacidade de "experienciar", sua integração, o sentido da sua verdadeira "realidade".

Percebo que à medida que fui tentando colocar alguns princípios teóricos, foi se tornando difícil não falar do clima facilitador do crescimento. Creio que realmente é impossível dissociar o processo de ajuda de suas condições. Afinal, o ser é também ser-no-mundo, não é?

Para que a pessoa possa restabelecer seu processo de crescimento num fluir natural, há necessidade de "um clima de calor e compre-

ensão autênticos", e não tanto de "conhecimento ou habilidades". Ajudar um processo de crescimento é muito mais ter uma atitude verdadeiramente disponível de consideração, compreensão. Segundo Rogers, essa seria a condição básica, necessária e suficiente, na relação de ajuda: as atitudes do conselheiro.

Na realidade, penso que Rogers propõe que o conselheiro disponha-se fenomenologicamente ante o ser humano, respeitando e compreendendo verdadeiramente, com convicção, o significado e a vivência da realidade para o outro. Admitindo para si mesmo a verdade da tendência atualizadora, do significado do experienciar, o conselheiro naturalmente estará propiciando um clima facilitador.

> "Quanto mais (o conselheiro) souber ouvir e aceitar o que se passa em si mesmo, quanto mais souber ser a complexidade dos seus sentimentos, sem receio, maior será a seu grau de congruência" (Rogers, 1976, p. 64)

e tanto mais próximo, como pessoa, estará do outro. Pois, voltando à afirmação de que a única realidade possível de ser conhecida é a que eu percebo no momento, só posso conhecer (ao outro) através do que percebo como realidade em mim. Isto não quer dizer que necessito viver ou ter vivido todas as experiências do outro para poder ajudá-lo, mas sim, não temer o que percebo e sinto em minha relação com o outro, onde o vejo despojado de meus preconceitos, pois, em meu trabalho, sou meu próprio instrumento. Creio que com estas palavras procurei expressar o que significa, para mim, a autenticidade, a confiança na minha forma de perceber a mim e ao outro. Todo o meu próprio experienciar, desde que vivido na relação de ajuda, é um instrumento valioso para que o outro possa aprofundar seu processo vivencial. Através das comunicações de minhas experiências, quando úteis para o crescimento do outro, propicio um clima menos ameaçador, mais verdadeiro. Nessa direção, posso até mesmo assumir comportamentos surpreendentes, mas eficazes, desde que expressem meu empenho real em ajudar. É importante frisar que não é qualquer sentimento ou idéia experienciados na relação de ajuda que podem ser comunicados em nome da autenticidade, mas sim, somente aqueles que se referem à situação vivida no momento. Impulsividade não é ajuda.

Mas a autenticidade na relação não pode surgir se não houver a disponibilidade interna para o contato: a aceitação ou atenção incondicional positiva. É importante ressaltar, aqui, que estas atitudes foram e vêm sendo reformuladas através de novas perspectivas. Nos

primórdios da "terapia não diretiva", a aceitação foi considerada indispensável para a criação de um clima sem pressões, direções. Criava-se assim um clima totalmente oposto, onde o conselheiro corria o risco de se perceber como passivo, indiferente e, até mesmo, de "fachada" (não-autêntico). Decorre dessa época o estereótipo da Terapia Não-Diretiva como a Terapia do "Hum-Hum", onde a aceitação era uma atitude a ser percebida pelo cliente, mas não comunicada (Hart e Tomlinson, 1970). Gradualmente, a atitude de aceitação começou a ser vista como um elemento dinâmico e, portanto, comunicável na relação. Não é um falar abundante que expressa atenção positiva incondicional; o silêncio também é aceitador, desde que transmita interesse, compreensão e respeito. Aceitação poderia ser um "ouvir ativamente", estando o conselheiro consciente dos riscos de que o que é ouvido pode modificar suas atitudes (Gordon, 1970). Implica, pois, uma abertura para mudanças, inclusive para outros tipos de comunicação, como toque, quando se fizer necessário expressar "cuidado" (Gonçalves e Mello, 1976). Para Rogers, o conselheiro não deve temer, com esta disposição, mergulhar no medo do outro, mas sim, confiar que ambos encontrarão novamente a saída.

Assim como não é paternalista, nem agradável, através da atenção positiva incondicional, o conselheiro tem seus limites e estes devem também ser respeitados em nome de uma consideração positiva incondicional para consigo mesmo. Se há fortes julgamentos por parte do conselheiro com relação ao cliente, e se não puderem ser ultrapassados, a relação deverá ser interrompida, pois não frutificará como ajuda. Desta forma, esta atitude assume um caráter mais real e dinâmico e até condicional. Mas é verdadeira na medida em que mantém também o caráter autêntico da relação.

Permito-me agora fazer uma relação bastante pertinente ao enfoque que venho dando à Abordagem. Examinando as atitudes de atenção positiva incondicional e autenticidade, elas me parecem representar (e não creio que tenha sido intencional em Rogers) a própria descrição fenomenológica já citada: atenção positiva como o "intuir fenomenológico" (disposição interna atenta para o fenômeno) e autenticidade como o "descrever" (consideração do que foi intuído para ser comunicado). Vejo também uma relação com o "experienciar" de Gendlin, que fala de como a presença do conselheiro é importante para o cliente, de como sua participação, sua resposta desencadeia novos processos no outro.

Essas colocações levam-me, inevitavelmente, ao sentido da atitude empática, que parece envolver o jeito de ser fundamental na relação de ajuda. É ela que parece significar verdadeiramente o "Centrado na Pessoa". É a forma de compreensão pura do mundo interno do outro, onde aceitação e autenticidade se fundem. É uma maneira de ser despojada de si, embora voltada para si. Reformulando sua antiga concepção, Rogers admite que atualmente compartilha com Gendlin o conceito de empatia como sendo

> "... ressaltar com sensibilidade o 'significado sentido' que o cliente está vivenciando num determinado momento, a fim de ajudá-lo a focalizar este significado até chegar à sua vivência plena e livre" (Rogers e Rosenberg, 1977d, p. 72).

Significa viver temporariamente no mundo do outro, livre mas cuidadosamente, procurando revelar (através das comunicações do conselheiro) sentimentos escondidos, a pessoa que está atrás daquela que fala ser, além do comportamento manifesto.

Este novo enfoque sobre empatia é partilhado por muitos adeptos da Abordagem Centrada na Pessoa, por sua abrangência, mobilidade, e por ser verdadeiramente representativo do processo vivencial (experiencial) dos conselheiros praticantes. Bozarth (1984), em seu artigo "Além da reflexão: modos emergentes de empatia", destaca como um conceito tão rico e vivencial da relação de ajuda ficou, por tanto tempo, atado e confundido com atitudes técnicas (a reflexão de sentimentos), entravando o próprio desenvolvimento do conselheiro, não lhe permitindo experienciar sua empatia idiossincrática, sua maneira de ser empático, seu jeito de vivenciar a "realidade" do outro.

Para finalizar, gostaria de colocar que escrever foi um processo penoso, mas muito gratificante. Possibilitou-me rever a Abordagem Centrada na Pessoa: suas concepções iniciais de estrutura mais rígida e tímida enquanto Terapia Não-Diretiva, passando depois para Terapia Centrada no Cliente, um pouco mais "ousada", pois enfatizava a atitude autêntica do conselheiro, para finalmente desabrochar nesse processo fluido da Abordagem Centrada na Pessoa e todo o experienciar empático.

Pude, através desse caminho, rever meu próprio processo de crescimento dentro dessa Abordagem e encontrar-me nas palavras de Maria

Constança Villas-Boas Bowen quando diz não querer ser chamada de rogeriana, pois para ela

> "... uma pessoa que vive pela filosofia da Abordagem Centrada na Pessoa não precisa ser necessariamente Rogeriana, tanto quanto Rogerianos podem não ter uma Abordagem Centrada na Pessoa para a vida..." (s/r).

Afinal, o que precisamos: uma teoria ou uma atitude com relação à natureza humana, ao processo de crescimento, ao encontro com a existência, à vida?

2.1. Referências bibliográficas

Bugental, J. F. The challenge that is Man. In: Bugental, J. F. (org.). *Challenges of Humanistic Psychology*. New York, McGraw-Hill Book Company, 1967, p. 5-11.

Bozarth, J. D. Beyond reflection: emergent modes of empathy". In: Levant, R. F. e Shlien, J. M. (orgs.). *Client-Centered Therapy and the Person-Centered Approach: New Directions in Theory, Research and Practice*. New York, Praeger Special Studies, 1984, p. 59-75.

Bowen, M. C. V-B. *The uses and abuses of the Person-Centered Approach: Some personal comments*. Mimeografado, sem referência.

Cantril, H. A fresh look at the human design. In: Bugental, J. F. (org.). *Op. cit.*, p. 13-18.

Gendlin, E. T. A Theory of Personality Change. In: Hart, J. T. e Tomlinson, T. M. (orgs.). *New Directions in Client-Centered Therapy*. Boston, Houghton Mifflin Co., 1970, p. 129-173.

Gonçalves, A. L. M. D. e Mello, M. M. A. As atitudes terapêuticas na terapia centrada no cliente: uma discussão de suas reformulações. São Paulo. Artigo não publicado. 1976.

Gordon, T. A theory of healthy relationships and a program of pacient effectiveness training. In: Hart, J. T. e Tomlinson, T. M. (orgs.). *Op. cit.*, p. 407-425.

Hart, J. T. e Tomlinson, T. M. (orgs.). *Op. cit.*, cap. 1.

Lamont, C. *The Philosophy of Humanism*. New York, Frederick Ungar Publishing Co., 1965.

Maslow, A. H. *A Memorial Volume*. Monterey, Calif., Brooks-Cole Publishing Co., 1972.

Misiak, H. e Sexton, V. S. *Phenomenological, Existencial and Humanistic Psychologies*. New York, Grune & Stratton, 1973.

Morato, H. T. P. *Humanistic Approaches in Groups with Adolescents*. Tese de Mestrado — Department of Educational Psychology, University of Utah, 1974.

Rogers, C. R. *Tornar-se Pessoa*. São Paulo, Livraria Martins Fontes, 1976.

————. Em retrospecto. Quarenta e seis anos. In: Rogers e Rosenberg. *A Pessoa como Centro*. São Paulo, EPU, 1977, p. 29-45.

————. Minha filosofia das relações interpessoais e como ela se desenvolveu. In: Rogers e Rosenberg. *Op. cit.*, p. 195-207.
————. Precisamos de "uma" realidade? In: Rogers e Rosenberg. *Op. cit.*, p. 185-193.
————. Uma maneira negligenciada de ser: a maneira empática. In: Rogers e Rosenberg. *Op. cit.*, p. 68-89.
Rogers, C. R. e Wood, J. K. Teoria Centrada no Cliente: Carls R. Rogers. In: Burton, A. *Teorias Operacionais da Personalidade*. Rio de Janeiro, Imago, 1978, p. 192-233.
Wood., J. K. *Vivendo com transições de vida.* Mimeografado, 1975.

3

Reflexões de um terapeuta sobre as atitudes básicas na relação Terapeuta - Cliente

Marina Pacheco Jordão

Para caracterizar o terapeuta centrado na pessoa, busco os fundamentos teóricos desta abordagem e as minhas próprias experiências no contato com o cliente, com outros terapeutas, com a arte, com os amigos e com a vida.

As noções básicas de empatia, congruência e aceitação positiva incondicional são o arcabouço de atitudes necessárias para a caracterização de um terapeuta centrado na pessoa.

Tendo entrado em contato com a Abordagem em 1972, estas noções aparentemente "simples" foram para mim tomando corpo e um significado cada vez mais complexo através dos anos de prática terapêutica.

3.1. Empatia

"Tendência para sentir o que se sentiria, caso se estivesse na situação e circunstâncias experimentadas por outra pessoa" (Aurélio: *Novo Dicionário da Língua Portuguesa*).

> "Foi nesse dia, quando saía do apartamento para juntos darem um passeio pela cidade, que Franz notou que sua mãe estava com sapatos trocados. Ficou confuso, quis avisá-la, temendo, ao mesmo tempo, magoá-la. Ficou com ela duas horas pelas ruas, sem poder despregar os olhos de seus pés. Foi então que começou a ter uma vaga idéia do que significa sofrer" (Kundera).

Para Rogers é,

"a capacidade de perceber o quadro de referência interno do outro com precisão e com os componentes e significados emocionais que a ele pertencem, como se aquele que percebe fosse a outra pessoa, mas sem jamais perder a condição do como se" (Rogers, 1957a, p. 210).

Da definição de Aurélio para a definição de Rogers podemos notar um *continuum* de especificidade ou de tomada de consciência do próprio conceito por aquele que a utiliza.

Então, a empatia deixa de ser uma tendência para ser uma capacidade vivida, adquirida, elaborada, conquistada e pronta para ser utilizada. Nesse sentido, ela pode ser considerada como um instrumento de trabalho do terapeuta. A empatia não elaborada corre o risco de se confundir com mistura, confusão e falta de discriminação.

Como ela ocorre; quando se dá essa tomada de consciência em que alguém, o terapeuta, percebe o mundo interno do outro como se fosse o seu?

É uma questão de esforço? Quantas vezes ouvimos aprendizes desta prática, confusos:

"Eu me esforcei para sentir dor com fulano, mas eu não estava sentindo nada." / "Eu tenho de estar sempre disponível?" / "É uma questão de perda de si mesmo para estar com o outro?".

Esta dificuldade de entender a empatia pode ser esclarecida quando o aprendiz começa a perceber que ela se dá no processo que ocorre entre o terapeuta e o cliente.

Neste, o terapeuta está atento a si mesmo, a seus processos internos e ao outro (o que ele vê, ouve, observa, sente...) Esse estado de atenção implica estar de prontidão para um gesto, uma palavra, uma clarificação, um confronto ou um simples estar com o outro. Daí o comportamento empático poder se manifestar de formas variadas, dependendo do contexto da relação terapeuta-cliente e das habilidades do terapeuta. Há portanto muitos canais de interação empática

Como ilustração, cito adiante pequenos episódios, sem com isso limitar o entendimento de empatia a essas formas que emergiram em contextos específicos.

Maria chegou atrasada num pequeno grupo de vivência — o grupo já havia começado há uns dez minutos — Lúcia, a terapeuta, olhou para Maria e perguntou como ela estava. Maria não conteve as lágrimas. Havia perdido um amigo e recebera a notícia ainda há poucos instantes. Lúcia, levantou-se, sentou-se ao lado de Maria e lhe deu um abraço. Este *gesto* facilitou o choro e, aos poucos, ela se acalmou.

Lia falava de seus problemas em relação a uma futura bolsa de estudos na França. Seu tom de voz era baixo e não se alterava, os ombros estavam caídos e toda sua postura era de encolhimento. O conteúdo de sua fala referia-se a obstáculos que encontrava para a realização desta viagem. Num dado momento, Dóris, a terapeuta, começou a sentir um peso nas pálpebras e uma leve sensação de sono. A partir daí, ela resolveu experimentar se essa sensação se relacionava à problemática trazida por Lia, dizendo-lhe:

D — *Está difícil para eu acompanhar as suas palavras.*
L — *É, está difícil para eu me expressar, estou perdida, fico repetindo as coisas para mim mesma e não saio do lugar.* (Neste momento, ela começa a se mexer na cadeira, aperta uma mão na outra e seu tom de voz muda.)
D — *Você me parece aflita.*
L — *Para te dizer a verdade, estou pesada e cheia desta pressão toda, desta indecisão se vou para a França ou não.*
D — *Agora você falou mais claramente, de como você se sente.*
L — *É, estou cansada desta solidão, a solidão da espera e da decisão* (se colocando mais ereta na cadeira e olhando de frente para a terapeuta).
D — *A sensação de espera e de tomada de decisão fazem você se sentir só.*
L — *É, ninguém pode esperar por mim ou decidir se isto ou aquilo será bom para mim.*
D — *Você está tomando consciência da sua vida e da responsabilidade em relação a ela.*
L — *É, e é isso que está difícil* (abaixando de novo os olhos e os ombros).
D — *E esta consciência te deprime, te entristece.*
L — *Eu volto a ficar só e tenho muito medo.*
D — *Parece que você confunde a solidão da decisão, com não ter ninguém com você.*
L — (suspirando e olhando para a terapeuta) *É isso mesmo, que alívio! Agora compreendi o que estava fazendo comigo mesma e com os outros. Posso estar só na minha decisão, sem me isolar.*

Neste pequeno episódio, a terapeuta, de uma maneira empática, usando sua própria sensação como instrumento de trabalho, pôde facilitar na cliente uma melhor clarificação e elaboração de seus próprios sentimentos e dificuldades.

3.1.1. Da empatia como mudança de padrão

A relação empática possibilita uma mudança de padrão, não só na relação, mas em cada uma das pessoas envolvidas nela. Esta característica, presente tanto nas terapias individuais como grupais, torna-se mais evidente nas últimas.

Sueli estava sempre disposta a resolver os problemas do outro e a estar com o outro. Naquele dia o seu *stress* atingiu o auge e ela não conseguiu conter o que se passava com ela. Estava sentada num círculo de pessoas, participando de uma sessão de grupo de encontro. As pessoas tateavam jeitos de se expressarem e de entrarem em contato, quando Sueli disse: "*Não agüento mais, estou mal*". O grupo então se achegou a ela, que, timidamente, expressou uma grande tristeza; estava naquele dia com um profundo sentimento de perda. O calor do grupo possibilitou à Sueli se expressar e dissolver naquele instante uma barreira caracterizada pelo sentimento de estar com o outro nas suas próprias dificuldades.

A capacidade empática do grupo de estar com Sueli permitiu a ela experimentar estar de outro jeito; no caso, de um jeito mais aberto, menos solitário, mais "derretido", menos duro.

Esta possibilidade de viver um novo padrão de comportamento poderá enriquecer Sueli em suas experiências vindouras. Assim como aos membros do grupo, que se colocaram de tal forma envolvidos, que se permitiram modificar-se junto com Sueli na relação. Daí a concepção de crescimento para a Abordagem Centrada na Pessoa como um processo de reorganização perceptual do eu, na relação consigo mesmo, com o outro e com o mundo em geral, em formas mais complexas e menos cristalizadas.

3.1.2. Da empatia como uma capacidade a ser desenvolvida

Sendo a empatia uma tendência e, portanto, comum ao ser humano, ela também é um atributo do cliente a ser levado em conta e a ser desenvolvido na relação.

Um cliente no final de sua terapia provavelmente estará com sua atitude empática mais desenvolvida. Ele terá mais capacidade de se colocar no lugar do outro, sem se perder. Portanto, podemos afirmar que a empatia pode ser desenvolvida e pode ser considerada como um padrão de crescimento.

3.2. Congruência

"*Harmonia duma coisa com o fim a que se destina*" (Aurélio: *Novo Dicionário da Língua Portuguesa*).

"É determinismo sim. Mas seguindo o próprio determinismo é que se é livre. Prisão seria seguir um destino que não fosse o próprio. Há uma grande liberdade em se ter um destino. Este é o nosso livre arbítrio" (Clarice Lispector).

Estar congruente consigo mesmo é estar de acordo, estar harmônico. A harmonia implica um estar aberto aos próprios sentimentos, podendo-se escutá-los, elaborá-los e expressá-los. Num sentido mais amplo, implica um "poder ser". Neste sentido, quanto mais o terapeuta é, quanto mais ele se conhece, se ouve, mais apto ele está para ouvir o "ser" do outro.

> "Da mais alta janela da minha casa com um lenço branco digo adeus aos meus versos que partem para a humanidade.
>
> E não estou alegre nem triste
> Esse é o destino dos versos
> Escrevi-os e devo mostrá-los a todos
> Porque não posso fazer o contrário
> Como a flor não pode esconder a cor
> Nem o rio esconder que corre
> Nem a árvore esconder que dá fruto" (Fernando Pessoa).

Rogers explica a palavra congruência ligada diretamente ao terapeuta:

> "Com a palavra congruência queremos dizer que os sentimentos que o conselheiro está vivenciando são acessíveis à sua consciência, que é capaz de viver estes sentimentos, senti-los na relação e capaz de comunicá-los, se isso for adequado. Significa que entra num encontro pessoal direto com o cliente, encontrando-o de pessoa para pessoa. Significa que é ele que não se nega. Ninguém atinge totalmente esta condição, contudo, quanto mais o terapeuta é capaz de ouvir e aceitar o que ocorre em seu íntimo, e quanto mais é capaz de, sem medo, ser a complexidade de seus sentimentos, maior é o grau de sua congruência" (Rogers e Stevens, 1978, p. 105).

No exemplo de Lia, quando Dóris começou a sentir as pálpebras pesadas, ela estava em contato com uma sensação que poderia trazer algum significado para aquele momento.

Poderia ser uma noite maldormida, ou algo que Lia falava e que mexia com suas vivências interiores ou algum sinal a respeito daquilo que Lia trazia sem conseguir expressá-lo verbalmente.

Dóris olhou para Lia, e estava tensa, a sua cor era acinzentada, seu falar era truncado. Então, Dóris decidiu compartilhar a sua vivência com a cliente. A terapeuta se levou em consideração, permitiu-se "ser": sentir, trazer para a consciência aquilo que estava sentindo e discriminando com o olhar, com a pesquisa de sua própria história e da história da cliente, a conveniência ou não da expressão do seu viver. E optou pelo sim. Ela foi congruente consigo mesma e na sua relação com o cliente. A congruência da terapeuta permitiu à cliente

ter uma visão mais ampla daquele seu momento difícil e decisivo. O contato com o peso da situação pôde dar-lhe uma dimensão do significado vivo que tinha, para ela, aquela decisão. O peso que estava sendo vivido de uma forma monótona e cansativa pôde adquirir um significado de vida para o seu caminho.

3.2.1. Congruência e verdade

Com quantas dúvidas e quantos "não sei" convivemos diariamente na nossa profissão! Será que estamos no caminho certo; será que fui facilitadora; não sei se era hora de dizer isso para fulano; será que fulano cresce?

Onde entra a palavra verdade, entra também a palavra honestidade e honestidade muitas vezes tem a ver com dúvida, com "não sei", com impasse.

> "Sou o que se chama de pessoa impulsiva. Como descrever? Acho que assim: vem-me uma idéia ou um sentimento e eu, em vez de refletir sobre o que me veio, ajo quase que imediatamente. O resultado tem sido meio a meio: às vezes acontece que agi sob uma intuição, dessas que não falham, às vezes erro completamente, o que prova que não se tratava de intuição, mas de simples infantilidade.
>
> Trata se de saber se devo prosseguir nos meus impulsos, e até que ponto posso controlá-los. Há um perigo! Se reflito demais, deixo de agir. E muitas vezes prova-se depois que eu deveria ter agido. Estou num impasse" (Clarice Lispector).

3.2.2. Congruência e arte

Assim como o artista que se aperfeiçoa na sensibilidade, na percepção, no uso dos pincéis e das tintas criando novos jeitos e novas formas, o terapeuta é alguém em constante busca de aperfeiçoamento. Coloco este aperfeiçoamento no aumento de um nível de consciência: consciência de seus sentimentos, de suas sensações, de quem ele é, de suas capacidades e de suas limitações.

Se colocarmos que a vida é um ato de criação constante, que ela pode ser considerada uma obra de arte, podemos dizer que o terapeuta é alguém que exerce esse ato através de sua consciência criativa.

Comparando o uso da profissão com o uso de um instrumento, poderíamos dizer que o instrumento "você" não carrega o dia

inteiro: há os momentos de ensaio, os momentos de folga, os de aprendizagem e as horas de concerto. Muitos erros e muitas etapas são necessárias para um bom desempenho. E para você tocar numa orquestra você precisa ouvir os outros instrumentos: saber a sua hora de entrar e a de sair. Você pode também improvisar; mas isto, em geral, só é possível quando se tem o domínio de um instrumento ou de uma técnica.

Há dias que você carrega para casa uma nota mal tocada; é, então, momento de parar, fazer um balanço e reaprender sobre o erro. Novas soluções e novos caminhos podem surgir. Um descanso ou um relaxar podem motivá-lo a reabrir-se para a atividade criativa, condição para a emergência do novo. Nesse sentido, o aperfeiçoamento do terapeuta é um processo de contínuo refazer-se.

3.3. Da consideração positiva incondicional

Não há como falar-se em consideração positiva incondicional sem nos referirmos a outras noções básicas da Abordagem Centrada na Pessoa: tendência atualizante do organismo e noção de liberdade experiencial.

Tendência atualizante — Esta noção corresponde à seguinte proposição:

> "Todo organismo é movido por uma tendência inerente para desenvolver todas as suas potencialidades e para desenvolvê-las de maneira a favorecer sua conservação e seu enriquecimento" (Rogers e Kinget, 1971a, p. 159).

Liberdade experiencial —

> "Consiste no fato de que o indivíduo se sente livre para reconhecer suas experiências e sentimentos pessoais como ele os entende. Em outras palavras, supõe que o indivíduo não se sinta obrigado a negar ou a deformar suas opiniões e atitudes íntimas para manter a afeição ou o apreço das pessoas" (idem, p. 46).

A partir destas noções, podemos dizer que, se todo organismo tende para o crescimento e se para a atualização desta tendência ele precisa exercer sua liberdade experiencial, a consideração positiva incondicional é o suporte necessário para que isso possa acontecer.

A atitude de consideração positiva incondicional do terapeuta para com o cliente poderá resgatar sua auto-estima e, posteriormente,

reavivar o exercício de sua liberdade experiencial tão massacrada ou postulada por valores externos a si mesmo. O exercício desta liberdade na relação terapeuta-cliente tende, também, a restabelecer a adequação de seu contato com o mundo externo, no sentido da re-atualização de sua experiência interna.

Através da consideração positiva do terapeuta, o cliente começa a ter consideração para consigo mesmo, voltando a ter fé no seu processo, movido pela energia de sua própria vivência experiencial.

> "Ela voltou os olhos para as estrelas nascentes.
>
> Conheço-as todas pelos nomes, disse: cada uma delas tem vários nomes e todas elas, virtudes diferentes. Seu deslocamento que nos parece calmo é rápido e torna-se incandescente. Seu inquieto ardor é a causa da violência de seu movimento no espaço, e seu esplendor o efeito. Uma vontade íntima as impulsiona e as dirige, um zelo requintado as abrasa e as consome, é por isso que são radiosas e belas.
>
> Elas se mantêm amarradas uma à outra por laços que são virtudes e forças, de maneira que uma depende da outra e que a outra depende de todas. A rota de cada uma está traçada e cada qual encontra sua rota. Não poderia mudar sem distrair as demais, estando cada rota por uma outra ocupada. E cada uma escolhe sua rota segundo a que lhe cabe seguir, cumpre que queira a que lhe cabe, e essa rota, que se nos afigura fatal, é a preferida de cada uma delas, dona que é cada qual de uma vontade perfeita. Um amor deslumbrado as guia; sua escolha estabelece leis e delas dependemos, não podemos evitá-las" (Gide).

Usando a poesia de Gide como uma metáfora, poderia dizer que: considerar positivamente o outro implica acreditar que cada um tem ou está em busca de sua própria rota e que esta é a sua preferida. Não há uma melhor rota para ele, senão essa, pois essa é sua e apenas sua, e, como tal, é única. Há que se reencontrar o "amor deslumbrado", força motriz de seu caminho e direção.

3.4. Referências bibliográficas

Gide, André. *Os Frutos da Terra.* Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1982.

Lispector, Clarice. *A Descoberta do Mundo.* Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1982.

Pessoa, Fernando. *Obra Poética.* Rio de Janeiro, Companhia Aguilar Editora, 1965.

Rogers, C. e Stevens, Barry. *De Pessoa para Pessoa.* São Paulo, Livraria Pioneira Editora, 1978.

Rogers, C. e Kinget, G. M. *Psicoterapia e Relações Humanas.* Minas Gerais, Interlivros, 1977.

Kundera, Milan. *A Insustentável Leveza do Ser.* Rio de Janeiro, Nova Fronteira, 1985.

4

A formação do conselheiro

Ismênia de Camargo

A formação do conselheiro, a nosso ver, baseia-se no tripé: *teoria*; *prática* (sem a qual se correria o risco de falar sobre relação de ajuda sem vivenciá-la); *crescimento pessoal* (que proporciona sempre um melhor conhecimento de si).

A teoria é necessária e útil para que o futuro conselheiro possa se localizar dentro de um sistema de referências, avaliar o que está fazendo e refletir constantemente sobre o que pretende fazer. Apresenta, portanto, especial valor para a prática.

Na relação com o cliente, o conselheiro deve ter uma concepção da natureza humana, uma visão de homem, que lhe fornecerá a base e a conseqüente escolha de seu modo de ser e de seu desempenho.

Concordamos com Ruth Scheeffer [1] quando nos diz:

> "O Conselheiro cuja teoria enfatiza os aspectos cognitivos do comportamento humano, concentra a sua atuação na mobilização de tais aspectos. As técnicas são racionais, persuasivas, reforçadoras, modeladoras. Por outro lado, o Conselheiro cuja posição teórica se fundamenta predominantemente nos aspectos emocionais do comportamento humano, tende a focalizar sentimentos e vivências, pressupondo que a solução das dificuldades emocionais ocorridas na entrevista será generalizada para outras situações de vida. Sem alguns princípios teóricos para sistematizar sua atuação, o Conselheiro agiria de forma desordenada e sem propósito" (p. 13).

---

[1] Scheeffer, R. *Teorias de Aconselhamento*. São Paulo, Atlas, 1978.

O conselheiro precisa, pois, de uma teoria. Mesmo não sendo formal ou axiomática, ou absolutamente precisa e definitiva, ela representaria a estrutura básica de seu relacionamento com o mundo e de suas conseqüentes atitudes. Portanto, a teoria não pode referir-se apenas ao nível intelectual. Tem que ser internalizada, fazendo parte do mundo interior do conselheiro.

Suponhamos um aluno que aprendeu em aula a premissa da teoria centrada na pessoa:

"O cliente é fonte de seus próprios recursos".

No entanto, tal premissa não foi incorporada, não faz parte de seu jeito de ser. É apenas constructo intelectual.

Ao iniciar sua prática clínica, atende um cliente com forte depressão — não quer comer, trabalhar, distrair-se; só quer dormir. Uma possível atitude é incitar o cliente a sair desse marasmo e exercer algumas atividades. Por isso, o aluno pode até vir a "prescrever" um programa inteiro de atividades. Supondo que o cliente obedeça e faça tudo que lhe foi sugerido (com esforço, é verdade), o que acontecerá quando o aluno não mais estiver por perto? Tal intervenção terá sido benéfica? Acreditamos que não, porque o poder, o saber, o pensar ficaram externos ao cliente. Ficaram com o aluno. Ao cliente só restou obedecer. E justamente a premissa fundamental da teoria centrada na pessoa ficou só fictícia. Não foi absolutamente vivenciada. As atitudes básicas decorrentes desta maneira de se relacionar com o outro (acreditando em suas potencialidades) não puderam ser experienciadas.

A teoria ainda proporciona pontos de referências para observações sistemáticas e propicia o aparecimento de novas idéias em Aconselhamento.

O futuro conselheiro poderá se armar de todos os testes, estratégias, conhecimentos, mas é através da *prática* que ele se conhecerá e possibilitará ao outro se conhecer.

A princípio, como são muito intensos o medo, a insegurança e a necessidade de acertar ou ter respostas, o aprendiz precisa de constantes supervisões, onde profissionais mais experientes possam ajudá-lo a refletir sobre sua prática.

Nestas supervisões, muitos esperam que com a aquisição de alguma técnica possam tornar-se terapeutas competentes. Ledo engano. A prática os coloca nus frente a seus próprios sentimentos e aos senti-

mentos do outro. E as supervisões embasadas na Abordagem Centrada na Pessoa visam justamente facilitar ao estudante, mais do que a obtenção de modelos ou técnicas, o encontro do seu próprio caminho. Visam também torná-lo próximo de seu mundo interior, consciente de seu próprio ponto de vista e de seus próprios sentimentos. Tais supervisões ajudam-no a ser mais genuíno e sincero consigo, aumentando a possibilidade de empatia com o outro, aceitando-o e fazendo com que ele também possa aceitar-se. Talvez um pequeno trecho comentado de uma supervisão possa ilustrar melhor o que estamos dizendo.

A supervisionanda é uma aluna do 4.º ano do Curso de Psicologia e está começando suas atividades práticas. Anteriormente já havia trazido o relato de uma entrevista na qual o cliente se queixava intensamente da esposa.

Supervisionanda: "Quero falar sobre aquele cliente que atendi na semana passada. Acho que não estou entendendo nada. Ele me pergunta o que é que deve fazer: separar-se ou não? Eu não sei ainda (a). Ele tem uma mulher muito chata, muito ciumenta (aumenta o tom de voz mostrando-se um pouco irritada). Outro dia, só porque ele estava conversando com uma vizinha, ela fez um escândalo danado (b). Perguntei a ele por que continuava casado com ela, por que não se separavam. Perguntei ainda se ele não ficaria mais feliz sozinho (c).

Supervisor: Parece que você não agüentaria ficar casada com uma pessoa assim.

Supervisionanda: É verdade.

Supervisor: Acho que você está torcendo para que ele se separe, não? Exatamente como você faria? (d).

Comentários

a) Quando a aluna diz "ainda" percebemos que ela espera, em algum momento, ter uma resposta para a sua pergunta. Será isso possível? Poderíamos mesmo saber o que é melhor para ele? É um bom exemplo que viola a premissa da teoria centrada na pessoa; aqui a aluna procura ter respostas e não auxiliar ao cliente a obtenção das suas.

b) Neste trecho, a aluna parece se identificar com o cliente, mas não se dá conta disso — até aumenta o tom de voz. Começa então uma "torcida" para que ele faça o que ela provavelmente faria.

c) Sem notar seus sentimentos, a aluna emite juízo de valor. Disfarçada em forma de pergunta, a mensagem é clara: "você deve se separar porque ficará mais feliz".

d) Aqui começa a intervenção do supervisor no sentido de aproximar a aluna de seus próprios sentimentos e valores.

Uma vez percebidos, poderão deixar de ser obstáculos à compreensão mais empática em relação a seu cliente.

Neste processo, o supervisor desempenha a função de professor: é aquele que informa, sugere, comenta etc. Além disso, está muito presente também a função de conselheiro, pois, mais do que ninguém, deve ser continente das angústias e ansiedades; deve identificar objetivos, necessidades e conflitos do aluno, aproximando-o de sua própria percepção e sentimentos. Por outro lado, alguns autores como Grinberg [2] preferem concentrar-se mais na relação que é estabelecida entre o supervisionando e seu cliente. O objetivo é esclarecer aspectos afetivos mobilizados nesta relação e também prepará-lo para o encontro consigo, o que facilita o encontro com o outro.

Supervisão em ambos os casos é um "fazer saber e não um saber fazer" (como dizia Regina Schneiderman em suas aulas). E a preocupação maior é que o aprendiz seja fiel a sua experiência.

> "Confia-se fundamentalmente na capacidade do conselheiro-aluno para se tornar a si mesmo terapeuta eficiente" (Rogers, p. 420).[3]

Só teoria e prática não são suficientes para a formação do conselheiro. Há uma terceira vertente, a mais passível de discussões, que é o *crescimento pessoal.*

Como pode ser favorecido?

A resposta mais simples parece ser a exigência de uma formação convencional dada nos cursos de Psicologia. Mas os fatos nos demonstram que talvez não seja o único pré-requisito fundamental. Temos pessoas com outra formação inicial (por exemplo, psiquiatras, assistentes sociais, enfermeiros, advogados etc.) que podem tornar-se excelentes conselheiros. Parece que a orientação para as relações pessoais e as atitudes básicas são mais importantes que o conhecimento científico prévio. Isto não quer dizer que a preparação anterior não seja significativa para o indivíduo tornar-se um bom conselheiro. É extremamente desejável que o futuro conselheiro tenha oportunidade de ter um amplo conhecimento sobre seres humanos.

---

[2] Grinberg, L. *A Supervisão Psicanalítica*: *Teoria e Prática.* Rio de Janeiro. Imago, 1975.

[3] Rogers, C. R. *Terapia Centrada no Paciente.* São Paulo. Martins Fontes, 1951.

Geralmente os cursos de Psicologia oferecem disciplinas como Filosofia, Antropologia, Sociologia etc., que favorecem o pensar sobre o ser humano. Mas também há outras formas. Por exemplo, a literatura. As leituras podem levar o aprendiz a refletir sobre o mundo interior dos personagens, que no fundo são reflexos da vivência dos autores (Freud sempre enfatizou que os "poetas" são profundos conhecedores da alma humana).

O conhecimento sobre seres humanos pode provir ainda de práticas que exijam constantes relações com outras pessoas. Enfermeiros ou advogados são bons exemplos. Pode ainda vir simplesmente da própria vida, quando uma pessoa está intensamente engajada em seu próprio crescimento e procura com sinceridade compreender o ponto de vista e atitudes dos outros.

Mas sem dúvida nenhuma, existe um consenso de que a terapia pessoal pode ser um caminho útil para uns, necessário e fundamental para outros.

Por quê?

Um motivo é que tendo passado (ou ainda passando) pela própria terapia, o aprendiz de conselheiro pode ter uma experiência visceral do processo; aprende como muitas vezes é difícil a posição de cliente. Esta vivência é um poderoso instrumento para ajudá-lo a compreender o processo de terapia por dentro, e não apenas a distância.

Outro motivo com o qual, como supervisores, nos deparamos com freqüência, é que o aluno beneficiado por terapia é reforçado em sua crença de que ela é um instrumento valioso para mudanças. As mudanças são percebidas e vivenciadas em si mesmo. Isso ajuda-o a adquirir mais confiança no processo, o que sem dúvida faz uma enorme diferença.

Mas o motivo principal da importância da terapia na formação do conselheiro, como Rogers e autores de outras abordagens enfatizam, é que "somos o mais importante instrumento de nosso trabalho". O que isto significa?

O conselheiro é um ser humano e como tal tem uma história que começa antes mesmo de seu nascimento e que diz respeito às suas experiências, êxitos e fracassos, sentimentos e comportamentos. Quando em relação com o outro, estará com todo seu mundo interno presente e atuante.

Se não tiver um bom conhecimento de si, de suas incoerências, de seus medos e inseguranças, não poderá estar disponível para perceber seu mundo e o do seu cliente.

As próprias incoerências, necessidades ou conflitos não reconhecidos podem interferir no trabalho terapêutico. Quando, por qualquer motivo, o aluno não puder ter acesso mais profundo ao seu mundo interno, como poderá reagir ante a intensa ansiedade de seu cliente? Provavelmente com negações e distorções de seus próprios sentimentos. Uma das reações mais freqüentes é minimizar a ansiedade que o cliente lhe desperta. Descaracterizando-a ("não é tão grave assim", "não é nada"), afasta-o de si e conseqüentemente da possibilidade do encontro empático com o outro.

Embora a terapia seja reconhecida como instrumento importante na formação do conselheiro, a discussão maior gira em torno da conveniência de sua obrigatoriedade nos cursos de Aconselhamento. Somos de opinião de que a terapia pessoal deva ser incentivada, mas não imposta. Achamos que a escolha pode ser mais rica quando a decisão é interna, vinda de uma necessidade pessoal e não apenas de considerações didáticas.

Outra dúvida levantada com freqüência é se a formação terapêutica pode ou deve ser iniciada durante ou somente após o curso de graduação.

Os argumentos para postergar a iniciação da formação de conselheiro-terapeuta, geralmente, giram em função de dois pontos principais: a) deve-se obter uma ampla formação diagnóstica antes de iniciar qualquer trabalho terapêutico; b) a psicoterapia implica em capacidades tão complexas que não se deve procurar ser conselheiro-terapeuta antes de conseguir uma maturidade profissional.

Em relação ao psicodiagnóstico, ele pode ser importante mas não é fundamental. Porque ficando com o conselheiro a responsabilidade da compreensão da situação do cliente, este pode se distanciar da possibilidade de uma participação ativa no processo. Por outro lado, quando o diagnóstico incide sobre relações humanas, ou seja, casamentos, separações, escolha profissional, religiosa, ou política etc., pode haver o risco de o conselheiro atuar para alterar as condições na direção que ele, terapeuta, considera aceitáveis. Pode portanto, implicar altos riscos de julgamentos.

Em relação à maturidade profissional, será adquirida apenas com o passar dos anos ou está intrinsecamente relacionada com a prática e vivência do aluno? De qualquer modo, a maior capacitação profis-

sional, com seu correlato de crescimento pessoal, é tarefa interminável, para o resto da vida.

A nossa experiência nos tem mostrado ser altamente desejável que a formação do conselheiro se inicie concomitantemente ao curso de graduação. Esta experiência tem ajudado nossos alunos a se desenvolverem, antes de mais nada, como seres humanos profundamente comprometidos com o respeito ao seu crescimento e ao do outro.

5

A atividade de pesquisa

Rachel Lea Rosenberg

5.1. Pesquisa e teoria

Desde seus primeiros trabalhos, Carl Rogers se mostrou um inovador importante não somente na teoria e na prática do atendimento psicológico, mas também em propor e realizar pesquisas no campo clínico. Ajudou assim a superar as barreiras que por razões éticas e técnicas pareciam insuperáveis. Foi o primeiro a gravar (em discos de cera!) e transcrever sessões no consultório psicoterápico. Além disso, ajudou a criar novos métodos de pesquisa, adequados a sua abordagem fenomenológica e fiéis à relação interpessoal de consideração incondicional. Preocupou-se em sistematizar, aprofundar e verificar suas próprias observações a partir do referencial e da percepção do cliente e da avaliação de juízes neutros. Um vasto campo de pesquisa, dele e de outros, tem acompanhado a evolução da abordagem centrada na pessoa, na tentativa de compreender melhor a dinâmica do processo, as mudanças no cliente e as condições ditas terapêuticas. Os resultados de tais pesquisas têm em linhas gerais sustentado as hipóteses propostas por Rogers, através de décadas de aperfeiçoamento nos planos e procedimentos. No entanto, trata-se de um campo ainda em controvérsia, em que as inúmeras variáveis envolvidas de modo interdependente permitem apontar sempre falhas remanescentes. Pelo menos uma revisão bibliográfica crítica, de Watson (1984), conclui de seu levantamento de pesquisas que,

"pelas inadequações encontradas nas mesmas, as pesquisas não apóiam nem refutam as hipóteses de Rogers sobre as condições necessárias e suficientes para uma psicoterapia eficaz" (p. 40).

Essa conclusão rigorosa nos leva sobretudo a considerar com mais cuidado *como*, *o que* e *para que* pesquisar, pois teoria, prática e pesquisa são partes indispensáveis da mesma busca de conhecimento do que fazemos.

Antes que se pense ser óbvia esta afirmação, deve-se lembrar o quanto o atendimento psíquico demorou a ser considerado passível de investigação. Alegava-se que, tanto do ponto de vista ético como técnico, a ciência psicoterápica deveria permanecer encerrada na memória dos que a praticavam. É verdade que o aconselhamento, visto originariamente como método mais restrito e, portanto, mais fácil de examinar, trazia como reforço a tradição educacional de pesquisa, mas esta se configurava sobretudo como avaliação de resultados que tinham por critério o ajustamento às expectativas sociais, escolares, familiares etc., ou seja, dos "encaminhantes". Em suma, buscavam-se evidências de que dado método de diagnóstico ou certa técnica de persuasão apresentavam de fato a eficácia deles esperada.

Hoje, quer-se mais a compreensão dos processos de mudança no ser humano e no seu comportamento que a comprovação empírica de um método. Por mais brilhante que seja a elaboração apenas teórica, é no viver concreto que a idéia se incorpora, se confirma e se aprofunda, na medida em que o conceito sempre abrange apenas um recorte da realidade e a relativiza.

Sem dúvida, a pesquisa enfrenta ainda alguns problemas de difícil resolução, dos quais aqui citaremos:

— a modificação do objeto de estudo pelo próprio estudo, seus instrumentos, seus objetivos;

— as influências de parcialidades teóricas, modas culturais, autoridades acadêmicas etc., na escolha e na interpretação dos fenômenos a estudar;

— a definição de critérios de avaliação ou de classificação dos dados.

É às vezes difícil avaliar a relevância de averiguações muito diversas entre si quanto a seus objetivos, métodos, fundamentos teóricos e rigor, e isto talvez explique em parte o subaproveitamento, na teoria e na prática, dos dados complexos de pesquisa. Neste sentido, são

extremamente importantes as revisões que buscam sintetizar os resultados obtidos para chegar a uma visão geral e fidedigna (Bergin, 1966; Gurman e Razin, 1977; Rosenberg, 1972; Truax e Carkhuff, 1967; Watson, 1984).

Truax e Carkhuff (1967) propõem uma equação linear ampla, que permitiria incluir qualquer pesquisa do processo psicoterápico, sem se aterem a uma teoria ou método em particular e conservando o caráter relativo de todo dado isolado. Nesta equação, o índice de mudança construtiva de personalidade (MCP) é visto como função (a determinar, em cada caso, se aritmética, algébrica, logarítmica etc.) conjunta das variáveis. Estas são relativas: ao terapeuta (VT); ao paciente (VP); às situações (VS) de encontro, duração, e outras; à interação (VI) entre terapeuta e paciente; e a uma constante (K) da relação psicoterápica. Em resumo:

$MCP = K + VT_1 \ldots_N + VP_1 \ldots_N + VS_1 \ldots_N + VI_1 \ldots_N + e$

(sendo *e* correspondente ao erro de cálculo).

As variáveis relativas ao *terapeuta* têm incluído nas pesquisas sua filiação teórica, o grau e espécie de técnica utilizada, suas características sociais e de personalidade, suas atitudes, seus valores e seus comportamentos.

Exemplifiquemos com uma série de temas de pesquisas voltadas ao profissional:

— comparação de efeitos psicoterápicos obtidos por profissionais experientes e inexperientes;

— a constância da orientação teórica do conselheiro e a eficácia do atendimento;

— o atendimento por conselheiros diversos se revezando;

— análise de resultados associados à demonstração de afeto por parte do profissional;

— a relação conselheiro-cliente em abordagens distintas;

— a auto-realização do terapeuta como elemento de facilitação;

— a análise fatorial das atitudes do conselheiro;

— a reação de esquiva ou confronto à hostilidade do cliente;

— fatores de personalidade e capacidade de empatia;

— auto-realização do conselheiro e comunicação de condições facilitadoras;

— efeito do nível de atividade verbal do conselheiro na produtividade do cliente na sessão;

— alterações psicológicas ocorridas durante a entrevista com o cliente;

— tipo e qualidade de treinamento recebido e sucesso no atendimento de clientes;

— influência do sexo do conselheiro e sua relação com o sexo do cliente;

— indicadores posturais de empatia e consideração.

Pesquisas que focalizam o *cliente* concernem a fatores pessoais (idade, sexo, nível sócio-econômico etc.), tipos e nível de patologia ou problemática, crenças e predisposições, características e traços de personalidade, em geral correlacionados a resultados ou aspectos do processo do atendimento. Ilustrando este conjunto de estudos, temos como foco:

— expectativas do cliente e resultados do atendimento;

— o atendimento de delinqüentes;

— a avaliação do conselheiro pelo cliente e o grau de auto-exploração deste;

— a motivação do cliente como função de relacionamentos pessoais significantes;

— sucesso e insucesso de atendimento e variáveis de personalidade do cliente;

— perseverança no processo e sexo do cliente;

— competência e auto-aceitação;

— discrepâncias entre auto-imagem e eu-ideal;

— fatores sócio-culturais e auto-revelação;

— características da 3.ª idade e o papel do aconselhamento;

— religiosidade e tendência a buscar ajuda pessoal.

No aconselhamento psicológico, raramente o profissional dá a devida importância a fatores da *situação* que podem se mostrar na realidade influentes nos resultados, no processo, ou nas reações pessoais. Trata-se de elementos espaciais, temporais, econômicos, ambientais etc., que favorecem ou atrapalham o desenvolvimento da relação de ajuda. Dentre dados empíricos já coletados, mencionaremos alguns resultados que nos valerão aqui de exemplo (Truax e Carkhuff, 1967):

— a colocação de limite de tempo para o atendimento pode reduzir o índice de abandono prematuro pelo cliente;

— apesar da tendência contraditória na prática, o intervalo menor entre sessões parece levar a melhores efeitos;

— a distribuição espacial menos formalizadora, sem interposição de mesa, coloca o cliente mais à vontade na maior parte das vezes;

— a estruturação do papel de cliente, através de informação ou treino, tende a auxiliar na auto-exploração;

— resultados ainda controversos emergem das experiências com grupos em sessões alternadas (com e sem coordenador) ou auto-dirigidos.

Ainda, como variáveis situacionais pouco estudadas em seus possíveis efeitos, poderíamos lembrar:

— o contexto institucional, empresarial ou autônomo dos encontros;

— a fonte de procura ou encaminhamento, e os conseqüentes graus de motivação, confiança e expectativa do cliente;

— a forma e importância do acordo financeiro relativo ao atendimento.

Outra vertente influente, ela mesma determinada conjuntamente pelas características das duas partes, conselheiro e cliente, e da situação em que convivem, consiste na *interação* pessoal que se cria. Nesta interação, muitos fatores podem variar, e se, ou como, afetam a relação e seus resultados para o cliente é tema de numerosos estudos. Alguns destes se referem:

— ao papel de semelhanças ou diferenças de valores, opiniões, estilos etc., entre o cliente e o terapeuta;

— à qualidade e às limitações do encontro entre conselheiro e cliente;

— ao grau de concordância entre cliente e profissional, quanto às expectativas, metas e avaliação do processo empreendido;

— à percepção que cada membro da díade (ou do grupo) tem do(s) outro(s);

— aos efeitos mútuos do conselheiro e do cliente sobre o outro;

— ao "terapeuta ideal" para cada tipo de cliente ou problema (ou vice-versa).

E, agora, consideraremos as pesquisas sobre *resultados* do atendimento psicológico. Fruto desta junção dinâmica de variáveis, vemos a resultante na relação de ajuda e efeitos que lhe podem ser atribuídos. Não há um parâmetro único para avaliar a eficácia de um atendimento como um todo, ou mesmo, em geral, a conseqüência de comportamentos isolados. No entanto, é imperativo que possamos reconhecer e definir o que são efeitos desejáveis de um atendimento psicológico, estabelecer tipos e critérios de mudanças positivas, correlacionar aspectos do processo de aconselhamento psicológico com o desenvolvimento e os resultados deste processo. É justamente na definição de resultados que com maior impacto se propõe a questão

da relatividade dos objetivos a alcançar. É aí também que convergem outros pontos interdependentes — a visão específica do ser humano, a percepção seletiva de fenômenos, o papel atribuído ao conselheiro, a conceituação do encontro terapêutico e a admissão de intervenção alheia na vida da pessoa. As pesquisas referentes aos resultados de qualquer forma de ajuda psíquica não parecem totalmente satisfatórias em suas conclusões e, freqüentemente, servem para convencer apenas os já convictos . . .

Enquanto nossa ciência permanece um sistema pouco aberto à novidade, as pesquisas de resultados de aconselhamento psicológico e psicoterapia se inserem na literatura principalmente como evidências ou comprovações de propostas teóricas anteriores. Aliás, o mesmo poderia ser dito, em menor grau, sobre a maioria dos estudos clínicos. O que parece mais claramente vir a alterar esta situação de redundância é a busca recente de novos métodos de investigação. Neles, privilegia-se a observação participante em vez da distância, o sujeito antes do objeto, e os indivíduos são vistos como co-pesquisadores ativos. Tais métodos pressupõem uma postura de investigação aberta ao diálogo e à descoberta. Isto pode por sua vez determinar o uso, ou a recusa, de certos instrumentos e técnicas de avaliação.

Quanto a tais instrumentos, inicialmente eram bastante deterministas. Relatórios pessoais, escolares ou psicométricos eram elaborados antes e depois, para aferição do atendimento. A avaliação externa de pessoas em posição de autoridade, como o professor, a mãe, o cônjuge, o chefe etc., recebia grande crédito.

A quantificação do comportamento observável representava a medida mais fidedigna do grau de ajustamento e competência pessoal. Aos poucos, amplia-se esta visão, que hoje se preocupa sobremodo em encontrar uma correspondência entre o fenômeno estudado e o modo de estudá-lo. As técnicas passam a ser escolhidas antes em função de sua adequação que de sua precisão. As amostras estatísticas, embora representativas e casuais, nem sempre iluminam o caminho tão bem quanto o estudo de caso isolado. Elaboram-se portanto novos procedimentos, em que a atitude do pesquisador assim como sua relação com o campo ou os indivíduos são por si variáveis significantes a considerar (Mearns e McLeod, 1984).

Dentre as pesquisas que se referem a resultados de atendimento psicológico, eis algumas amostras:

— mudanças no comportamento verbal de clientes atendidos;

— alterações de significado no decorrer do atendimento vistas pelo diferencial semântico;

— medida comparativa de autoconceito em vários momentos do processo de atendimento;

— avaliação do atendimento por clientes e conselheiros;

— comparação de dados psicométricos e de auto-avaliação sobre resultados de ajuda psicológica;

— o grau de auto-revelação do cliente associado a mudanças no autoconceito;

— alterações nas respostas psico-galvânicas em clientes em atendimento;

— as atitudes do terapeuta, tais como percebidas pelo cliente, e o movimento construtivo no processo psicoterápico;

— resultados do aconselhamento psicológico a partir do motivo da consulta.

Deve-se ainda considerar que cada uma das séries de variáveis interage com todas as outras. Assim, o resultado de um atendimento será função em parte das atitudes do profissional, mas estas terão sido influenciadas por aquele cliente em particular, na situação específica de seu encontro, com o método de atendimento adotado. Cada variável será modificada também por outras do mesmo conjunto, e assim as atitudes do profissional terão efeitos diferentes segundo outras características suas. Esta intercorrelação complexa explica muitas das conclusões aparentemente díspares de pesquisas com tema semelhante, e será preciso que o leitor pondere a relativa importância de cada variável no universo em questão.[1]

5.2. Visão atual da pesquisa

As observações feitas até aqui têm como propósito destacar a relevância da pesquisa para a prática e a teoria em aconselhamento psicológico. Podemos reconhecê-la de várias maneiras, seja na realização de estudos empíricos cuidadosos, seja na sintetização e no uso de trabalhos publicados, ou ainda, na busca constante de novos elementos para um conhecimento maior. Subjazendo a essas várias formas de relacionar-se com a pesquisa, há uma postura básica, de

[1] Para uma discussão mais aprofundada e fundamentada do tema, ver cap. III, "Efeitos de terapia", em outro trabalho da autora (Rosenberg, 1972).

pensamento, exame e reflexão, que caracteriza o profissional estudioso, o pesquisador aberto à reformulação de seus conceitos e à ampliação de sua experiência.

Até recentemente, aceitava-se a classificação das pesquisas em descritivas e experimentais, segundo os objetivos e procedimentos do pesquisador — era ele quem escolhia, media e concluía, para vir a formular hipóteses, correlacionar variáveis e avaliar efeitos de certas condições manipuladas (Sundberg e Tyler, 1963). No entanto, tal abordagem esbarra muitas vezes nos dados primordiais em psicologia clínica, que são experienciais.

Em acréscimo a essa visão reduzida do que seria a pesquisa, têm surgido propostas alternativas que valorizam a vivência dos participantes da investigação e sua relação com o pesquisador. Mearns e McLeod (1984), num estudo valioso do assunto, citam trabalhos empíricos recentes que propõem como conceito de pesquisa

> "um processo ou uma dialética centrada na negociação entre pesquisadores e informantes quanto ao significado de eventos vivenciados por estes" (p. 371).

Destacam que tais abordagens têm em comum, além de sua natureza fenomenológica, seu objetivo de expor como as pessoas vivem seus mundos e lhes dão sentido, antes de determinar os fatores causais de tal vivência. A partir de suas reflexões, os autores propõem uma abordagem à pesquisa centrada na pessoa, e sugerem que o pesquisador deva ter capacidade de contato empático e autêntico, atitudes de participação e abertura, valores amplos, além dos conhecimentos específicos relacionados ao campo.

Assim, podemos reconhecer uma nova fase no caminho das pesquisas na psicologia aplicada à clínica e à relação de ajuda. O envolvimento do pesquisador não é mais evitado, e sim levado em conta como fator do processo. O sujeito, ao invés de manter-se alheio aos propósitos do estudo, torna-se co-pesquisador. Os métodos de investigação são criados ou adaptados para cada situação e para cada momento do processo. Temos uma visão flexível, integrativa, sistêmica, orientando a compreensão e a elaboração da pesquisa atual, em contraste ao modelo anterior, mais rígido.

Na pesquisa psicológica, é pouco provável que uma única descoberta científica possa alterar nossa visão total, multifacetada, do ser humano. No Brasil, a tendência à ortodoxia vem sendo substituída pela disposição para examinar receptivamente dados diversos, ou

mesmo divergentes, e para buscar integrá-los numa totalidade mais complexa, múltipla. É conveniente considerar cada pesquisa à luz de sua intenção primeira, e distinguir entre as que se dirigem aventurosamente à busca de conhecimento novo e as que buscam justificar uma teoria, ou comprovar hipóteses já formuladas pelo pesquisador. As primeiras facilitam a co-participação e a descoberta; as segundas oferecem maior segurança nos procedimentos e nas conclusões. Cabe-nos apreciar cada pesquisa pelo que ela se propõe e, freqüentemente, estar alerta para não confundirmos uma justificativa com uma descoberta.

No campo profissional, o aconselhamento psicológico tem estado mais cedo relacionado a um modelo social e educativo do que a psicoterapia, esta mais associada a um modelo médico em sua origem. Isto se verifica tanto por sua clientela, menos carregada de rótulos patológicos, como por seu contexto, mais freqüentemente escolar, empresarial ou institucional, e pela especialização profissional, não-médica. Tal conjunto de características explica o maior desenvolvimento e aplicação de averiguações científicas neste campo do que no do estritamente clínico.

5.3. Relatos de pesquisa

No Serviço de Aconselhamento do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, tem prevalecido esta atitude básica de avaliar e conhecer mais sobre nosso trabalho e sua validade. Muitas vezes sem preocupação com o caráter formal ou o grau de generalização do estudo, numerosas pesquisas têm-nos ajudado a esclarecer para nossa prática o alcance e a adequação de propostas e conceitos encontrados na literatura. Dentre os trabalhos de investigação realizados, contam-se os que são descritos a seguir, cujo registro é completo. Trata-se de levantamentos e propostas de concepção variada, feitos ao longo de anos de prática, tal como descrita no capítulo 1 deste livro.

Levantamento sobre um serviço universitário de aconselhamento psicológico — R. L. Rosenberg e H. T. P. Morato, 1971.

No Serviço de Aconselhamento Psicológico, realizado em caráter gratuito por alunos de último ano do Curso de Psicologia, examinaram-se fichas de clientes atendidos desde 1969 para se definirem: características da população que o procura; problemas que lhe são trazidos; os encaminhamentos dos casos atendidos; os resultados obti-

dos. Os dados analisados sugeriram ser eficaz este tipo de atendimento e poderem alunos de Psicologia, ainda em sua fase formativa, prestar serviços (supervisionados) úteis à comunidade. As autoras propunham estudos complementares para a identificação de variáveis pertinentes à instalação e ao funcionamento de serviços semelhantes em outras instituições.

A percepção de condições psicoterápicas em grupos de aconselhamento psicológico — R. L. Rosenberg, 1972, 1975.

Um dos estudos mais consistentes realizados no Serviço de Aconselhamento Psicológico utilizou uma adaptação do Inventário de Relacionamento (Barrett-Lennard, 1962), para estudar cinco grupos em atendimento. Propunha-se a verificar como eram percebidos por cada um dos participantes do grupo, o conselheiro, os outros membros do grupo e uma outra pessoa significante do mundo do cliente. As variáveis estudadas eram os níveis percebidos de compreensão empática, autenticidade e consideração positiva incondicional. Com fundamento nos dados obtidos e na literatura concernente, o estudo conduziu a resultados reveladores sobre as diferenças entre os diversos grupos em função de sua faixa de desenvolvimento, distinguindo a adolescência da idade adulta (1972).

Aprofundando a análise dos mesmos dados, propôs a autora que a ausência ou redução de fatores antiterapêuticos pode ser mais relevante que a presença ou o aumento de fatores terapêuticos para resultados do processo de ajuda. Em outras palavras, a pessoa facilitadora se diferencia não só por se mostrar compreensiva, congruente e aceitadora, mas por *não* evidenciar comportamentos contrários, de não empatia, não autenticidade e desconsideração. Encontrou evidências que sugerem que o mundo pessoal dos clientes, as "pessoas significantes", tendem a apresentar sinais tanto positivos como negativos daquelas atitudes básicas (1975).

5.4. Levantamentos em arquivo

Várias vezes recorreu-se ao arquivo de relatórios de atendimento ou de fichas de inscrição para buscar fatos em comum ou correlações. Num Serviço em andamento, este método de estudo se mostra adequado, por não interferir no próprio atendimento. Por outro lado, surgem outras dificuldades metodológicas, pois é freqüente a introdução de mudanças, visando o aprimoramento do trabalho, que per-

turbam a coleta ou a interpretação de dados *a posteriori*. Encontramos, assim, resultados inconcludentes em 1974, ao tentar confrontar o tempo de espera após a inscrição com o índice de desistências do atendimento (Hirchzon, 1974).

Na análise dos dados, constataram-se duas razões importantes que mascarariam o real efeito da variável estudada, que era o tempo para iniciar o atendimento regular:

1. No ano anterior, havíamos introduzido experimentalmente os "grupos de espera" (Larrabure, 1984) no Serviço, consistindo de grupos abertos aos quais clientes inscritos compareceriam livremente enquanto não eram chamados para atendimento individual; isto decerto modificava a qualidade e o efeito do intervalo de espera que tentávamos investigar.

2. A informação dada aos clientes, após sua inscrição, não era padronizada e poderia levar a expectativas diversas e conseqüentes variações no relacionamento com o Serviço.

O que se destaca aqui são algumas características de um Serviço em funcionamento: 1) não se adiam nem suspendem inovações possivelmente benéficas para atender a necessidades de pesquisa; 2) corre-se o duplo risco de agir inadequadamente por falta de pesquisa, ou de omitir ou retardar a ação, à espera de seus resultados... 3) é muito complexa a tarefa de isolar variáveis de modo a poder atribuir-lhes efeitos específicos.

Mesmo assim, são bastante esclarecedores os levantamentos de dados arquivados, como o que foi feito com as fichas de clientes atendidos entre 1973 e 1975. Fez-se um quadro amplo dos elementos de identificação da população atendida, das queixas apresentadas como razão de procura de ajuda, do tipo de atendimento propiciado e das formas de conclusão e encaminhamento (Colucci e outros, 1976).

Aplicação do teste de Rosensweig — C. M. Hirchzon, 1977

Ainda com vista à evasão dos clientes antes de um término estruturado do atendimento, utilizou-se o teste de Rosensweig para avaliar o grau de tolerância e o tipo de resposta à frustração tanto dos clientes como dos respectivos estagiários que os atendiam. Os dados comparados dos pares e grupos foram inconcludentes.

Um estudo sobre a primeira entrevista em A. P. — M. G. Schwantes e H. M. Grinover, 1977.

Como em outros serviços semelhantes, um número considerável de clientes não voltava após o primeiro contato no Serviço de Aconselhamento Psicológico. As autoras, então trabalhando neste Serviço, propuseram-se a entender melhor a questão, pesquisando o que ocorreria neste primeiro contato. Em suas próprias palavras:

> "Há uma preocupação das pessoas que entrevistam no plantão em propiciar algum alívio aos clientes, através de efeito catártico ou de aceitação e compreensão por parte do entrevistador. Será que o cliente consegue perceber essas qualidades e generalizá-las para o futuro atendimento? É um contato breve esse do primeiro dia, e às vezes são feitas algumas perguntas, e uma ficha é preenchida. Será que o cliente sente que não havendo muitas perguntas não há interesse do entrevistador? Será que a ficha preenchida distorce a percepção do contato e deixa a impressão de que foi mera formalidade? Se o plantão não é sentido como ajuda será que isso contribui para uma descrença no aconselhamento em geral? O plantão seria uma amostra insuficiente do trabalho? Quanto das expectativas são quebradas no início, trazendo insatisfação ou frustração e levando à desistência? Quanto da falta de informação dos clientes os impede de perceber o primeiro contato como uma relação facilitadora que pode ser estabelecida com mais firmeza depois?"

Após um cuidadoso levantamento bibliográfico sobre o primeiro contato, puderam apresentar a questão tal como aparece no Aconselhamento Psicológico e na Psicoterapia em geral, e analisá-la criticamente. Em seguida, realizaram uma série de entrevistas semi-abertas com clientes inscritos uma semana antes, para ouvir como sentiam ter sido aquela primeira entrevista, o que esperavam dela, e o que obtiveram. Cada item foi estudado em separado, e foi possível analisar os resultados obtidos em termos tanto dos objetivos do plantão como da literatura a respeito. As autoras concluem ser importante informar mais adequadamente aos clientes sobre o atendimento e o próprio plantão, acrescentando que deve ser verificado que tipo de informação, e com que influência possível, seria a mais adequada. Por outro lado, apontam outros aspectos mais dinâmicos — a atitude defensiva do estagiário, a prontidão do cliente e o efeito da demora para se iniciar o atendimento. Tal efeito fora inicialmente apontado num estudo de 1974 e as autoras terminam propondo detalhadamente outros estudos.

Levantamento de dados para uma pesquisa, com alunos de psicologia da USP — C. M. Hirchzon, com a colaboração de Melanie S. Copit, 1978.

O aluno de final de curso de Psicologia, com todas as ansiedades envolvidas na realização profissional, vê-se diante de outro ser humano, o cliente, e diante de si mesmo, com tudo que aprendeu e com seus recursos pessoais, numa situação que merece cuidado especial. Hirchzon, visando um levantamento das condições que ajudariam o estudante nessas circunstâncias, fez uma pesquisa com alunos de 4.º ano do Curso de Psicologia da USP. Procedeu a uma série de entrevistas, sem roteiro preestabelecido, em torno de um tema: a situação atual do aluno, sua problemática, suas dificuldades, suas necessidades, seus anseios. Os assuntos livremente abordados foram categorizados como questões: de ordem pessoal, de relacionamento interpessoal e de pertinência do Curso. Os conteúdos foram analisados e discutidos, propiciando uma descrição não só das dificuldades metodológicas da pesquisa, como do grupo estudado. As conclusões não podem talvez ser generalizadas, como o alerta a autora, mas trazem sugestões bastante intrigantes. Nelas destaco: a evidenciada atitude discente pouco construtiva e passiva diante das dificuldades encontradas no sistema escolar; o difícil relacionamento interpessoal em classe, mal-reconhecido e tendendo a ser deslocado para insatisfações com o Curso, professores etc.

Se os dados apontados por Hirchzon fossem confirmados para outros grupos de alunos, teríamos fundamentos para indicar a conveniência de um trabalho com o grupo antes que atendimentos individuais ou modificações diretas no Curso.

A mesma preocupação com os alunos levou à realização de um grupo sistemático de reflexão e estudo da supervisão na instituição acadêmica (Grinover e Colucci, 1978).

Verificou-se portanto que a área de relacionamento interpessoal apresentava-se como a mais fortemente prejudicada.

Mudanças de queixas psicológicas no contexto histórico de 1969 a 1985 — Equipe do Serviço de Aconselhamento Psicológico, 1986 [1].

Esta pesquisa atual busca identificar e classificar as queixas principais apresentadas no momento da inscrição pelos clientes do Serviço e verificar as tendências anuais ao longo de um período histórico

[1] Participam da pesquisa os psicólogos Ismênia M. C. de Camargo, Regina Vitória Lima Castilho, Marina Pacheco Jordão e Miguel Mahfoud; as professoras Henriette T. Penha Morato e Maria Luisa S. Schmidt; as monitoras Vera Helena F. de Barros e Ivani Euvedeira.

significativo. Para tanto, consultam-se os relatórios do arquivo, referentes a uma amostra representativa dos 4 mil casos registrados, e faz-se uma análise cuidadosa de cada registro. Elabora-se uma categorização a partir do levantamento e empregam-se juízes-pesquisadores para novas leituras e confirmação das classificações. As análises focalizarão relações intra e interanuais, para posterior comparação das alterações no tempo e na conjuntura histórica (entendida em seu sentido amplo, isto é, social, político e econômico).

5.5. Referências bibliográficas

Barrett-Lennard, G. T. Dimensions of therapist response as causal factors in therapeutic change. *Psychological Monographs, 76*(562):43, 1962.

Bergin, A. E. Some implications of psychotherapy research for therapeutic practise. *J. of Abnormal Psychology, 71*(4):235-246, 1966.

Colucci, V.; Dierberger, A.; Grinover, H. e Hirchzon, C. M. Caracterização dos clientes do Serviço de Aconselhamento Psicológico, de 1973 a 1975. IPUSP, não publicado, 1976.

Colucci, V. e Grinover, H. A situação de supervisão no Curso de Graduação: um enfoque institucional. Trabalho apresentado no 1.º Congresso Regional Latino-Americano de Psicologia. Campinas, 1978.

Equipe do Serviço de Aconselhamento Psicológico (org.). Mudanças de queixas psicológicas no contexto histórico de 1969 a 1985. Pesquisa em andamento.

Ferreira, M. G. M. e Grinover, H. Fatores de desistência no Serviço de Aconselhamento Psicológico. IPUSP, não publicado, 1975.

Grinover; Dierberger; Colucci; Ferreira; Hirchzon e Leirner. "Estudo sobre as possíveis influências das expectativas dos clientes no processo de aconselhamento". Trabalho apresentado no II Congresso Interamericano de Psicologia Clínica, 1976.

Grinover, H. e Ferreira, M. G. M. Um estudo sobre a primeira entrevista em aconselhamento psicológico. IPUSP, não publicado, 1977.

Gurman, A. S. e Rozin, A. M. (orgs.). *Effective Psychotherapy*: *A Handbook of Research*. New York, Pergamon, 1977.

Hirchzon, C. M. Levantamento de dados para uma pesquisa com alunos de psicologia da USP. IPUSP, trabalho não publicado, 1979.

Larrabure, S. A. L. Grupos de espera em instituição. In: Macedo, R. M. (org.). *Psicologia e Instituição*. São Paulo, Cortez, 1984.

Levant, R. F. e Shlien, J. M. (orgs.). *Client centered therapy and the person centered approach* — new directions in theory, research and practice. New York, Praeger, 1984.

Mearns, D. e McLeod, J. A person centered approach to research. In: Levant, R. F. e Shlien, J. M. *Op. cit.*

Rosenberg, R. L. Funcionamento de um serviço universitário de Aconselhamento Psicológico. *ALTER — Jornal de Estudos Psicodinâmicos*, Brasília, *II*(1):25-30, 1972.

Rosenberg, R. L. *Um estudo da percepção de condições psicoterápicas em grupos de aconselhamento psicológico.* Tese de Doutorado, USP, 1972.

Rosenberg, R. L. Fatores antiterapêuticos do relacionamento interpessoal. Anais do XIV Congresso Interamericano de Psicologia. São Paulo, FAPESP, 1975, p. 694.

Rosenberg. R. L. e Morato, H. T. P. Levantamento: um serviço universitário de aconselhamento psicológico. *ALTER — Jornal de Estudos Psicodinâmicos,* Brasília, *1*(4):35-44, 1971.

Sundberg, N. D. e Tyler, L. E. *Clinical Psychology.* Londres, Methuen, 1963.

Truax, C. B. e Carkhuff, R. R. *Toward Effective Counseling and Psychotherapy.* Chicago, Aldine, 1967.

Watson, N. The empirical status of Rogers' hypotheses of the necessary and sufficient conditions for effective psychotherapy. In: Levant, R. F. e Shlien, J. M. (orgs.). *Op. cit.*

6

A vivência de um desafio: plantão psicológico

Miguel Mahfoud

A expressão "plantão" está associada a certo tipo de serviço, exercido por profissionais que se mantêm à disposição de quaisquer pessoas que deles necessitem, em períodos de tempo previamente determinados e ininterruptos.

Do ponto de vista da instituição, o atendimento de plantão pede uma sistematicidade do serviço oferecido. Do profissional, esse sistema pede uma disponibilidade para se defrontar com o não-planejado e com a possibilidade (nem um pouco remota) de que o encontro com o cliente seja único. E, ainda, da perspectiva do cliente significa um ponto de referência, para algum momento de necessidade.

Pelo conjunto destas três características, "plantão psicológico" parece um desafio. E é!

Com os poucos recursos de saúde mental atualmente disponíveis à população brasileira, somados à pouca informação a respeito da especificidade e diversidade de cada área profissional envolvida, a tendência tem sido a de que os serviços oferecidos se fixem em algumas prioridades definidas pelos casos mais graves. Uma conseqüência é a especialização em demandas bastante restritas.

Como atender à demanda de Paula, que estando apaixonada por um rapaz é pressionada pelo marido a resolver-se com quem fica, num prazo de 15 dias, sob pena de ser expulsa de casa, e não se sente em condições de resolver isso? Ou de Sérgio que, preocupado com sua esposa por ela estar ouvindo vozes e acordar à noite imaginando que ele tenha morrido, pede atendimento para ela? Que tipo

de atendimento seria adequado a Miriam, que, tornando-se viúva aos 30 anos, defronta-se com fortes mudanças em suas relações pessoais com seu filho de três anos, com sua família e a do marido, e com amigos, e pede ajuda no sentido de localizar-se melhor? Ou ainda a Caetano, que quer saber como convencer seu irmão alcoólatra de que ele e seus filhos precisam de ajuda psicológica?

Se a "resposta-padrão" do psicólogo é psicoterapia — como tem sido sua especialização no consultório e outras instituições de saúde mental — parece não haver como responder à demanda que lhe é feita *naquele preciso momento* e *por aquela pessoa específica.*

Assim, quem vive uma ansiedade ante alguma dificuldade circunstancial ou ante a necessidade de se localizar quanto às possibilidades de recursos de saúde mental, normalmente permanece à margem, sem um espaço adequado onde ser acolhido e ajudado a lidar melhor com seus recursos e limites.

O enfoque assumido pelo profissional em Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa é uma contribuição ao enfrentamento dessa problemática, na medida em que se coloca disponível a acolher *a experiência* do cliente em determinada situação, ao invés de enfocar o *seu problema.* Na prática, essa atitude significa disponibilidade para atender uma gama bastante ampla de demandas, já que o foco se define pelo próprio referencial do cliente e não pela especialização do profissional (como seria, por exemplo, para um psiquiatra ou psicanalista ortodoxos, entre outros).

Esta característica de enfocar a experiência do cliente por seu próprio referencial está ligada a uma outra, que se refere à possibilidade de responder à pessoa que coloca sua demanda, já no momento presente, no aqui e agora da situação do encontro.

O conjunto destas características possibilita, então, realizar um plantão psicológico, onde o trabalho do conselheiro-psicólogo é no sentido de facilitar ao cliente uma visão mais clara de si mesmo e de sua perspectiva ante a problemática que vive e gera um pedido de ajuda. Nisso, a forma de enfrentar a problemática se definirá no próprio processo de plantão e com participação efetiva de ambos, cliente e conselheiro.

Em relação aos exemplos de demandas anteriormente levantados, o plantão psicológico possibilita atender a Sérgio, ele próprio ali presente e preocupado com sua esposa, além de esclarecer os recursos disponíveis para o tratamento dela. O mesmo acontece nos casos de Paula ante seu marido, ou Caetano ante seu irmão alcoólatra e sua

família. E possibilita a Miriam se localizar ante sua problemática de viúva, clareando ainda mais seu pedido de aconselhamento psicológico ou terapia, tornando aquele encontro muito mais significativo do que uma inscrição como coleta de dados sobre a cliente ou sobre sua problemática (como é a forma clássica de triagem ou inscrição para atendimento psicoterápico).

Trata-se, então, de enfrentar a problemática que é apresentada, via a própria pessoa que está presente.

Tomemos aqueles exemplos um a um:

1. Paula procura o plantão psicológico bastante tensa, preocupada, cabeça baixa. Diz que é a primeira vez que procura ajuda psicológica e que nunca conversou com ninguém sobre seu problema atual. Conta que se sente encurralada: estando casada há dois anos, apaixonou-se por outro rapaz com quem trabalha, e depois de declarar-se a ele e confirmar que seus sentimentos eram correspondidos, contou ao marido o que estava acontecendo. Este lhe deu um prazo de 15 dias para que se decidisse, sob pena de ser expulsa de casa e perder o filho de um ano. Paula não se sentia em condições de resolver nada, mas a situação era limite (via a possibilidade de ocorrer agressão física).

O conselheiro procura ouvir com atenção, estar junto a ela naquele momento marcado por emoções fortes (amor, medo, raiva...) ante sentimentos de fracasso e abandono e ante interesses incertos. Isso facilita a Paula expor-se, ouvir-se, sentir-se. Sintonizadas, as perguntas do conselheiro ajudam-na a olhar a situação e a si mesma.

Durante a sessão dá-se conta da raiva que tem do marido (inicialmente falava de indiferença) e do quanto tem sentido falta de sua atenção.

A sessão dura uma hora e marca-se um retorno ao plantão para três dias depois.

No retorno conta que naqueles dias pôde explicitar sua raiva pelo marido de forma direta: houve discussões difíceis e mesmo nesse clima ela pôde perceber que ele gostava muito dela e não queria que ela se afastasse. Isso mudou a percepção que vinha tendo do marido e possibilitou que conversassem de forma mais clara, como nunca antes, dizendo um ao outro o que estavam sentindo, o que esperavam um do outro, o que fazia falta... Diz que combinaram uma forma diferente de organizar o tempo para que cuidassem mais do espaço deles como casal, ao intuírem a possibilidade de um relacionamento mais vivo.

Na sessão, considera o relacionamento com o marido mais globalmente, desde o tempo de namoro, e examina sua própria história constituída também por esse relacionamento. Relativiza seus sentimentos pelo "outro", dá-se conta da idealização que tem feito da pessoa do outro, de quem na verdade é distante. Enfim, vê a possibilidade de verificar no próprio relacionamento com o marido a viabilidade de continuarem juntos ou de ligar-se a outra pessoa.

Agradece o atendimento e despede-se.

O desfecho do problema talvez nunca cheguemos a conhecer. Estivemos com Paula, que agora caminha.

2. Sérgio procura o Serviço de Aconselhamento Psicológico buscando atendimento para sua esposa. Conta com detalhes os comportamentos dela que o preocupam, como, por exemplo: não dar mais conta de atividades rotineiras, como cozinhar, estar completamente desatenta às necessidades dos filhos, dormir muito, ouvir vozes e, acordar assustada durante a noite imaginando que ele esteja morto.

O conselheiro, atento também à ansiedade de Sérgio, comenta que percebe estar sendo difícil para ele ficar nessa situação, assumindo tarefas que seriam dela, preocupando-se com os filhos que passam o dia com ela e assustando-se ao ser apalpado no meio da noite quando ela quer verificar se está vivo ou morto. Sérgio passa a falar mais de si mesmo, na sua situação com a esposa, e a comentar suas dificuldades no trabalho onde se sente "abusado", ampliando a percepção de seu momento atual.

No final o conselheiro lhe oferece a possibilidade de encontros regulares como aquele, caso estivesse interessado em um processo de aconselhamento para si mesmo que está vivendo um período difícil. "Eu não, moço! Quem precisa de tratamento é minha mulher!" — responde prontamente.

Ele pôde aproveitar aquele momento de plantão também para si mesmo, ocupando um espaço que lhe foi possibilitado durante a sessão. Agora ele não vê a necessidade de um espaço mais sistemático neste sentido. Sabe, porém, que há essa possibilidade.

O conselheiro lhe ofereceu indicações de serviços psiquiátricos em que sua esposa poderia ser atendida, e Sérgio disse que voltaria a procurar o plantão caso houvesse problemas para o encaminhamento de sua esposa.

Aquele momento não se desenrolou alheio à pessoa dele. E o conselheiro esteve com Sérgio, no horizonte dele, independentemente do tipo de continuidade que pudesse haver.

3. Caetano vai ao Serviço de Aconselhamento pedindo ajuda para convencer seu irmão alcoólatra de que ele precisa de tratamento psicológico. Já aposentado por motivos de saúde, não tem se cuidado, está sempre muito deprimido, e seus filhos de cinco e sete anos vêm apresentando comportamentos agressivos e destrutivos.

Comenta que fica muito preocupado com a situação, que se agrava cada vez mais, e ao mesmo tempo não pode fazer nada. Conta que já falou com a esposa de seu irmão, mas ela não o ouve. Sugere, então, que o conselheiro, como especialista nesses assuntos, escreva uma carta dizendo que realmente eles precisam de tratamento psicológico.

O conselheiro aponta os sentimentos de frustração e impotência ante a situação e ante o seu desejo de intervir. Caetano, então, fala de como seria importante fazer alguma coisa, pois não confia na educação que sua cunhada dá aos filhos porque ela trabalha em um bar.

Perguntado como é o relacionamento entre ele e sua cunhada, fala de desconfiança da integridade moral e chega a concluir que tem se relacionado com ela em tom de acusação, e isso mantém um distanciamento e a não-aceitação de suas opiniões. Assim, Caetano reconhece seus próprios limites em poder ajudar, já que ele próprio não acredita muito nas condições pessoais de sua cunhada para que ela pudesse dar conta do recado. Comenta nunca ter pensado nisto.

O conselheiro explica que embora não possa lhe fornecer a carta sugerida, compreende que essa idéia tenha surgido como possibilidade de intervenção ante o distanciamento e as dificuldades de confiança e comunicação entre eles.

Um tanto surpreso, Caetano diz que talvez procure conversar com sua cunhada, mas já não sente a mesma urgência e o mesmo ímpeto que o levou a procurar o plantão.

Pergunta sobre os recursos de saúde mental aos quais poderia recorrer. O conselheiro lhe dá as informações e Caetano indaga se poderia voltar para conversar, caso sinta necessidade. A resposta é afirmativa, e ele segue sua história.

4. Miriam procura o Serviço de Aconselhamento pedindo atendimento psicológico porque tem estado intranqüila e confusa desde que seu marido faleceu, há 6 meses, em acidente automobilístico. Diz-se muito só e abandonada, e que suas relações de amizade e parentesco têm se deteriorado. Comenta que todos a vêem de modo diferente agora — viúva jovem (30 anos) —, tendo surgido preocupações e interesses novos em relação a ela.

O conselheiro percebe que Miriam está falando de uma experiência muito forte para ela; pode ter alguma noção do que ela está sentindo, e para compreendê-la melhor faz perguntas sobre alguns aspectos aos quais já havia se referido vagamente.

Miriam então fala mais sobre sua solidão, sobre o sentimento de abandono e apesar de saber racionalmente que seu marido não a abandonou, esse sentimento a confunde. Comenta em seguida que o convívio com a família (a dela e a do marido) não tem sido algo que a ajude porque ambas têm a preocupação de que ela "imponha respeito", tome cuidado com as amizades, não se aproxime de outros homens para respeitar a memória de seu marido, o que a faz sentir-se envolvida por uma atmosfera de controle. Por outro lado, vê-se como jovem, não quer fechar novas possibilidades para si e para seu filho de três anos, na vida que têm pela frente. Por outro lado, tem sido cortejada por homens que há pouco eram apenas seus amigos e vive essa mudança repentina com dificuldades. Não estando mais segura dessas amizades, nem pode avaliar com clareza as intenções das pessoas que se oferecem para apoiá-la. Comenta que o resultado tem sido o recuo, e percebe claramente que isso só tem agravado ainda mais seu mal-estar.

Fica um pouco em silêncio, chora discretamente... Em seguida fala que é bom poder falar com liberdade sobre tudo isto.

O conselheiro comenta que pôde perceber que estava sendo importante para ela fazer tais comentários, e que procurar atendimento estava sendo a tentativa de abrir uma nova porta, alternativa à postura de recuo que vem tomando.

Pela própria relação que se estabeleceu ali, naquele momento, e pela forma como ela olha a si e a sua situação, o conselheiro pôde avaliar que os sentimentos de abandono, deterioração e a percepção de ser o centro dos interesses não estão ligados a um comprometimento psicopatológico a nível psiquiátrico; ela está atenta a sentimentos e movimentos distintos dentro de si mesma. Assim, diz a Miriam da possibilidade de ser atendida em processo de aconselhamento psicológico no próprio Serviço de Aconselhamento. Ela demonstra interesse, e o conselheiro explica-lhe as condições de atendimento naquela instituição; então preenchem uma ficha com os dados da cliente (nome, endereço, telefone, horário disponível para ser atendida etc.), efetivando assim a inscrição.

Sendo que há uma fila de espera e tendo-se estimado o início do atendimento para pouco mais de um mês, o conselheiro informa

que durante o período de espera ela poderá procurar o plantão caso sinta uma necessidade mais premente de conversar. O anúncio da possibilidade é recebido com alívio por Miriam.

Despedem-se, ficando a instituição responsável por chamá-la quando o atendimento puder se iniciar.

Enfrentar a problemática apresentada a partir da *experiência* da pessoa ali presente permite acolher a demanda já naquele momento, no momento de sua expressão: e isso é apenas uma primeira característica importante de um atendimento em sistema de plantão psicológico. A conseqüência é que além de se poder estar disponível a uma gama muito grande de demandas, as formas de continuidade são também muito diversificadas. Assim, nos exemplos dados, o conselheiro pôde atender ao pedido de informação e à ansiedade de Sérgio ante sua esposa psicótica; ao pedido de Caetano que se propunha a ajudar seu irmão alcoólatra; pôde atender ao pedido de clarificação de Paula que se sentia encurralada nas dificuldades com o marido; e ao pedido de aconselhamento psicológico de Miriam que se viu numa nova condição social a partir da viuvez. E ao acolher a demanda já no momento presente, o referencial do próprio cliente conduz o processo de atendimento para uma direção ou para outra: Sérgio mantém o foco da problemática sobre sua esposa, mesmo clarificando sua própria experiência na situação-problema; Caetano voltou o foco mais para si mesmo, para suas possibilidades e limites de intervenção; Paula, voltando o foco para si e seus sentimentos, pôde se colocar de forma mais clara com o marido e não viu mais a necessidade do acompanhamento; Miriam, ao examinar sua experiência, confirma o desejo de um processo de atendimento psicológico.

Que seja o referencial do próprio cliente a definir a direção do processo não significa ausência ou passividade do conselheiro, ao contrário, é a sua presença clara e atenta que permite ao cliente uma clarificação maior de seu referencial. Ao mesmo tempo que o conselheiro sabe que está facilitando um processo infinitamente mais amplo do que lhe é possível apreender só naquele momento, sabe estar facilitando também o processo de crescimento da pessoa, do qual aquele breve encontro participa (de forma significativa, espera-se!) — assim como aquele encontro permitiu a Paula desenrolar um novo processo com seu marido, que segue em frente independentemente do acompanhamento do conselheiro.

Uma outra contribuição que cabe ao psicólogo-conselheiro no momento do plantão é estar atento à forma de relação que se estabelece

e à forma como o cliente percebe sua problemática, para bem ajudá-lo também nas diversas possibilidades de continuidade e/ou encaminhamento. Por exemplo, se Miriam colocasse como globalidade a sua percepção de deterioração das relações e de sua identidade, ou com rigidez a sua percepção de que todos passaram a controlá-la ou seduzi-la, a proposta de atendimento em Aconselhamento Psicológico poderia ser acompanhada de um encaminhamento para um exame e/ou acompanhamento psiquiátrico. O sistema de plantão psicológico contém um caráter de triagem não-clássica, sendo que esta não é o centro do encontro, não o delimita nem o conduz, mas nem por isso está ausente para o conselhelro quando avalia as possibilidades de continuidade dentro da perspectiva do cliente.

A flexibilidade do conselheiro quanto à direção da continuidade do processo é também o que lhe permite continuar disponível à pessoa que lhe procurou, mantendo o plantão como referência, como mais um dentre os recursos de saúde mental possíveis de serem utilizados. Dessa forma, Sérgio pode procurar novamente o plantão para novas informações ou para um atendimento pessoal, e Caetano pode pedir um atendimento no prosseguimento de seu processo. Esta disponibilidade do conselheiro pode se manter mesmo que já se tenha definido a forma de encaminhamento, como no caso de Miriam, que seguirá um processo de Aconselhamento Psicológico. A experiência de plantão como momento significativo da pessoa ante sua problemática tende a se tornar referência-existencial: portas abertas que podem significar facilitação para um novo pedido de ajuda ou facilitação para suportar a espera do início de um outro processo.

Para que possa se tornar referência estável é importante que a instituição assegure a presença de conselheiros disponíveis em certos horários e lugares fixos, além de manter informações e contatos com outros recursos de saúde e educação.

É claro que os exemplos de demandas até aqui apresentados foram escolhidos em função de explicitar o potencial, a amplitude e a viabilidade do sistema de plantão psicológico com a contribuição da Abordagem Centrada na Pessoa. Demandas muito mais simples são também comuns, e mesmo nestes casos o plantão pode ser de grande contribuição. Por exemplo:

Lúcia é estudante de arquitetura, trabalha já na sua área, gosta do que faz, mora com a família. Procura o Serviço de Aconselhamento Psicológico e pede atendimento dizendo que não ocorreu nada de anormal nos últimos tempos, mas está querendo se conhecer

melhor, e quer ter um tempo e um espaço específicos para se dedicar a isso. O conselheiro se interessa por saber o que tem feito, como tem se sentido em sua vida quotidiana, e Lúcia fala de algumas dificuldades de relacionamento com os pais por alguns choques de valores, de como gostaria de ser mais independente desses atritos, mais firme, e de como seu namorado tem sido importante para ela neste sentido. Assim, fica melhor delimitado, para a própria Lúcia também, o seu campo de interesse para iniciar um processo de atendimento psicológico. Preenchem a ficha de inscrição e o conselheiro lhe explica as condições de atendimento naquela instituição. A sessão durou meia hora.

O plantão permite um sistema de inscrição, por si, terapêutico — já no momento de pedido de atendimento. Isto porque propicia ao cliente configurar com mais clareza seu pedido de ajuda — ainda que isso não mude sua perspectiva. Trata-se de facilitação à clarificação de sua demanda; o que equivale a dizer, clarificação de seu eu que está em um certo movimento de busca. Essa forma de inscrição em um Serviço de Aconselhamento Psicológico não dispensa uma certa organização burocrática, mas não se pauta por ela.

Se tal sistema de plantão psicológico descortina um horizonte amplo para atendimentos psicológicos, não se pode dizer, porém, que suas possibilidades sejam ilimitadas. Sua viabilidade se insere nos próprios limites da relação de ajuda. Por isso uma pessoa que vai buscar o "conselho" para a resolução de seu problema — sem disponibilidade interna de um contato maior consigo mesma — pode ficar decepcionada e o conselheiro, por sua vez, pode ficar sem poder contribuir, mesmo que queira. Ou uma pessoa que em surto psicótico é levada por amigos, mas não consegue manter contato a ponto de se efetivar um encontro com o conselheiro, pode sair como entrou. Também uma relação de ajuda permanece circunscrita a limites institucionais e pessoais do conselheiro e do próprio cliente.

Aceitar manter-se no momento presente, centrado na vivência da problemática que emerge com sua ansiedade e força particulares no próprio momento de pedido de ajuda, acompanhando a variação da percepção de si e das circunstâncias pela direção que a clarificação a levar — eis a disponibilidade do psicólogo-conselheiro, que possibilita o atendimento em plantão psicológico. Assim, num horizonte novo, retomo as palavras do início deste capítulo: "Pelo conjunto destas características, plantão psicológico parece um desafio. E é!".

7

Palavras sobre ética

Rachel Lea Rosenberg

Em toda a área de saúde mental, questionam-se hoje os objetivos e os efeitos verdadeiros do atendimento institucional. Trata-se de definir, para além dos limites explícitos, *a quem*, ou *ao que*, interessam os procedimentos que são oferecidos ao público para seu bem-estar. A uma análise cuidadosa, muitos fatos se revelam servindo antes à manutenção da própria instituição do que aos seus usuários. De maneira clara ou sutil, o atendimento psicológico se presta à discriminação, à valorização do profissional ou à força social predominante. Não nos referimos apenas ao uso indevido do poder outorgado pela sociedade e pelos diplomas, mas também à prática ingênua e muitas vezes bem intencionada do profissional competente. Desejamos aqui refletir sobre algumas implicações — ou, se preferirem, efeitos colaterais — de condutas do psicólogo na instituição ou no consultório. Para tanto, consideremos alguns exemplos do trabalho quotidiano. Nele, encontramos que facilmente se rotula o assustado como neurótico, o introspectivo como esquizóide, o criativo como desajustado, a mulher firme como masculina, a criança curiosa como hiperativa... Cada indivíduo assim classificado se verá diminuído em sua credibilidade e em seus direitos. O aspecto aqui assinalado é o do *efeito* no cliente e no profissional. Este, ao usar conhecimentos para assim marcar o cliente, se verá com seu poder preservado enquanto autoridade constituída. É o direito de definir, curar, impor, corrigir, tolher ou excluir aquilo que difere das condutas e idéias aceitáveis, ou a

elas se opõe. O que é aceitável, no entanto, tem o caráter relativo de normas sociais que a família, a escola e outros interesses específicos definem como tal, segundo sua ótica particular.

Se o profissional de saúde tem em mente para cada indivíduo a sua auto-realização pessoal, a possibilidade de seu desenvolvimento social, o crescimento pleno do seu potencial construtivo, e quiser buscar um caminho na ética, deverá estar atento a numerosas ciladas que lhe oferecem desde certos planos administrativos corruptos (mas bem apresentados), até esquemas teóricos atraentes (mas desligados do contexto).

Trazendo para o concreto este tipo de preocupação, citaremos alguns casos, simples e freqüentes, de momentos em que o psicólogo se questionaria quanto a seu papel, e em que convidamos o leitor a refletir sobre sua própria reação.

Mãe ou filha? No consultório, a mãe de uma adolescente vem pedir ajuda por causa da filha que não a respeita, se isola no quarto, prefere as amigas à família...

O diretor ou os empregados? No setor de relações humanas da empresa, o diretor chama o psicólogo para que realize um atendimento, individual ou em grupo, de certos funcionários problemáticos, com a finalidade de dissuadi-los de suas constantes reivindicações, de suas pichações nos elevadores e outros atos vandálicos...

Mulher ou marido? A cliente do serviço psiquiátrico hospitalar insiste em que seu marido seja orientado a lhe dar direitos e liberdade...

Aluno ou professor? O professor, na escola, pede medidas punitivas para o aluno que não presta atenção às aulas e contesta o que lhe ensinam...

Em cada um destes casos, o profissional deverá antes realizar uma avaliação do melhor caminho a seguir, que aceitar docilmente as sugestões de seus clientes. O psicólogo, ainda que apenas mentalmente, pode tender a concordar com a mãe aflita, o diretor preocupado, a esposa subjugada e o professor irritado e se inclinar a aceder a seus pedidos, visualizando uma adolescente "rebelde", funcionários "desajustados", um marido "machista" e um aluno "problemático". Seu prévio julgamento poderá levá-lo a contribuir, ingenuamente, para manter ou exacerbar a restrição da autonomia e da expressividade pessoal daqueles indivíduos apontados como "errados" por seus superiores em idade, cargo, conhecimento, e até sexo. Mas nos casos citados, o psicólogo poderá estar aberto também ao reconhecimento

de que seus consulentes talvez estejam despreparados para lidar com necessidades legítimas de uma jovem em processo de individuação, de trabalhadores empenhados em melhorar sua condição, do homem complementando o papel dependente da esposa, do escolar carente de apoio ou estimulação. Isto significa, sobretudo, que não utilizará esquemas prontos, sem uma cuidadosa consideração da situação como um todo, dos indivíduos na relação. Nos casos em questão, a intervenção do conselheiro é buscada em situações interpessoais onde uma das partes deseja a mudança da outra quanto ao seu papel — de filha, empregado, marido, aluno, categorias que só existem na medida em que têm sua contrapartida nos pais, patrões, esposas e professores... A ajuda ética e efetiva será possível se o conselheiro se mantiver externo ao sistema de poder em jogo, não se constituindo em instrumento de coação de um lado ou outro do conjunto bipolar.

Em outras situações, a correspondência complementar não é tão óbvia ou concreta. Mas mantém-se viva a tentação de definir o certo e o errado a partir de um estreito ponto de vista teórico, religioso ou cultural, interesseiro ou preconceituoso.

A neutralidade do profissional de ajuda tem perturbado, com razão, os teóricos das mais diversas linhas. Relutando em confundir-se com missionários ou figuras autoritárias, os psicólogos conselheiros têm buscado refúgio em tecnologias ou omissões nem sempre suficientes para assegurar a isenção do fator persuasivo. A possibilidade de o profissional exercer uma influência indevida sobre seu cliente, transmitindo-lhe valores pessoais, tem sido alvo de muitas precauções, em diversas formas.

De fato, os adeptos da psicanálise preocuparam-se com os efeitos negativos da contratransferência, e os seguidores da linha comportamental denunciaram a influência indesejável de fatores pessoais no atendimento. Isto levava uns e outros a propor, aos psicoterapeutas e conselheiros, caminhos "saneadores" para o seu autoconhecimento ou autocontrole. Também em outras abordagens, a questão da interferência dos valores pessoais do conselheiro recebia atenção considerável, por razões éticas e práticas. O modelo fenomenológico de Rogers centrava a valorização no quadro de vivências do cliente e propunha ao psicólogo ou psicoterapeuta deixar seu próprio mundo de juízos de lado, suspenso entre parênteses, no contexto da relação de ajuda. Por sua vez, os existencialistas salientaram a responsabilidade do indivíduo por todos seus atos e escolhas e começaram a ressaltar a importância do *encontro* profundo e verdadeiro na relação terapêutica.

Nesta questão, como em tantas outras, a experiência vivida, pessoal, originava o questionamento teórico, que o mundo acadêmico era o último a assimilar...

Sabe-se hoje que um processo de dilema e crescimento na pessoa pode ser beneficiado numa relação pessoal que se constitua num campo aberto à descoberta, à criatividade, à experiência. A *presença* do outro não poderá ser anulada, por neutralidade ou anonimato, pois suas reações serão percebidas na sensibilidade do cliente, mesmo que não explicitamente. Tampouco deverá esta presença de qualquer maneira desrespeitar a liberdade, ou o "espaço" que pertence de fato ao cliente. Assim, o delicado equilíbrio se coloca no profissional que está presente com sua *disponibilidade* e que, sem desejar conduzir ou mesmo julgar o seu interlocutor, é capaz de ouvi-lo e responder-lhe, tendo por critério sua busca de uma realização mais autêntica e, portanto, mais plena. Tal critério, de atualização e verdade, difere muito de objetivos como "felicidade", "ajustamento", "acomodação", "normalidade". Todos estes pressupõem, enquanto meta, a definição prévia do que o indivíduo deve buscar e isto pode desviá-lo de sua busca real. Se o psicólogo encara um problema do cliente como algo "a resolver", tenderá a pensar e decidir *por* ele, em vez de acompanhá-lo em sua própria caminhada. Verifica-se, na verdade, que esta busca pessoalmente empreendida, a partir de necessidades daquele momento do indivíduo, traz alternativas mais satisfatórias para ele do que a solução comodista e lógica (vinda de fora) para qualquer problema.

Embora esta discussão esteja longe de uma resolução, cremo-la hoje mais claramente reconhecida, o que decorre em grande parte da atual concordância do profissional de ajuda em ser antes confrontado como um igual, que seguido como autoridade do saber. Na medida em que tendemos a depreciar o que desconhecemos, é fundamental a quem pretenda se dedicar à ajuda psicológica a maior abertura possível às mais variadas formas culturais, existenciais, filosóficas de vida. A literatura, o contato pessoal, o autoconhecimento, a experiência; são estas algumas fontes de tais aberturas. Trata-se menos de conhecer previamente *aquela* vivência trazida pelo cliente, do que de uma abertura à unicidade, à variedade, da vivência do outro. Se posso admitir sem medo a experiência de outra pessoa como diferente da minha, posso aceitar a entendê-la e, junto dela então, ajudar a integrá-la no seu eu. Neste sentido, o poder não é mais exercido senão sobre minha própria experiência e sobre o desenvolvi-

mento de minha própria plenitude — que é, justamente, o que terei presente e disponível junto às pessoas em busca de ajuda. Poderei ouvi-las, quando me dizem:

"A vida me confunde"
"Os outros me assustam"
"Não sei quem realmente sou"
"Se ele fosse diferente"
"Se ela me compreendesse" ...,

sem precisar mudá-las, sem querer afastar-me.

A conduta ética e condizente do psicólogo conselheiro é, mais uma vez, vista como resultante de sua postura pessoal básica e, além disto, como decorrência de uma reflexão informada sobre os seres humanos e seus modos de interagir.

Carl R. Rogers

UM JEITO DE SER

167 p., formato 14 x 21 cm, ISBN 85-12-60250-3

Com o dom de sua linguagem fluente, simples e poderosa, Rogers desenha neste novo livro um panorama de suas teorias, propostas e reflexões, integrando suas idéias, depoimentos e vivências num todo em que o agir e o pensar são também um modo de ser. Expõe os fundamentos da abordagem centrada na pessoa e as suas aprendizagens experienciais com o envelhecimento. Apresenta pessoas anônimas que se sentiram crescer e os desafios maiores que nos confrontam. Fala-nos de suas descobertas com grupos grandes e do filão de sabedoria que deles emerge quando acreditamos no ser humano.

Desde que encontre condições adequadas para sua realização plena, o ser humano tende a buscar caminhos de aprimoramento e colaboração favoráveis à sua evolução pessoal e social. Assim, Rogers contrapõe-se às relações autoritárias de poder na família, na escola e na sociedade, ao *status quo* enfim, mas não oferece como alternativa a ação revolucionária. O que Rogers propõe não é apenas um modelo diferente de solução às crises que assolam o planeta e suas instituições, mas sim uma mudança no enfoque aos dilemas individuais e sociais, um paradigma que inclua a compreensão da pessoa e do existir a partir da confiança.

Rogers é com freqüência denunciado como conformista, subversivo, liberal, anarquista, utópico, manipulador, sentimental, ingênuo. O caráter controvertido dessas acusações deve alertar o leitor para o seu encontro, ou reencontro, com este autor mundialmente famoso e influente nos campos da educação, da psicoterapia e das relações humanas em geral. O que parece tão ameaçador nas suas idéias, e ao mesmo tempo tão atraente ao leigo e ao profissional, é a sua proposta de que podemos confiar no ser humano e na sua capacidade de autodireção sábia.

Temas Básicos de Psicologia reúne autores com vasta experiência didática em nosso meio. Os textos elaborados são introdutórios e servirão como roteiro básico para os alunos, além de auxiliar os professores na preparação e desenvolvimento do programa de suas disciplinas.

v. 1 Khouri e cols.: Psicologia Escolar ISBN 85-12-62110-9
v. 2 Penna: Introdução à Psicologia Cognitiva ISBN 85-12-62120-6
v. 3 D'Oliveira: Ciência e Pesquisa em Psicologia ISBN 85-12-62130-3
Sugestões de atividades ISBN 85-12-62230-X
v. 4 Camacho: Psicologia Organizacional ISBN 85-12-62140-0
Sugestões de atividades ISBN 85-12-62240-7
v. 5 van Kolck: Testes Projetivos Gráficos no Diagnóstico Psicológico ISBN 85-12-62150-8
v. 6 Andrade: Distúrbios Psicomotores ISBN 85-12-62160-5
v. 7 Reis e cols.: Teoria da Personalidade em Freud, Reich e Jung ISBN 85-12-62170-2
v. 8 Amiralian: Psicologia do Excepcional ISBN 85-12-62180-X
v. 9-I Witter/Lomônaco: Psicologia da Aprendizagem ISBN 85-12-62190-7
v. 9-II Witter/Lomônaco: Psicologia da Aprendizagem — Áreas de aplicação ISBN 85-12-62320-9
v. 9-III Witter/Lomônaco: Psicologia da Aprendizagem — Aplicações na Escola ISBN 85-12-62330-6
v. 10-I Simões/Tiedemann: Psicologia da Percepção ISBN 85-12-62200-8
v. 10-II Simões/Tiedemann: Psicologia da Percepção ISBN 85-12-62300-4
v. 11 Trinca e cols.: Diagnóstico Psicológico ISBN 85-12-62210-5
v. 12 Krüger: Psicologia Social ISBN 85-12-62220-2
v. 13 Ades e Otta: Motivação Humana ISBN 85-12-62250-4
v. 14 Knobel: Psicoterapia Breve ISBN 85-12-62260-1
v. 15 Guirado: Psicologia Institucional ISBN 85-12-62270-9
v. 16-I Gorayeb: Psicopatologia Infantil ISBN 85-12-62280-6
v. 16-II Gorayeb: Psicopatologia Infantil ISBN 85-12-62310-1
v. 17 Simon: Introdução à Psicanálise — Melanie Klein ISBN 85-12-62290-3
v. 18 Trinca: Investigação Clínica da Personalidade ISBN 85-12-62340-3
v. 19 Chiarottino: Psicologia e Epistemologia Genética de J. Piaget ISBN 85-12-62350-0
v. 20-I Ancona-Lopez e cols.: Avaliação da Inteligência ISBN 85-12-62360-8
v. 20-II Ancona-Lopez e cols.: Avaliação da Inteligência ISBN 85-12-62400-0
v. 21 Rosenberg e cols.: Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa ISBN 85-12-62370-5
v. 22 Reis: Introdução à Leitura de Jacques Lacan ISBN 85-12-62380-2
v. 23 Rappaport e cols.: Introdução à Prática da Psicanálise ISBN 85-12-62390-X

E.P.U. EDITORA PEDAGÓGICA E UNIVERSITÁRIA LTDA.

ISBN 85-12-62370-5

Rosenberg
ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO CENTRADO NA PESSOA
E.P.U.