

Este livro surge nos Estados Unidos em finais da Segunda Guerra Mundial, altura em que se estimam entre 10000 e 15000 o número necessário de *counsellors* para dar assistência aos muitos militares que se debatem com experiências traumáticas de guerra e com dificuldades de readaptação ao país de origem. É, assim, uma obra concebida como manual de formação intensiva de *counsellors*. Numa linguagem acessível e com um sentido predominantemente prático, procura conter em si todos os aspectos fundamentais do *counselling*, desde a apresentação detalhada da atitude e dos métodos do *counsellor* não directivo, ao desenvolvimento e ao crescimento do cliente, passando por contextos específicos de abordagem educativa e vocacional, familiar e conjugal e do contacto casual.

É uma obra que nos transporta ao ambiente de guerra e do pós-guerra na América, e simultaneamente, à dinâmica da abordagem centrada na pessoa. Apesar do distanciamento temporal do contexto em que se inscreve, apresenta já, com clareza e precisão, os princípios e os valores do modelo rogeriano, traduzindo-se numa leitura de sabor histórico, oportuna e de inegável interesse para todos aqueles que desejem conhecer o processo de *counselling* como experiência permissiva, aceitante e de crescimento pessoal.

Bertina Coias Tomé

GATE

Gabinete de Aconselhamento
Terapia e Formação



COLECÇÃO PSICOLOGIA E EXISTÊNCIA



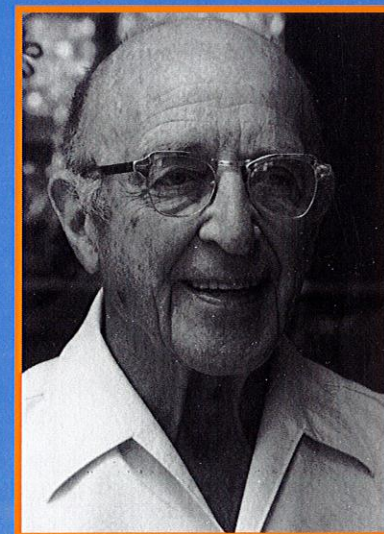
Carl Rogers

MANUAL DE COUNSELLING



Carl Rogers

MANUAL DE COUNSELLING



Encontro
EDITORA

Carl Rogers

MANUAL DE COUNSELLING

Título Original	Counseling with Returned Servicemen Copyright © 1946 por McGraw-Hill Book Company, Inc
Autores	Carl R. Rogers, Ph. D. e John L. Wallen, M. A.
Título	Manual de Counselling Copyright © 2000 por GATF - Gabinete de Aconselhamento, Terapia e Formação Av. Estados Unidos da América, nº137 - 7º Dtº 1700-173 LISBOA Tel. 21 781 9233 Fax: 21 781 9234
Editora	Encontro - Coleção Psicologia e Existência Av. Catarina Eufémia 2670-708 FANHÕES Tel.: 21 973 0610/1 Fax: 21 973 8285
Depósito Legal	153025/2000
ISBN	972-8502-05-2
Tradução	Bertina Tomé Silvina Vida Larga
Capa	Odete Nunes Samuel Ascensão
Execução Gráfica	Desafio Jovem Apartado 26 2671-901 LOURES Tel.: 21 973 1025 / 21 974 9609 / 21 974 9862 Fax: 21 974 8176
	Reservados todos os direitos. É proibida a reprodução total ou parcial, sob qualquer forma, sem expressa autorização do GATF

I NDICE

Prefácio à Edição Portuguesa	1
Prefácio	5
1. <i>Counselling</i> : Em Guerra e no Pós-Guerra	7
2. Compreendendo o Indivíduo	13
3. A Atitude do <i>Counsellor</i> Não-Directivo	21
4. Os Métodos do <i>Counsellor</i>	29
5. O Desenvolvimento e o Crescimento do Cliente	49
6. O Processo de <i>Counselling</i> em Acção	63
7. O <i>Counselling</i> Educativo e Vocacional	89
8. O <i>Counselling</i> Familiar e Conjugal	105
9. A Utilização do Contacto Casual	115

10. Prática de <i>Counselling</i>	123
Apêndice: Leituras Complementares	149

PREFÁCIO À EDIÇÃO PORTUGUESA

O livro que aqui colocamos à disposição do público lusófono é, sem dúvida, um dos mais interessantes e, ao mesmo tempo, um dos mais desconhecidos, na longa e abundante bibliografia de Carl Rogers.

A segunda grande guerra mundial trouxe aos Estados Unidos um número muito elevado de combatentes ou ex-combatentes com sérias dificuldades psicológicas e psiquiátricas, quer de reinserção na sociedade, quer sofrendo do que hoje se chamaria de *stress* pós-traumático ou de *stress* de guerra.

O governo americano via-se, assim, com o dever moral de dar apoio psiquiátrico e psicológico a todas essas pessoas, não dispondo para tal de infra-estruturas nem de pessoal formado em técnicas de apoio psicológico, em número suficiente para poder dar resposta adequada a essa necessidade.

Carl Rogers começara a impor-se como um inovador no campo da psicoterapia, descrevendo uma abordagem científica da relação terapêutica, fortemente apoiada na investigação, algo, até aí, não só desconhecido como considerado impensável.

O primeiro livro descrevendo em detalhe a sua abordagem terapêutica, esteada na clínica e, sobretudo, acompanhada da apresentação da transcrição literal de um tratamento, surge em 1942, publicado em Boston por Houghton Mifflin e sob o título *Counselling and Psychotherapy*, traduzido e publicado em português com o título de *Psicoterapia e Relação de Ajuda*. Este livro, contudo, dirige-se

principalmente aos profissionais da relação de ajuda a quem Rogers propõe um novo paradigma em psicoterapia e relação de ajuda à qual dera, na altura provisoriamente, o nome de orientação não directiva em psicoterapia e que, posteriormente, viria a designar de Terapia Centrada no Cliente.

Este livro, como aliás a grande maioria das obras de Rogers, tem como objectivo transmitir uma nova filosofia das relações humanas em geral e de ajuda em particular, preocupado mais com a difusão e demonstração dos princípios do que com o aspecto mais prático da sua aplicação no quotidiano.

Talvez só numa outra obra, *Psicoterapia e Relações Humanas*, publicada com Marian Kinget em francês e holandês, mas, aparentemente, nunca em inglês, tenha havido um esforço de sistematização na transmissão dos conceitos e na análise da sua relação com conceitos que parecem estar próximos e presentes noutras orientações terapêuticas.

Neste contexto, não é de estranhar que Carl Rogers se tenha, rapidamente, envolvido nessa imensa, mas extremamente interessante tarefa de formar *counsellors* em grande número, e num curto período de tempo, para fazer face às necessidades do seu país. Nem será de estranhar, tão pouco, que ele tenha sido uma das personalidades convidadas para essa tarefa, tendo em consideração o seu currículo e a sua projecção a nível internacional como terapeuta e professor em psicoterapia.

Aparece, assim, esta pequena obra prima que agora apresentamos, *Counseling with returned serviceman*, destinada a servir de suporte na formação intensiva de *Counsellors* nessa área específica.

Por isso mesmo, este livro - para além da transmissão, em linguagem muito clara e compreensível dos fundamentos da abordagem rogeriana - é um manual de pequenos conselhos práticos para o *counsellor* principiante, ajudando-o a fazer face às mais variadas situações que podem surgir numa relação de ajuda. As indicações

expressas, ao longo deste livro, são perfeita e legitimamente transponíveis para todas as situações de relação de ajuda.

Podemos interrogar-nos sobre a actualidade e pertinência deste livro, no despojar do século XXI. Pela nossa parte estamos plenamente convencidos de que não só tem, perfeitamente, cabimento na nossa literatura de base em relação de ajuda, como preenche, aliás, uma lacuna no espaço de sistematização de conhecimentos e de ajuda à prática da relação de ajuda que continuava vazio.

Para além disso, trabalhos recentes de B.T.B e G.L demonstraram que se o pensamento de Carl Rogers evoluiu, ao longo dos decénios, a sua prática terapêutica - e recordemos que este livro incide, sobretudo, nessa mesma prática - manteve uma notável constância, tanto na sua essência como nos seus aspectos práticos.

Tal como Rogers o refere nesta obra "Apesar da apresentação deste livro ser dirigida ao problema de lidar com homens e mulheres militares, os princípios e os procedimentos são igualmente aplicáveis a áreas de *counselling* industrial, *counselling* a estudantes, *counselling* familiar e outros, pois os indivíduos são basicamente semelhantes, sejam eles civis ou militares."(pag. 12)

Estamos, pois, particularmente felizes por poder oferecer este livro aos nossos leitores. De salientar que se trata de um texto de extrema importância e, até agora, de acesso praticamente impossível. Por outro lado, não podemos, tão pouco, deixar de exprimir aqui todo o nosso reconhecimento a Natalie Rogers - filha de Carl Rogers, também ela terapeuta de craveira internacional - pela oportunidade que nos deu de publicar este livro em língua portuguesa.

Lisboa, 01.01.2000
João Hipólito

P

REFÁCIO

À medida que nos movemos no período do pós-guerra, o *counselling* a militares e a funcionários civis do exército assume uma importância ímpar. O objectivo destes capítulos é auxiliar a formar os muitos indivíduos que têm sobre si responsabilidades de *counselling* no governo e em agências privadas, em organizações militares e civis, em grupos religiosos e seculares. Os princípios que adiante se apresentam têm relevância numa ampla variedade de situações.

Os autores, que escrevem com base em muitos anos de experiência prática em *counselling* a militares, estudantes, crianças e pais, e outros adultos, esperam que estas páginas possam seleccionar e expressar aquilo que é fundamental a um bom *counselling* num mundo democrático.

Carl R. Rogers

John L. Wallen

Chicago, Dezembro de 1945

ERRATA

Onde se Lê: Deverá Ler-se:
Pág. 3

- | | |
|--------|---|
| B.T.B. | BROABLEY, B.T.
(1994). Some
observations of
Carl Rogers'
behavior in therapy
interviews. Person-
Centered Journal
1/2 (1994) pp. 37-47 |
| G.L. | Lietaer, G. (1997).
Carl Rogers in the
therapy room.
Survey of his
responses in 133
sessions and case
study of "On Anger
and Hurt".
Comunicação
apresentada no 4º
ICCCEP. Lisboa, |

P

REFÁCIO

À medida que nos movemos no período do pós-guerra, o *counselling* a militares e a funcionários civis do exército assume uma importância ímpar. O objectivo destes capítulos é auxiliar a formar os muitos indivíduos que têm sobre si responsabilidades de *counselling* no governo e em agências privadas, em organizações militares e civis, em grupos religiosos e seculares. Os princípios que adiante se apresentam têm relevância numa ampla variedade de situações.

Os autores, que escrevem com base em muitos anos de experiência prática em *counselling* a militares, estudantes, crianças e pais, e outros adultos, esperam que estas páginas possam seleccionar e expressar aquilo que é fundamental a um bom *counselling* num mundo democrático.

Carl R. Rogers
John L. Wallen

Chicago, Dezembro de 1945

1 COUNSELLING: EM GUERRA E NO PÓS-GUERRA

Joe passou à disponibilidade. Entregou ontem o uniforme. Muitos pensamentos se cruzam na sua mente. Orgulhoso por estar em casa, satisfeito por ter sido recebido tão entusiasticamente pelos vizinhos, sentiu-se bem ao descer à fábrica e ver o senhor Grant, apesar de o lugar lhe parecer tão mudado. Mas outros pensamentos mais profundos o perturbam. “O que sucederia se as pessoas soubessem quão inseguro me sinto? Quero voltar ao antigo emprego ou não? Quero um emprego qualquer? Sinto-me tão diferente que não sei se conseguirei passar de ano, se for estudar. E se tivesse um emprego, conseguiria mantê-lo? É interessante o facto de as pessoas pensarem que se sobreviveste no desembarque da Normandia, és capaz de enfrentar qualquer situação. Nunca me senti tão inseguro na minha vida, nem tão estranho. A vida foi tão diferente nestes três anos que a vida anterior parece agora assustadora, difícil e incerta. O futuro parece confuso e ameaçador, e não sei que direcção tomar.”

Joe não está sozinho nos seus sentimentos e a sua situação é idêntica à de milhares de ex-combatentes. Sente-se inseguro quanto ao seu futuro e receoso de um grande número de novos ajustamentos que tem de enfrentar. Demonstrou uma coragem inquestionável sob fogo, mas isso não altera o facto de que para si enfrentar a vida civil é uma experiência assustadora e envolve muitas decisões que assumirá com dificuldade. Durante quanto tempo terá *Joe* de defrontar-se com situações de obstáculo, até encontrar objectivos para um tempo de paz

Nota do Editor: os termos *counselling*, *counsellor* e *self* foram mantidos na língua original por se entender que a sua tradução poderia alterar o conceito de origem.

que substituam os seus propósitos do tempo de guerra, tomar decisões claras e satisfatórias em relação a um emprego e recuperar a sua auto-confiança? A resposta a esta pergunta dependerá do facto de ele vir a ter, ou não, um *counsellor* afável que o ajude a encontrar-se a si mesmo.

Ou olhemos, por um momento, para o sargento *Miller*, um ex-atirador de um Forte, mas agora mecânico do exército, veterano de 25 missões difíceis na Europa. *Miller* é aquele tipo de pessoa inquieta, nervosa, que não comunica nem convive muito com outros homens, mas quando fala, geralmente, após uma garrafa de cerveja, a amargura concentrada que manifesta é surpreendente. Amargura para com os oficiais, com os civis, com o governo, com os nossos aliados - quase toda a gente parece estar sob a acusação de *Miller*. Não se trata apenas de resmungar, mas é um profundo ódio e uma antipatia que claramente permanece latente em si.

Qual será o futuro de *Miller*? Continuará a sentir que todo o homem é seu inimigo e que o completo cinismo é a única atitude que deve tomar? Continuará a ser um problema no seu emprego e na sua comunidade? Novamente, a resposta para essa questão será influenciada pela sua acessibilidade ao *counselling* de ajuda.

Há outros - muitos outros - com diversas dificuldades de ajustamento. *John Neal* só saiu da Marinha há seis semanas, e já ele e a esposa estão a discutir. Os vizinhos dizem que não se poderia esperar mais de um casamento que apenas tinha duas semanas quando ele embarcou para o Sul do Pacífico, por dois anos. Como esposa de um militar, a Sra *Neal* pensava que tinha bastantes problemas enquanto ele esteve fora, porém, agora, compreende que o regresso a casa pode ser igualmente difícil. Mas será que este casamento está condenado a falhar, ou poderão o *John* e a *Dorothy* começar a adaptar-se, um ao outro, de forma saudável?

Ou pensemos no rapaz, ao fundo da rua, que regressou a casa vindo do hospital, com uma cicatriz, de aspecto estranho, nas têmporas e dois dedos amputados em Itália. Enfrenta muitos problemas. Será

que vai aproveitar a oferta do governo e voltar a estudar na universidade ou voltará ao seu antigo emprego no caminho de ferro? E o que fará em relação à forma como as pessoas olham para ele? Terá a coragem de recuperar a sua vida social ou irá afastar-se?

A Necessidade de Serviços de "Counselling"

Estes não são problemas isolados, nem são irrelevantes. Rapidamente, estão a tornar-se parte da nossa quotidiano, e é raro o cidadão que não conheça um militar que esteja a enfrentar problemas reais de ajustamento, problemas que o preocupam. O tipo de serviços oferecidos a estes homens ajudará a determinar se estes problemas crescem, se se acumulam e se inflamam em feridas sociais, ou se lhes é oferecida ajuda adequada no sentido de ajudá-los a tornarem-se cidadãos competentes para auto-dirigir-se, capazes de gerir as suas vidas e os seus afazeres de um modo satisfatório para si mesmos e para a comunidade.

Pelo facto de o país estar consciente desta situação é que se ouve falar, cada vez mais, e por todo o lado, sobre serviços de *counselling* para militares. O exército está a formar *counsellors*. A Administração dos Veteranos proporciona *counselling* de ajuda. Capelães, pastores e funcionários da USO estão seriamente empenhados na aprendizagem de técnicas de *counselling*. Espera-se que os Quadros Especializados prestem assistência. As agências estatais para veteranos estão a estabelecer centros de *counselling*. Nas escolas e nas universidades tem surgido um novo interesse pelo *counselling*, porque, cada vez mais, os professores são chamados a dar ajuda aos veteranos, particularmente nas comunidades mais pequenas. Resumindo, organizações locais, estatais e nacionais, agências governativas e agências privadas, profissionais de educação, serviço social, psicologia e de outros campos, todos estão interessados na área do *counselling*.

Qual será a dimensão desta necessidade de *counsellors*? Ninguém poderá dar uma resposta segura, apesar de um comité, responsável por fazer uma estimativa, ter avançado o número de 10000 a 15000 *counsellors*, no mínimo. O facto é que estes milhares de *counsellors* não existem e que uma formação totalmente profissional para qualquer um destes números, possivelmente, não poderia ser concluída a tempo de constituir uma ajuda.

Mediante esta situação, há uma necessidade urgente de formação breve e intensiva de *counsellors* que lidem com problemas vocacionais, pessoais e educativos dos nossos milhões de homens e mulheres no exército. Na realidade, esta formação precisará de ser planeada no sentido de formar *counsellors* que, não chegando a ter uma formação totalmente profissional e com algumas limitações, estarão adequadamente preparados para desempenhar uma função de *counselling* saudável.

Isto conduz-nos ao propósito deste pequeno volume que, baseado em experiência de *counselling* tanto com militares como com civis, procura apresentar uma perspectiva e um método que está ao alcance de pessoas que possuam qualificações razoáveis para assumir uma posição de *counselling*. Propõe-se desenvolver certos conceitos básicos a um *counselling* eficaz e abrir o caminho para posterior leitura e estudo neste campo.

Dois Pontos de Vista em "Counselling"

Pode-se dizer, logo desde o início, que a perspectiva de *counselling* apresentada nestes capítulos é nova. Sendo assim, é vincadamente diferente de qualquer *counselling* que o leitor possa ter feito ou com o qual esteja familiarizado. Por essa razão, será oportuno estabelecer, em poucas palavras, a diferença entre o *counselling* como é tradicionalmente entendido e o *counselling* como é aqui apresentado.

Tradicionalmente, *counselling* tem significado, em primeiro lugar, levar a cabo as três grandes funções de quem procura ajudar o indivíduo que tem algum problema de ajustamento. A primeira consiste em juntar informação sobre o cliente, recolhendo todos os dados pertinentes que possam esclarecer a sua situação. A segunda consiste na formulação de um diagnóstico ou de uma explicação para os problemas do cliente, baseados num quadro completo entretanto construído. O terceiro passo é a resolução da dificuldade - indicar ao cliente o caminho que ele deve tomar, os passos que deve dar, para resolver o seu problema.

A perspectiva apresentada neste livro está, decisivamente, em desacordo com este conceito. O *Counselling* é apresentado como uma maneira de ajudar o indivíduo a ajudar-se a si mesmo. A função do *counsellor* é tornar possível ao cliente adquirir a libertação emocional em relação aos seus problemas e, como consequência, pensar mais claramente sobre si próprio e sobre a situação. É função do *counsellor* propiciar um ambiente no qual o cliente, apesar de explorar a sua situação, venha a ver-se a si próprio e às suas reacções com maior clareza e a aceitar as suas atitudes de forma mais completa. Com base neste *insight*, será capaz de ir ao encontro dos seus problemas de vida de um modo mais adequado, mais independente e mais responsável do que antes. Experimenta crescimento psicológico e descobre, por si mesmo, o caminho de ajustamento às realidades e às exigências da vida.

Os Riscos Envolvidos

Seja qual for a reacção imediata a esta breve descrição dos dois pontos de vista, é evidente que o método tradicional de *counselling* não deverá concretizar-se, a menos que o *counsellor* tenha uma preparação profissional satisfatória no campo da psicologia, da

psiquiatria ou do apoio social individual. É necessário um conhecimento extenso para avaliar que informação é relevante e significativa, e são precisos conhecimentos profundos em psicologia da personalidade para fazer um diagnóstico correcto de um indivíduo e do seu nível de ajustamento. É necessário um grau elevado de sabedoria e experiência para prescrever soluções possíveis para uma variedade de problemas que emergem. Por este motivo, o principiante na área de *counselling* deverá evitar este procedimento tradicional, uma vez que nem o seu conhecimento nem as suas aptidões são adequados para o tomar a seu cargo e, ao tentar utilizá-lo, pode causar danos graves a um indivíduo com problemas de ajustamento.

A abordagem do *counselling* centrado no cliente, defendida nestes capítulos é, contudo, o método mais seguro de trabalhar com problemas humanos. Como o leitor verá, não exige omnisciência por parte do *counsellor*, uma vez que a ênfase incide sobre o uso total da força e da capacidade para crescer que estão dentro do cliente. A função do *counsellor* consiste em proporcionar um tipo de clima que permita ao cliente trabalhar, encontrar as suas próprias soluções, e enquanto capacidades e atitudes subtis são procuradas, o risco de prejudicar o cliente é, de facto, muito ligeiro ao utilizar este segundo tipo de abordagem; por isso, mostra-se especialmente adequado para o *counselling* em tempo de guerra.

Apesar da apresentação deste livro ser dirigida ao problema de lidar com homens e mulheres militares, os princípios e os procedimentos são igualmente aplicáveis a áreas de *counselling* industrial, *counselling* a estudantes, *counselling* familiar e outros, pois os indivíduos são basicamente semelhantes, sejam eles civis ou militares.

2 COMPREENDENDO O INDIVÍDUO

O primeiro requisito para um *counsellor* ser bem sucedido é que ele seja capaz de compreender a pessoa que vem ter com ele para ajuda. Até certo ponto não existe alternativa para a experiência no desenvolvimento desta capacidade, mas a experiência do *counsellor* ganhará significado e utilidade se ele começar com um conhecimento de certos princípios básicos subjacentes ao comportamento.

Motivação

Tudo aquilo que uma pessoa faz constitui um esforço para satisfazer certas necessidades ou motivações que tenha. Cada segmento do seu comportamento é dirigido a um fim. Isto é óbvio em relação às nossas necessidades fisiológicas: por termos fome, nós comemos; por termos sede, bebemos; por nos sentirmos cansados, dormimos. Contudo, a pessoa vulgar muitas vezes subestima a importância das necessidades psicológicas. Precisamos de receber e de dar afeição; precisamos de sentir que “pertencemos” a algum grupo social; precisamos de sentir que aquilo que realizamos tem valor; necessitamos de um sentimento de auto-estima. Enquanto que os motivos fisiológicos de uma pessoa são em número restrito, existe um número quase ilimitado de necessidades psicológicas que podem desenvolver-se.

As necessidades psicológicas não são menos importantes ou

urgentes do que as fisiológicas. Consideremos o homem que suporta o frio e a fome a fim de esperar por um momento oportuno para fazer disparar a bala de um canhão, arriscando a sua vida nesse acto; ele está a ir exactamente na direcção contrária à das suas necessidades físicas de aquecimento, alimento e auto-protecção. Porquê? Porque a sua necessidade de respeito por si mesmo, a sua necessidade de aprovação por parte do seu pelotão, dos seus oficiais e do seu país, a sua necessidade de vingar os seus amigos, que foram mortos, são muito mais importantes no seu comportamento do que as suas necessidades fisiológicas. Especialmente nos adultos, a satisfação social, emocional e pessoal pode ser, de longe, mais importante do que a satisfação fisiológica.

Até este ponto poderá dizer-se: "Isso é óbvio. Compreendo que tudo o que uma pessoa faz tem como intenção satisfazer alguma necessidade", mas, agora, entram aqui outras considerações para complicar o quadro, isto é, uma motivação, qualquer que seja, nem sempre conduz, exactamente, ao mesmo comportamento. Uma motivação pode gerar diferentes tipos de comportamento em diferentes momentos. Por exemplo, um soldado que vivencia sentimentos de inferioridade numa dada altura vangloria-se dos seus feitos e noutra minimiza-os. Ainda em cada um destes casos, o comportamento emerge directamente dos mesmos sentimentos.

MOTIVO	CONDUZ A	COMPORTAMENTO
sentir-se inferior	_____	fanfarronice
sentir-se inferior	_____	minimizar-se a si mesmo

Por outro lado, o mesmo comportamento pode ocorrer por motivos diferentes. Por exemplo, dois ex-soldados podem desejar ir para a universidade, o primeiro quer aumentar o seu prestígio e estatuto social; o segundo deseja preparar-se para um emprego. Dois motivos diferentes dão origem a um mesmo comportamento.

MOTIVO	CONDUZ A	COMPORTAMENTO
desejo de prestígio	_____	ir para a universidade
desejo de segurança financeira	_____	ir para a universidade

Assim, são as motivações que explicam, por que é que a pessoa age de determinada forma e só podem ser entendidas tendo em conta o tipo de pessoa que é e em que situação de vida se encontra. O *counsellor* nunca deve perder de vista a pessoa específica que tem à sua frente, nunca deverá partir de um padrão ou explicação estereotipados que se poderão aplicar-se a muitas outras pessoas, mas não ao cliente que tem diante de si. O *counsellor* deve, pois, estar pronto a compreender os motivos que levam o cliente a adoptar um determinado comportamento, sem tentar ajustá-lo a algum padrão pré-concebido.

Podemos não estar conscientes das nossas motivações

Se soubessemos sempre, com exactidão, por que é que nos comportamos assim, a vida seria muito mais simples. Claro que algumas vezes sabemos quais são os motivos; muitas vezes pensamos que sabemos quais são sem estarmos, no entanto, conscientes dos motivos reais. Com muita frequência, tentamos reforçar motivações de que nem sequer estamos conscientes, por exemplo, um ex-soldado disse que desejava viver numa certa cidade em vez de viver na sua terra natal. Contudo, mais tarde, numa sessão de *counselling*, de repente, ficou consciente do seu motivo real para não querer regressar à sua terra natal. É que, na sua ausência, a noiva tinha casado com outra pessoa e, sem estar consciente disso, tinha sentido que seria demasiado desagradável para si enfrentar a situação se voltasse a casa. A razão que deu para ficar longe não foi a razão real que estava por trás da sua decisão. Noutro caso, um cadete da aviação que estava fortemente

motivado para se tornar aviador, viu-se atrapalhado para explicar por que não conseguira ser bem sucedido. Ao longo do *counselling*, contudo, veio gradualmente a perceber que o seu instrutor manifestava muitas das características a que ele se opusera no seu pai. Tal como antes se rebelara contra o pai, ele compreendeu que tinha sido incapaz de colaborar com o instrutor. Deste modo, a sua atitude em relação ao instrutor foi o resultado de motivações em relação às quais não estava consciente. Noutra ocasião, um veterano que fora muito amargo em relação aos civis e se sentia ressentido do seu tratamento após o regresso do ultramar, veio a reconhecer, gradualmente, que a sua amargura emergia, em larga medida, dos seus próprios sentimentos de inadequação. Foi por estar aborrecido e desgostoso consigo mesmo que tinha manifestado ressentimento e ódio em relação aos outros.

Uma função importante do *counselling*, como veremos, é permitir ao indivíduo tornar-se consciente de algumas das suas motivações mais profundas das quais não esteve consciente previamente. Geralmente, as motivações de que uma pessoa não tem consciência são aquelas que seria difícil ou doloroso admitir. Na nossa sociedade, estas atitudes estão, muitas vezes, relacionadas com assuntos sexuais, com desejos de agir agressivamente em relação aos outros, ou com os meios pelos quais o indivíduo tem protegido o seu sentido de estima, os modos pelos quais tem evitado “perder a face”.

Ajustamento satisfatório

Pode-se dizer que existe um bom ajustamento quando as necessidades fisiológicas e psicológicas do indivíduo estão a ser satisfeitas num grau razoável, de uma forma contínua e suficientemente directa. Quando as necessidades físicas não são demasiado difíceis de satisfazer, quando o trabalho digno proporciona um sentimento de realização, e os amigos e a família vão ao encontro das necessidades

do dar e receber afectivo e de resposta social, então o indivíduo está basicamente bem ajustado.

Outras características reveladoras de um bom ajustamento são: o conflito mínimo entre motivações e um máximo de objectivos integrados; a capacidade para enfrentar os factos de uma realidade desagradável sem uma excessiva disrupção; a capacidade de resistir à frustração e trabalhar, tendo em vista objectivos que não podem ser alcançados no imediato.

Desajustamento

O desajustamento pode ser igualmente definido de um modo simples. A pessoa está desajustada quando a simples satisfação das necessidades básicas foi bloqueada e é iniciado um comportamento mais elaborado ou desviante, na tentativa de satisfazer as necessidades. O comportamento produz resultados parcialmente satisfatórios ou não se manterá, por exemplo, inesperadamente, é concedida a um soldado uma licença de 36 horas, este telefona à esposa para vir ter com ele, mas ela responde-lhe que tem outros planos, como consequência o soldado embriaga-se. Colocando isto em termos psicológicos, a sua necessidade de afeição e de resposta social é bruscamente bloqueada, e ele volta-se para uma satisfação substituta. Poderiam dar-se outros exemplos. A vida militar está cheia de situações que bloqueiam a satisfação de necessidades normais, como satisfação substituta o militar apresenta muitas queixas e situações de abuso; é, pois comum, em todas as organizações de regimento, a frustração de se sentir “estar agarrado”.

É um factor de grande importância para o *counsellor* compreender que quando um indivíduo está consciente das suas motivações e da maneira pela qual estas foram bloqueadas, pode escolher satisfações substitutas de uma forma muito mais construtiva.

Crescimento em direcção à maturidade

Não é apenas necessário compreender o que é uma boa ou má adaptação, mas o *counsellor* deve estar também familiarizado com o processo de crescimento psicológico dos seres humanos. Como em qualquer ser vivo, o desenvolvimento de uma pessoa manifesta, quase inevitavelmente, certas tendências. As poucas motivações, fáceis de satisfazer, na criança, expandem-se em muitas e complexas motivações no adulto: a dependência completa do bebé face a outras pessoas e ao ambiente, abre caminho a uma maior independência do adulto; a preocupação exclusiva do bebé consigo mesmo e com as suas necessidades, dá lugar ao interesse do adulto por outras pessoas e pelas suas necessidades, tornando-se comportamento social; o amor da criança sobre si própria torna-se o amor heterossexual do adulto; o comportamento socialmente irresponsável do bebé torna-se o comportamento socialmente responsável do adulto. Todos estes desenvolvimentos são expressão do impulso de crescimento comum aos seres humanos, como membros da sociedade. Em condições propícias, a pessoa crescerá e desenvolver-se-á, tornando-se um indivíduo com um sentido mais maduro e socializado de valores que o tornam capaz de manter o equilíbrio satisfatório entre as suas próprias exigências e as exigências da sociedade.

Contudo, o percurso de crescimento não é um processo simples, sem complicações, porque como resultado, desenvolvem-se tendências em conflito. Assim, à medida que uma pessoa cresce, torna-se capaz de uma acção mais independente e auto-determinada. Todavia, o aumento de independência é acompanhado por um sentimento crescente de isolamento, de solidão. Se o indivíduo tentar reaver o sentimento de segurança e de pertença que terá conhecido, enquanto criança, terá que prescindir de alguma da sua independência. E mesmo aí não será bem sucedido, uma vez que cada estágio de desenvolvimento exige que a segurança seja ganha por novos meios. Assim, a pessoa enfrenta, de

um modo crescente, o conflito entre a sua luta por independência e a sua necessidade de segurança; este conflito pode ser facilmente observado nos adolescentes. Neste estágio de desenvolvimento, o desejo de conformidade - de popularidade e de afirmação, de pertença a um grupo - é muito forte. Ao mesmo tempo, a tendência para a independência - rebelião e emancipação das restrições à liberdade do adolescente - é também bastante acentuada. Um dos problemas da vida, é, então, conseguir um equilíbrio satisfatório entre dependência e independência, entre liberdade de restrições e segurança. Isso só pode acontecer quando o indivíduo está livre para desenvolver os seus próprios padrões, para construir o seu próprio sentido de *self*.

Este esforço em direcção à maturidade, apesar da dificuldade, esta tendência para o crescimento, que existe em cada indivíduo, é a motivação subjacente à capacidade do cliente para resolver os seus próprios problemas durante um bom *counselling*. Esta é a força, a dinâmica, da qual o *counselling* depende. O *counselling* é, então, uma experiência de crescimento na qual o *counsellor* proporciona uma situação que permite que o esforço do cliente avance em direcção à maturidade, livre dos obstáculos que lhe têm dificultado o crescimento.

Implicações para o Counselling

Do que foi acima referido, deverá ter ficado claro que a pessoa que tem condições para beneficiar da ajuda de *counselling* é aquela que tem um nível de ajustamento desadequado ou parcialmente satisfatório. Os militares, referidos no Capítulo I, estão insatisfeitos em vários aspectos. É isso que os motiva a procurar e a beneficiar de ajuda através do *counselling*.

O tipo de *counselling* que iremos abordar é aquele que consiste em ajudar a desenvolver o ajustamento do militar do seguinte modo:

1. A relação de *counselling* permite que o indivíduo se torne

consciente de muitas das suas motivações e atitudes reais e as aceite como parte de si mesmo. (Isto é muito diferente de *dizer-lhe* quais são as suas motivações reais, um passo que quase sempre resulta em resistência e negação).

2. O *counselling* conduz a uma selecção voluntária de objectivos e a uma escolha consciente e ponderada dos caminhos da satisfação.

3. As decisões e as escolhas responsáveis que ocorram, bem como a selecção de objectivos que satisfaçam mais directamente as motivações reais, constituem uma experiência de crescimento psicológico em direcção à maturidade.

3 A ATITUDE DO COUNSELLOR NÃO-DIRECTIVO

O capítulo anterior mostrou já que o *counselling* terapêutico é uma experiência de crescimento para o cliente. Talvez, pela primeira vez na sua vida, o cliente experimente um relacionamento com outra pessoa que é verdadeiramente permissiva e aceitante. A hora do *counselling* acaba por representar um período de estabilidade e de objectividade na sua vida, um período durante o qual as tensões e as pressões que o têm impedido de desenvolver um ajustamento mais maduro deixam de ser sentidas. A princípio, de forma gradual, e mais tarde num grau mais acentuado, o cliente vem a aceitar a responsabilidade por si mesmo como pessoa. Sentimentos, pensamentos, preconceitos e crenças que até aí se mantiveram escondidos da observação de qualquer pessoa- até dele próprio- adquirem expressão. O cliente deixa de ter medo de se examinar a si mesmo, de explorar a sua personalidade, para além disso, com uma auto-compreensão e uma auto-aceitação crescentes vem o aperfeiçoamento do ajustamento. Crescer, na sua forma mais fácil, é um processo um tanto doloroso. As pressões da sociedade, que demasiadas vezes falham em ter em conta as diferenças entre uma pessoa e outra, tornam mesmo muito difícil o crescimento. É tarefa do *counsellor* propiciar um clima no qual o crescimento possa ocorrer num ritmo mais rápido e com menos dor do que na vida do dia-a-dia. Esse clima não deve estar sujeito à influência de factores que restrinjam ou inibam o desenvolvimento em direcção a um ajustamento maduro.

A responsabilidade básica do *counsellor* é, então, o estabelecimento de um ambiente ou um clima que liberte o cliente de forças que estejam a dificultar o seu crescimento e que torne possível o desenvolvimento auto-iniciado. Tudo aquilo que o *counsellor* diga ou faça, todo e qualquer gesto ou expressão facial contribuem para o ambiente que o cliente sente. O facto de o cliente se sentir livre para tirar o máximo proveito dos períodos de *counselling*, depende do tipo de ambiente que encontre.

Com o militar regressado, o clima de *counselling* será mais importante do que nunca. Tendo vivido numa atmosfera de regimento, restrição, perigo e ansiedade poderá não estar habituado a aceitar as decisões como uma responsabilidade sua. A maior parte da responsabilidade pelas suas actividades foi assumida pelos seus superiores. O ambiente autoritário terá, inevitavelmente, restringido o desenvolvimento positivo em direcção à aceitação da responsabilidade completa pelas suas próprias decisões. No seu tempo de serviço, o ex-militar terá adquirido o hábito de esperar que as decisões fossem tomadas por outros. Apesar dos possíveis perigos que rodearam a sua experiência diária, a estrutura global de vida terá assumido um padrão um tanto previsível. Não teve necessidade de se preocupar consigo próprio quanto ao vestuário a usar, onde e quando comer, a que ocupação se dedicar, onde viver, que companhias ter, etc. Estas decisões foram-lhe definidas em termos de necessidades do exército. Contudo, agora, afastado do serviço militar, deverá assumir de novo a responsabilidade pelo seu comportamento. O futuro não está pré-determinado e as responsabilidades pesarão mais acentuadamente sobre si. Poderá vir a enfrentar problemas que não se lhe depararam de imediato na vida militar; tornar-se-á, novamente, consciente de expectativas sociais, códigos morais, padrões familiares, que havia deixado de lado ao ingressar no serviço militar. Talvez tenha um filho que nunca viu e aguarda-o o problema de assumir as suas responsabilidades como pai. Talvez a sua esposa tenha estado envolvida no trabalho de apoio à

guerra, durante a sua ausência, e deseje continuar a trabalhar; poderá sentir perda de auto-respeito, amargura, despeito ao reassumir o seu antigo emprego em que é remunerado com um salário inferior ao da sua esposa. Poderá ter de decidir se vai prosseguir os estudos ou se irá directamente para um emprego. Terá problemas em ajustar-se outra vez ao ambiente antigo, à família e aos amigos após uma vida de actividade, excitação e mudanças constantes. Haverá uma variedade infinita de problemas que terá de enfrentar sem “ordens do quartel general.” Todos estes problemas tornar-se-ão especialmente complicados para o veterano deficiente ou inválido, que poderá trazer com ele atitudes e valores distorcidos relativos ao seu papel na sociedade, à sua utilidade, às suas capacidades.

Assim, para o ex-militar, o clima proporcionado durante o *counselling* torna-se extremamente importante, não só porque irá determinar o sucesso deste, mas também porque dará forma à orientação que o veterano transporte para a sua vida quotidiana. O comportamento do *counsellor* não directivo expressa e reforça, constantemente, a sua fé na capacidade do cliente em lidar com as suas próprias dificuldades. Assim, o clima estabelecido é tal que o cliente vem a reconhecer a sua própria responsabilidade, por si mesmo, e a levar este conhecimento para a vida diária.

Independentemente das técnicas específicas que o *counsellor* domine, o sucesso do *counselling* é bastante influenciado pelo clima que ele for capaz de estabelecer, este, por sua vez, provém das atitudes do *counsellor*. As técnicas de *counselling* não directivo são relativamente simples. Para a maioria dos *counsellors* principiantes, contudo, é necessário algum tempo até que apreciem totalmente a importância das suas próprias atitudes para com o cliente e o seu problema. Por outras palavras, a utilização de certas técnicas meramente como técnicas, conduz a uma falta de sinceridade até que o *counsellor* desenvolva em si mesmo uma apreciação genuína do processo de *counselling* terapêutico. Esta sinceridade emocional só pode ser

adquirida através da experiência, mas será bom procurar descrever a orientação básica que está por detrás de um *counselling* bem sucedido.

O RESPEITO PELA INTEGRIDADE DA PESSOA

A atitude do *counsellor*, de respeito pela integridade do cliente influencia bastante o clima de *counselling*. A individualidade que os serviços militares foram obrigados a retirar do militar é-lhe restaurada. Deixou de ser apenas outro homem dos comandos, em vez disso, torna-se o Bill Hanks ou o Harry Williams. Em contraste com as tropas a marchar, que são “homens sem face”, o cliente começa a recuperar o sentido de si mesmo como um indivíduo único, específico. À medida que começa a sentir o respeito do *counsellor* pela sua integridade, à medida que começa a pensar em si próprio, sobretudo, como uma pessoa e menos como mais um militar, torna-se-lhe mais fácil enfrentar os seus problemas. A orientação básica do *counsellor* de respeito pela integridade da pessoa manifesta-se através de atitudes mais específicas.

1. *Respeito pela Autonomia Pessoal do Cliente* - O *counsellor* sente que cada pessoa tem o direito de tomar as suas próprias decisões. Tem o direito de procurar apoio e utilizá-lo, mas tem igualmente o direito de recusar ajuda. É responsável pela sua própria vida, e todas as precauções devem ser tomadas em conta para que se construa este sentido de responsabilidade em vez de o destruir.

2. *Crença na Capacidade de Ajustamento da Pessoa* - O *counsellor* compreende que a maioria dos indivíduos tem uma enorme capacidade de adaptação e reajustamento. É com a força interior do cliente, e não com a força interior do terapeuta, que o processo terapêutico conta.

3. *Respeito pela Pessoa Total* - A atenção do *counsellor* está centralizada no homem total, na pessoa inteira, não em fragmentos particulares, isto é, em vez de estar preocupado somente com o problema

de colocação vocacional deste homem, ou a harmonia entre ele e a esposa, ou o seu problema de segurança financeira, o *counsellor* centrado no cliente está orientado para os seus esforços, tanto positivos como negativos- sentimentos, esperanças e preocupações- da pessoa completa. Nada que o cliente diga é ignorado. Em lugar de tentar forçar o cliente a revelar algum problema sexual, ou algum problema no relacionamento com os seus pais, o *counsellor* assume que o cliente pode chegar sozinho a uma compreensão da sua dificuldade. As pessoas não podem ser primorosamente classificadas em simples categorias, de acordo com alguns tipos de problemas emocionais. O *counsellor* não directivo está preocupado com o ajustamento da pessoa e não com a solução de alguns tipos de problemas específicos que possam constituir motivo de interesse para si.

4. *Tolerância e Aceitação da Diferença no Cliente* - Longe de crer que todas as pessoas poderão ou deverão sentir, pensar e agir como ele, o *counsellor* espera encontrar no cliente uma pessoa diferente de si próprio. Compreende que não pode esperar diagnosticar o cliente e prescrever-lhe uma série de acções. As diferenças entre eles impossibilitam-no. Quaisquer avisos ou sugestões, que pudesse dar, seriam baseados nos seus próprios valores e não nos do cliente. Ninguém pode resolver os problemas do outro em seu lugar. Uma vez que espera diferenças, o *counsellor* é tolerante com elas e é capaz de aguardá-las calmamente. Estando interessado somente no bem-estar do cliente, o *counsellor* põe de parte atitudes moralistas ou críticas. O *counsellor* esforça-se por ser totalmente aceitante do cliente como uma pessoa diferente de si mesmo. À medida que se esforça para aceitar as atitudes do cliente como uma parte natural desta outra pessoa, evita ficar chocado com alguma coisa que o cliente possa dizer ou fazer. Impede-se a si mesmo de manifestar surpresa, reprovação ou mesmo forte aprovação. O *counsellor* não se preocupa em julgar o cliente à luz dos seus próprios padrões morais, mas em ajudá-lo a compreender-se e a aceitar-se de forma realista.

5. *Desejo de Ajudar o Cliente a Compreender e a Aceitar-se a Si Mesmo.* - O *counsellor* compreende que as pessoas só aprendem aquilo que querem aprender (de tal modo que isso se torna parte integrante de si próprias). Todas as atitudes acima descritas implementam esta atitude final; à medida que o cliente se torna consciente do respeito, da dignidade, da seriedade e da tolerância com que é tratado, torna-se capaz de expressar atitudes e sentimentos mais profundos e íntimos. Estes poderão então ser aceites e integrados na sua própria personalidade, providenciando assim a base para um ajustamento bem sucedido, posteriormente. O comportamento do *counsellor* destina-se, na íntegra, a ajudar o cliente a ganhar esta compreensão - nunca a chegar a um diagnóstico que, mesmo que esteja correcto, não o ajuda. É problema do cliente, não do *counsellor*, compreender-se a si mesmo e assimilar este conhecimento. É possível que esta atitude pareça um tanto óbvia, mas é surpreendente ver quão facilmente alguns *counsellors* assumem, sem que se apercebam, uma atitude inteiramente diferente.

Em determinados casos, é a satisfação de certos interesses do *counsellor* que predomina. Alimenta o seu ego o facto de desempenhar o papel de Jeová onisciente, de uma figura paterna severa e moralista, de uma mãe substituta terna e solícita. O *counsellor* nunca deve permitir que os seus interesses e necessidades pessoais entrem na situação, obscurecendo o alvo do *counselling* terapêutico.

Assim, o desenvolvimento das atitudes do *counsellor*, aqui delineadas, constitui uma relação verdadeiramente permissiva. Estabelece-se um clima no qual toda a expressão de atitudes e sentimentos é permitida, mas nunca é exigida. O cliente, depois de testar as intenções do *counsellor*, vem a compreender que é livre para falar de qualquer coisa que deseje sem criticismo, reprovação, louvor, ou sugestão. As pressões sociais da vida quotidiana que o forçam a esconder muitos dos seus interesses e pensamentos mais íntimos são removidas. Ele é ajudado a sentir-se livre para dizer qualquer coisa, debater qualquer atitude, trazer à superfície os seus antagonismos e

hostilidades reprimidos - mesmo em relação ao *counsellor* - e a revelar também as tentativas de impulsos positivos que descobre em si mesmo, mas não é impelido a expressar qualquer uma destas coisas. A decisão sobre o debate ou não de um tópico deve permanecer com o cliente, porque ele é tão livre para reter como para expressar. A permissividade da relação de *counselling* proporciona, assim, uma situação previsível, estável, na qual o cliente poderá vir a aceitar a responsabilidade de enfrentar totalmente os seus problemas.

A RELAÇÃO ENTRE O COUNSELLING CENTRADO NO CLIENTE E A DEMOCRACIA

Deve ser notória a existência de uma relação estreita entre o *counselling* não directivo e a democracia como um modo de vida. Todas as características deste tipo de *counselling* são também princípios da democracia. A participação do cliente é voluntária, auto-iniciada. O clima de *counseling* é construído sobre o respeito pela pessoa, a tolerância, a aceitação das diferenças, a fé na capacidade que a pessoa possui de aceitar a responsabilidade pela sua própria conduta e a liberdade de crescimento em direcção à maturidade. Talvez não seja por acaso que esta ênfase neste tipo de aconselhamento se tenha tornado realidade na América.

A importância da ênfase democrática no *counselling* é acrescida pela presente crise. Muitos homens e mulheres regressam dos seus serviços talvez predispostos a acolher uma liderança autoritária que retire dos seus ombros o peso da responsabilidade da auto-gestão. A facilidade com que venham a conseguir ajustar-se à vida civil e a forma bem-sucedida como venham a lidar com os seus próprios problemas serão uma parte crucial no processo de determinar a sua orientação para a estrutura da sociedade em democracia.

Existe uma ideia generalizada de que os indivíduos e os grupos

aceitarão, com manifesta satisfação, tanto uma liderança autoritária que seja iniciadora-destrutiva, como uma liderança democrática que construa responsabilidade e independência. (O leitor, que não esteja familiarizado com esta evidência, achará interessante ler um resumo de experiências que investigaram o comportamento de grupos de rapazes sob liderança autoritária em comparação com orientação democrática.* Também o *counselling* pode ser autoritário nas suas implicações-“processando” o homem, guiando-o, colocando-o, “resolvendo os seus problemas” por ele - ou pode ser basicamente democrático -, libertando o indivíduo para que ele seja capaz de lidar de modo independente e inteligente com os problemas que estão diante de si.

Um dos objectivos deste livro é desafiar o *counsellor* a pensar, de um modo mais aprofundado, nas implicações sociais do seu procedimento em *counselling* e realçar a eficácia de uma abordagem centrada no cliente, democraticamente orientada, quando comparada com as orientações mais autoritárias do *counselling* tradicional.

* Watson, Goodwin (editor), *Civilian Morale*, Houghton Mifflin Company, Boston, 1942, Cap. 7, “The Morale of Youth Groups”, por Ronald Lippitt.

4 OS MÉTODOS DO COUNSELLOR

Enquanto que o último capítulo enfatizou a importância das atitudes do *counsellor*, ao estabelecer o clima de *counselling* mais favorável, este capítulo irá debater as *técnicas* do *counsellor* que contribuem para o desenvolvimento de um clima permissivo.

Definindo a Relação de “Counselling”

Quando o cliente vem procurar ajuda, tem apenas uma ideia vaga do modo como irá ser tratado. Se ele tiver algumas ideias pré-concebidas acerca daquilo que o *counsellor* irá fazer, é provável que espere que este lhe dê alguma fórmula simples para aplicar: “Aqui está o que deve fazer - A, B e C. Isso resolverá o seu problema.” Infelizmente, talvez, a resolução de problemas pessoais não seja assim tão simples. A participação do cliente é, de longe, o elemento mais importante no processo. É precisamente para ajudar o cliente a contribuir com essa sua participação sincera que o *counsellor* poderá sentir necessidade em definir a relação. O cliente deve compreender o método de procedimento - as liberdades e os limites - ao decidir se deseja tirar todo o proveito dele.

Definição da relação:

1. *Em Termos de Comportamento* - A melhor maneira de ajudar o cliente a compreender a natureza do *counselling* é deixá-la crescer a

partir do comportamento em que ele e o *counsellor* tomam parte. O cliente nem sempre necessita que lhe digam, por palavras, que a responsabilidade de resolver o seu problema permanece nele. Pode deduzir isso a partir do comportamento do *counsellor*. O cliente descobre que é ele quem decide quando é que serão as consultas. O *counsellor* informa-o sobre o horário em que estará disponível, mas a decisão de vir, bem como a frequência é deixada ao cuidado do cliente. O cliente descobre que poderá vir a horas para as suas consultas ou poderá vir atrasado se assim o escolher, que poderá terminar mais cedo uma sessão de *counselling* se assim desejar, que poderá evitar falar sobre os seus problemas durante uma hora ao falar de assuntos neutros, etc. Resumindo, o cliente descobre que é ele quem determina o ritmo de tratamento, quem decide o tópico a discutir, quem decide que acção tomar fora da hora do *counselling*. Nunca deverá ter o sentimento de que o *counsellor* está a assumir a responsabilidade pelos seus problemas. Este sentimento emerge quando o *counsellor* presume que sabe aquilo que deve ser debatido, fazendo perguntas e procurando informação, quando o *counsellor* dá sugestões e conselhos sobre aquilo que deve ser feito, quando o *counsellor* toma decisões quanto à frequência e as datas das consultas, etc. Em suma, a partir do mínimo aspecto do comportamento evidenciado pelo *counsellor*, o cliente construirá uma concepção sobre a natureza da relação. A melhor maneira de definir a relação é, então, pelo comportamento que constitui uma prova directa das intenções democráticas do *counsellor*.

2. *Verbalmente* - Alguns clientes, no entanto, tentarão atribuir ao *counsellor* a responsabilidade pela resolução dos seus problemas, de tal modo que se tornará necessário definir, por palavras, a natureza da relação. Clientes deste tipo também se sentarão e esperarão que seja o *counsellor* a fazer perguntas até chegar a um diagnóstico, ou abertamente pedirão conselhos e sugestões. Em tais casos, torna-se muitas vezes útil, durante o primeiro contacto, que o *counsellor* descreva o método de procedimento. Com efeito, poderá dizer algo assim, ou

podrá difundir as ideias deste tipo de contacto: "Talvez deva dar-lhe uma ideia de como procedemos aqui. Não posso substituí-lo na resolução dos seus problemas; ninguém pode resolver os problemas de *outro* no seu lugar. Afinal, tudo aquilo que eu pudesse sugerir seria baseado naquilo que é bom para *min*. *Você* é quem pode julgar melhor sobre aquilo que quer fazer. Agora, o que posso oferecer-lhe é isto: nós descobrimos que a maioria das pessoas pode lidar com os seus próprios problemas se se compreenderem melhor a si mesmas. Às vezes não sabemos o que, de facto, queremos. Às vezes queremos uma coisa, mas não compreendemos porquê. Bem, depois de se examinar a si mesmo, poderá descobrir, em pouco tempo, que se compreende melhor a si próprio. E, então, é muito mais fácil para si decidir qual é a melhor coisa a fazer - muito melhor do que aquilo que qualquer outra pessoa seria capaz. O tempo que vai estar comigo agora, é um tempo seu para utilizar como desejar. Poderá falar sobre qualquer coisa que sinta que é importante. Irá descobrir que, com o decorrer do tempo, nós avançaremos mais rapidamente no sentido de indicar o caminho. No fim de contas, se fosse eu a fazer-lhe perguntas ou a investigar, estaria apenas a trazer à superfície uma quantidade de material desconexo que o (a) confundiria. Este tempo é *seu*. Há alguma coisa sobre a qual gostaria de falar?" A princípio, talvez, o *counsellor* principiante se sinta muito dependente da definição verbal da relação. Contudo, depois de ter adquirido alguma experiência e ter ganho o sentimento de segurança, de modo a sentir-se mais à-vontade na situação de *counselling*, achará cada vez menos necessário depender de descrições verbais.

3. *Limites* - A permissividade da situação tem sido enfatizada, mas não podemos perder de vista o facto de que existem certos limites que também se verificam. Tal como na vida diária, é difícil conceber-se uma situação que garanta liberdade completa e absoluta, assim também na situação de *counselling* há limites face aos quais o cliente pode testar-se a si mesmo. Existem dois limites principais que ocorrem no trabalho com clientes adolescentes ou adultos. Em primeiro lugar,

não deve ser permitido ao cliente prolongar um contacto para além do tempo estabelecido. Se a duração habitual da sessão for de uma hora, e se o cliente falar andando “às voltas na floresta” durante 55 minutos e só então começar a trazer material importante, o *counsellor* deve lembrá-lo de que a hora está a chegar ao fim. Apesar do *counsellor* poder desejar continuar por mais meia hora, ao permiti-lo não estaria a ajudar o cliente. Este recebe mais ajuda ao aprender que o período de *counselling* é uma situação estável, previsível, com limites definidos - uma situação de contornos definidos que ele pode utilizar a seu modo. Aprender a aceitar e a fazer uso dos limites é uma parte importante do processo de crescimento do cliente. O segundo limite é que a relação entre o cliente e o *counsellor* mantém-se puramente profissional. Apesar de o cliente poder desejar levar o *counsellor* a jantar, ou levá-lo a conhecer a sua esposa e os seus filhos, o *counsellor* recusará, com, delicadeza, explicando que a sua relação com o cliente é mais útil como *counsellor*, uma pessoa neutra que não entra na sua vida familiar ou social. O cliente conseguirá perceber que é mais fácil para ele falar com um *counsellor* que mantém uma relação de *counselling* deste tipo.

Ajudando o cliente a começar

1. *O início das sessões* - Os *counsellors* principiantes perguntam muitas vezes: “Mas como é que começamos? O que é que eu digo depois de o cliente entrar e se sentar?” O começo do *counsellor* deve ser cordial e não directivo. Quanto mais simples melhor. São eficientes inícios deste tipo: “Gostaria de dizer-me o que é que tinha em mente ao vir ver-me?”, “Bem, o que é que tem em mente hoje?”, “O que é que gostaria de debater hoje?” “Bem, o que é que tem pensado desde a nossa última sessão?”, “Este tempo é seu; sobre o que é que gostaria de falar?” Qualquer uma destas intervenções deixa o cliente livre para falar daquilo que deseja. Algumas vezes, o cliente encontra dificuldade

em começar e di-lo. Parece que não lhe ocorre nada para dizer. Após reconhecer este sentimento, se ainda assim não conseguir prosseguir, o *counsellor* poderá comentar a esse respeito: “Talvez não haja nada de que deseje falar agora. Se assim for, está muito bem. Não temos que falar sobre nada. Podemos sentar-nos e saborear um cigarro.” A boa vontade da parte do *counsellor* para com o cliente, permitindo-lhe ficar silencioso é suficiente e constitui uma das melhores maneiras de o ajudar a expressar-se a si mesmo.

2. *Durante as sessões* - Depois de o contacto já estar em marcha, às vezes pode suceder o cliente ficar silencioso por algum tempo. A maneira como o *counsellor* lida com isso será, em grande medida, uma questão relacionada com o número de sessões que já tiveram antes. Durante o primeiro contacto, quando ainda está a estabelecer-se a relação agradável, poderá ser conveniente evitar que uma pausa se torne demasiado incómoda. Neste estágio de *counselling*, pausas muito longas poderão embarçar o cliente, que sente que o *counsellor* está à espera que ele continue. Geralmente, o *counsellor* pode evitar tal dificuldade dizendo, depois de se tornar claro que o cliente não prosseguirá: “Gostaria de explorar esse tópico mais tarde?” Isto dá ao cliente a oportunidade de avançar mais no mesmo tópico se desejar, e deixa também o caminho livre para ele recusar e passar a um novo tópico. Seja qual for a orientação utilizada, a escolha do tópico deve ser deixada ao critério do cliente. Contudo, à medida que o *counselling* prossiga, a relação entre o cliente e o *counsellor* deve ser estabelecida de modo suficientemente firme para que o *counsellor* se limite a esperar que o cliente, de forma espontânea, quebre a pausa. Apesar de isto parecer simples, é, de facto, muito importante. Muitas vezes o cliente está, para falar, respirando fundo antes de mergulhar em algum tópico que seja de grande importância para si. A pausa significa que não lhe é fácil trazer à luz aquilo que esteve a pensar a princípio. Se o *counsellor* esperar de uma forma relaxante, e evitar quebrar a pausa, estará a capacitar o cliente para enfrentar esta decisão e a lidar com ela por si

mesmo. No entanto, se o *counsellor* interromper a pausa, pode dirigir o pensamento do cliente noutra direcção e impedir que chegue a pegar num problema importante naquela altura.

Esta secção pode ser resumida, dizendo-se que, durante as primeiras sessões, o *counsellor*, provavelmente, utilizará alguns tipos de orientação não directiva quando o cliente parar durante um período de tempo que pode ser embaraçoso. Nas sessões posteriores, contudo, o *counsellor* recorrerá à espera amigável e ao silêncio como uma técnica que permita ao cliente determinar a direcção do discurso.

Respostas às Afirmações do Cliente

As técnicas que temos discutido e que definem a relação de *counselling*, ajudando o cliente a começar, abrangem apenas uma pequena parte do comportamento do *counsellor*. A maior parte desta actividade está, de longe, relacionada com a resposta às afirmações do cliente. O modo bem sucedido e regular como o cliente progride é, em larga medida, resultado da capacidade de resposta do *counsellor*. Subjacentes às suas respostas estão várias considerações básicas. A resposta deverá ser tal que (1) permita ao cliente continuar a expressar-se a si mesmo livre e de forma total, sem medo nem defensividade; (2) o cliente é ajudado a ver as suas atitudes e a ver-se a si próprio mais claramente, sem que se interponha qualquer elemento de avaliação do *counsellor*; (3) ajude o cliente a aceitar as suas próprias lutas - positivas ou negativas, socialmente aprovadas ou reprovadas - como realmente suas. Existem dois tipos principais de respostas do *counsellor* que cumprem estas funções:

1. Simples Aceitação - Ao expressar a simples aceitação daquilo que o cliente está a dizer, o *counsellor* responde meramente com "sim", "Estou a ver," "Compreendo", "Hum Hum..." ou alguma outra resposta deste tipo. Isto parece incrivelmente simples, mas tem sido demonstrado

que esta resposta é usada, sobretudo, quando o cliente está a mergulhar mais profundamente em si mesmo e a trazer, dolorosamente, à superfície material significativo. Tal como parece, a função da aceitação simples indica que o *counsellor* segue aquilo que o cliente está a dizer, compreende os seus sentimentos e aceita-os. O cliente é capaz de se expressar a si mesmo, livremente, quando vê que o material que desencadeia em si sentimentos de culpa ou de vergonha ou que o faz sentir-se insensato ou louco é aceite pelo *counsellor* sem reservas. A simples aceitação pode, por si mesma, reduzir a tensão emocional que o cliente possa sentir. Facilita a expressão das suas preocupações, medos e desejos, ajudando, assim, a remover perturbações emocionais que o têm impedido de ver o problema de forma frontal.

2. Reformulação do Sentimento - A mais importante de todas as técnicas de *counselling* é, contudo, a de reconhecer e reformular as atitudes emocionais do cliente - servindo como um espelho no qual o cliente se vê a si mesmo. Quando o militar, ao debater a sua dificuldade de ajustamento à esposa, conta quão ingrata e irreflectida ela é, o *counsellor* poderá responder: "Sente que a sua esposa é um tanto egoísta." Ao militar que expressa o seu arrependimento por se ter envolvido numa actividade sexual extraconjugal, enquanto estava no exército, o *counsellor* pode dizer: "Sente-se culpado e muito envergonhado acerca disso."

Esta técnica, que é a simplicidade em si mesma, em princípio, para os *counsellors* é extremamente difícil de adquirir. Vai contra a sua experiência prévia. Exige que recusem o seu próprio julgamento, a sua própria avaliação, o seu próprio diagnóstico, e (aquilo que eles pensam ser) a solução para a situação. A atenção do *counsellor* está completamente concentrada na questão: "Que sentimento é que ele está a expressar?" Vezes sem conta, o *counsellor* fica tão envolvido em dados factuais que falha em perguntar a si mesmo o que é que o cliente está a expressar em sentimentos e atitudes. Não importa quão profundamente negativos, ou quão absurdos, ou quão injustos para as

outras pessoas possam ser as afirmações do cliente, o *counsellor* deve esforçar-se por reflectir os sentimentos do cliente tão cuidadosa e adequadamente quanto possível.

Talvez um exemplo de dois tipos de resposta ajudem a clarificar aquilo que significa o reflexo do sentimento.

MILITAR: Veja, vim de uma família em que nunca expressávamos afeição. Não éramos muito emotivos, acho eu. Bem, desde que casámos que a minha esposa não compreende bem isso. Acha que eu deveria estar sempre a dizer-lhe coisas doces, mas, seja como for, eu não sei como hei-de fazê-lo.

COUNSELLOR: "Há quanto tempo é que casaram?"

MILITAR: "Três anos."

É bastante óbvio que o *counsellor* não respondeu ao sentimento que estava a ser expresso. Ao incidir a sua atenção no conteúdo factual das afirmações, quebrou a direcção do pensamento do militar e impediu-o de prosseguir em considerações adicionais sobre a sua dificuldade. Uma resposta mais frutífera, que reconhecia o sentimento subjacente, teria sido a seguinte:

COUNSELLOR : "Sente que a sua esposa não compreende que é muito difícil para si expressar afeição."

Aqui o *counsellor* agarrou a essência do sentimento, deixando atrás a afirmação do militar e reformulou-a de um modo que ele pode compreender, aceitar e continuar com mais considerações sobre a situação.

É fácil responder aos sentimentos do cliente sobre outras pessoas, situações e eventos. No entanto, para o *counsellor* principiante é frequente não notar sentimentos que o cliente possa expressar sobre si mesmo ou sobre o *counsellor*. Para dar uma ideia dos vários tipos e

tendências dos sentimentos que o *counsellor* deve estar constantemente pronto a reconhecer e a reformular, será oportuno demarcá-los. Primeiro que tudo os sentimentos podem ser positivos, negativos ou ambivalentes. Ambivalente significa em conflito; o cliente sente caminhos opostos do mesmo modo. Assim, atitudes ambivalentes podem ser expressas, requerendo do *counsellor* respostas deste tipo: "Gosta muito do seu pai, mas há algumas coisas que ele faz que o desgostam profundamente". "Quer ir para a universidade, mas sente que deve sustentar-se a si próprio." "Quer voltar à sua terra natal, e não quer". Em segundo lugar, os sentimentos podem dirigir-se ao próprio cliente, ao *counsellor* ou a outras pessoas. Um exemplo de resposta a sentimentos ambivalentes para com o *counsellor* poderia ser a seguinte: "Sente que não estarmos a ir a lado nenhum nestas sessões, mas de certo modo tem o sentimento de que o problema está a ficar mais claro." Um exemplo de resposta a sentimentos ambivalentes em relação ao *self*: "Não gosta da sua tendência para se exhibir, e no entanto gosta que as outras pessoas lhe dêem atenção." Os sentimentos ambivalentes em relação ao *counsellor* ou ao *self* são talvez aquele tipo que é mais frequentemente ignorado pelos *counsellors* inexperientes. Estudos têm indicado que os sentimentos negativos e ambivalentes em relação ao *self* ocorrem, geralmente, com mais frequência nas primeiras sessões, enquanto que os sentimentos positivos sobre o *self* aumentam próximo do fim de um *counselling* bem sucedido.

Há uma precaução que deve ser mencionada aqui: o *counsellor* não deve ir para além do sentimento que está a ser expresso. Apesar de poder pensar que vê escondidas algumas implicações, não se pode antecipar ao cliente. É o militar que deve fazer o progresso, não o *counsellor*. Se uma atitude não foi expressa abertamente, o *counsellor* não deve arriscar-se a forçar o cliente a tornar-se defensivo ao ir para além daquilo que ele disse. Repare-se neste exemplo:

MILITAR: "Sabe, o meu pai faleceu quando eu tinha apenas dois anos,

e por isso fui criado pela minha mãe. Acho que isso teve um grande efeito sobre mim.”

COUNSELLOR: “Sente que a sua mãe o estragou com mimos.”

MILITAR: “Não, não é isso que quis dizer.”

O *counsellor* foi para além daquilo que havia sido expresso. O sentimento que está por detrás da afirmação é um tanto vago para haver certezas. No entanto, se não conseguiu reconhecê-lo, o *counsellor* teria procedido melhor se respondesse apenas: “Compreendo,” e aguardasse uma amplificação. Talvez pudesse ter dito: “Importa-se de explicar o que quer dizer com isso? Não tenho a certeza se compreendi ou não.” Contudo, uma reformulação do sentimento simples, mas adequada tal como: “Sente que as coisas teriam sido diferentes se o seu pai vivesse,” provavelmente teria sido bastante eficiente.

O *counsellor* deve ter o cuidado de esperar por uma abertura adequada, antes de dar a resposta. Raramente é sensato interromper o cliente e, regra geral, é melhor esperar por uma pausa.

Alguns Problemas Específicos

1. Encorajamento - Quando um militar revela o quanto antipatiza com o seu *Self actual*, como é difícil a sua situação, o desespero que sente em relação ao futuro, etc., é muito fácil para o *counsellor* dar uma resposta polida de encorajamento: “Estou certo de que as coisas irão ficar melhor.”, “ De certeza que não é tão mau como isso; está apenas a ser modesto.”, “Anime-se, não se preocupe com isso”, “Tenho a certeza de que a sua esposa o amará apesar dessa cicatriz.” Contudo, para o máximo crescimento tal encorajamento não só é desnecessário, como é realmente prejudicial. Em primeiro lugar, o cliente pode desenvolver o sentimento de que o *counsellor* realmente não compreende a sua situação. Depois de ter exteriorizado os seus

sentimentos, ser informado de que “tudo irá correr bem” é ser informado de que o problema não é importante, de que não existe. De certo que este tipo de resposta não torna mais fácil ao cliente o aprofundar dos seus sentimentos. Em segundo lugar, tal encorajamento, de facto, não encoraja. Uma conversa destinada a animar pode ter efeitos momentâneos, mas em termos de ganho de resultados, a longo prazo, produz pouca mudança. A auto-confiança desenvolve-se de dentro e não de fora. Apenas porque o *counsellor* se sente confiante e optimista isso não significa que o militar se sinta da mesma maneira. O cliente desenvolve a sua própria segurança ao ver que as suas revelações mais dolorosas, sobre sentimentos socialmente inaceitáveis, são aceites pelo *counsellor* de forma incondicional.

O elogio relaciona-se de perto com o encorajamento. Quando o *counsellor* elogia o cliente pelo seu comportamento ou atitudes, está a tomar sobre si a responsabilidade pelo problema. Ao impôr os seus próprios valores na situação, como faz quando aprova ou elogia, impede o crescimento espontâneo e auto-iniciado pelo cliente. Em vez disso, está a forçar a mudança na direcção nos seus próprios valores e, em pouco tempo, virá a descobrir que o cliente está a representar a sua (do *counsellor*) opinião em vez de trabalhar o problema.

2. Questões do cliente - Para os *counsellors* inexperientes é difícil perceber que a pergunta directa ou o pedido de um conselho, por parte do cliente, pode também expressar sentimentos. Note-se como o *counsellor* reconhece e reflecte o sentimento no caso que a seguir se apresenta:

MILITAR: “Bem, e esta é a história toda, acho eu. O que é que pensa que eu deveria então fazer?”

COUNSELLOR: “Sente que eu devo ter a resposta.”

Aqui o militar chegou a uma situação de estar face a face com uma atitude de que, provavelmente, não está consciente. À medida

que a compreenda e aceite, será capaz de continuar até assumir a responsabilidade pela decisão. Na maioria dos casos, o tipo de resposta apresentada será suficiente para clarificar os sentimentos do militar. No entanto, alguns poderão insistir novamente na questão. Nesse caso, o *counsellor* poderá ter necessidade de definir a relação outra vez. A capacidade de lidar habilmente com tais questões directas, de uma maneira que se prove de maior ajuda para o cliente, advém da experiência. No entanto, constituirá ajuda, compreender que em muitos casos o cliente não deseja realmente uma resposta para esta questão. Poderá fazer a pergunta para testar a sinceridade do *counsellor* ao definir a situação. Com efeito pode estar como que a dizer: “Disse que eu poderia tomar as minhas próprias decisões sem avisos nem sugestões suas. É realmente isso que quer dizer?” ou pode estar a tentar ver se o *counsellor* está a concordar com ele em relação a alguma controvérsia.

MILITAR: “A minha mãe disse que eu devia voltar para a universidade e terminar o curso. Eu acho que devia arranjar um emprego e ir trabalhar. O que é que pensa?”

COUNSELLOR: Sente que é mais importante arranjar um emprego de imediato do que voltar para a universidade.”

MILITAR: “Sim!. Repare, neste momento há imensos empregos à disposição. Mas se eu esperar três ou quatro anos poderá ser muito mais difícil. Além disso, gostaria de casar, e se for para a universidade não o poderei fazer.”

Aqui o *counsellor* evitou tomar partido pelo militar ou pela sua mãe, mas ajudou-o a clarificar algumas das circunstâncias que pesavam sobre a decisão. Outro objectivo que pode estar por detrás da questão (se o *counselling* foi um tanto desajeitado) é o de expressar hostilidade para com o *counsellor*.

MILITAR: “A minha mãe diz que seria bom para mim ir para a universidade. O que é que acha que eu ganharia com isso?”

COUNSELLOR: “Bem, provavelmente poderia ter um emprego melhor quando tivesse um grau universitário. Com o passar do tempo, seria possível que ficasse em melhor situação financeira, caso tivesse acabado o curso.”

MILITAR: “Não concordo. Poderia sair e depois não conseguir nenhum emprego. Há muitos anos que antevejo uma crise económica.”

O *counsellor* caiu na armadilha que o militar habilidosamente lhe preparou. Numa fase anterior da sessão o militar apercebeu-se da tendência deste *counsellor* para interpôr os seus próprios valores. Como o cliente vinha de um lar onde havia sido sujeito a uma influência e a ordens contínuas, esta tendência não foi bem aceite por ele. Por fim, manobra o *counsellor* revelando uma ideia pré-concebida com a qual pode discordar abertamente. O *Counsellor* poderia ter contribuído muito mais para a solução do problema se respondesse: “Interroga-se sobre o valor que a universidade poderá ter para si.” Com estes exemplos deverá ficar claro que as questões directas poderão tratadas, de um modo mais eficiente, com técnicas simples que já foram aqui descritas. Como qualquer outro tipo de conteúdo, podem ter uma resposta de tal maneira que contribuam para o progresso da sessão terapêutica.

3. *O homem que vem contra vontade* - Na maioria dos casos, se os serviços de *counselling* estiverem devidamente organizados, o indivíduo vem para ajuda voluntariamente. Pode haver, contudo, excepções, como no caso em que um capataz envia um homem ao *counsellor* industrial, ou um funcionário administrativo da universidade remete o militar a um *counsellor* académico. Esta situação pode ser tratada pelos mesmos princípios básicos de abordagem como sucederia em qualquer outra, mas o problema precisa de ser considerado de um modo especial.

Será bom que o *counsellor* se lembre de que ninguém é efectivamente ajudado contra a sua própria vontade. Ao ver alguns *counsellors* em acção, poderemos concluir que eles acreditam que é vantajoso impingir o *counselling* a um indivíduo que não queria vir. Isso é inútil. A única esperança de ser eficiente é dar ao homem a possibilidade de trazer à luz assuntos que o preocupem, em relação os quais deseje ajuda.

Assim, quando um homem é enviado ao *counsellor*, convém reflectir sobre todas as atitudes que ele expresse, particularmente as de dúvida ou suspeita em relação à sua vinda. O *counsellor* deverá também tornar claro que apesar de o cliente ter sido forçado a vir, e apesar da sua vinda não ser uma questão que está sob o seu controle, isso não é verdade em relação à utilização do seu tempo de *counselling*. É completamente livre para usá-lo ou não, e para geri-lo, de acordo com um objectivo que tenha significado para si, não necessita de corresponder aos objectivos que estiveram na origem do seu encaminhamento. Não é responsável por ter vindo, mas é-lhe concedida a possibilidade de gerir a situação de *counselling* com liberdade.

É particularmente importante que o *counsellor* esteja atento aos ítems de preocupação que o cliente, que veio contra vontade, mencione - a disputa com o capataz ou a falha no decurso do trabalho para o qual o homem foi dirigido. Este pode não ser o quadro no qual o indivíduo define o seu problema. Pode manifestar ressentimento por ter sido enviado ali, ou preocupação com algumas facetas do problema tal como foi entendido pela pessoa que ali o enviou. Estas preocupações imediatas, sejam quais forem, são o material com que se inicia o *counselling*.

A fim de focar devidamente este problema, e com maior profundidade, é referida, de seguida, a parte inicial de uma entrevista com um militar que foi A.W.O.L., persuadido por um amigo, contra a sua vontade, a ir a um *counsellor* civil. O amigo preparou tudo, e Dan veio apenas, porque foi pressionado nesse sentido. Entrou no consultório

de um modo hesitante.

1. *Dan*: "É muito bom da sua parte dispôr-se a ver-me, senhor, e eu agradeço o facto de proporcionar-me esta consulta, porque sei que deve estar ocupado, mas receio que venha a ser um desperdício de tempo."
2. *Counsellor*: "Sente que não será de muita ajuda."
3. *Dan*: "Bem, sabe, senhor, tenho recebido conselhos muito bons. Mesmo antes de eu ter deixado o acampamento, falei com o capelão e ele tentou ajudar-me. É um homem muito simpático, e deu-me bons conselhos, mas eu não consigo aceitá-los. Disse-lhe que ia para o A.W.O.L., e ele explicou-me todos os motivos pelos quais eu não devia ir e fê-lo com muita simpatia, mas eu, pura e simplesmente, tive que ir. Tenho a certeza de que agora poderá dar-me bons conselhos, também, mas receio que venha a ser a mesma coisa."
4. *Counsellor*: "Não creio que o conheça suficientemente bem para lhe dar algum conselho. Além disso, tenho descoberto que a melhor ajuda que se pode dar às pessoas é, apenas, dar-lhe a oportunidade de pensar nos seus próprios problemas. Ficaria satisfeito se me contasse alguma coisa sobre a sua situação, se desejar, e talvez, à medida que for falando, poderá ver algumas coisas que será possível fazer. Mas não lhe vou dar conselhos."
5. *Dan*: "Bem, gostaria de lhe falar de algumas coisas, mas não vou voltar atrás. Já decidi isso na minha mente."
6. *Counsellor*: "Sente-se seguro relativamente a esse aspecto. Deseja contar-me mais alguma coisa sobre a sua situação?"
7. *Dan*: "Bem, é uma longa história. Fui recrutado e não queria ir, mas fui. Fui enviado para o Campo X, para o treinamento básico. Não gostei nada daquilo. Era muito monótono, não havia nada para fazer na vila e notei que todos os interesses que tinha na universidade tinham desaparecido."
8. *Counsellor*: "Todo processo de entrar para o exército foi bastante desagradável para si."

Note-se o modo como o *counsellor* aceita os sentimentos negativos na resposta 2. Na 4, o *counsellor* define habilmente a relação como não directiva e deixa a cargo de *Dan* a escolha de como a utilizará. Na 5 *Dan* apresenta a sua atitude mais negativa, a afirmação de que não voltará atrás. Sem dúvida, ele está, inconscientemente, a testar a permissividade do *counsellor*. Quando, na 6, o *counsellor* até aceita isso, *Dan* lança-se imediatamente na exploração da sua situação. O *counselling* está agora em curso. (Para satisfazer a curiosidade de leitor, deverá acrescentar-se que ao longo de três entrevistas *Dan* chegou à conclusão de que preferia “voltar e enfrentar com coragem a situação difícil”, apesar de saber que não seria simples, foi o que fez.)

Este excerto é uma excelente ilustração da aplicação dos princípios de *counselling* ao cliente que vem contra a sua vontade. Revela, basicamente, que a boa-vontade genuína do *counsellor* para com a recusa de *counselling*, por parte do cliente, é a atitude que torna mais provável que este venha a aceitar o *counselling*.

4. *A relação com o indivíduo deficiente* - Mesmo *counsellors* com experiência considerável, muitas vezes, infringem a sua própria disciplina quando tratam de militares deficientes ou hospitalizados. Em vez de pôr em prática as auto-restrições, que têm sido descritas neste capítulo e no anterior, permitem-se ceder a atitudes de piedade. Tais atitudes podem proporcionar uma descarga para das necessidades emocionais do *counsellor*, mas o mais certo é de que não sejam de ajuda para o indivíduo.

Em *counselling*, com o homem inábil ou deficiente, se houver nele alguma possibilidade de ser reabilitado para uma vida civil normal, será melhor adoptarmos atitudes que construam a sua independência. Em síntese, devemos seguir os mesmos procedimentos que são úteis em qualquer problema de ajustamento. A perspectiva e a abordagem descritas neste livro são tão satisfatórias para o homem deficiente como para o homem que não foi ferido. É tão adequada para o homem que tem uma neurose ligeira como para o indivíduo que nunca manifestou

qualquer tendência para o esgotamento.

A razão disto é fácil de compreender, pois qualquer indivíduo que tenha um problema revela uma certa dificuldade em se ajustar à realidade e tem também o problema de encontrar algum conteúdo dentro de si mesmo. O indivíduo que mede apenas 1,64 m. de altura, ou aquele que não tem suficientes aptidões mentais para ser bem sucedido na universidade, tem um problema precisamente paralelo ao do indivíduo que perdeu um braço. O marido que quer fazer algo de construtivo em relação ao seu casamento, apesar de tanto ele como a esposa terem muitas falhas, enfrenta basicamente o mesmo tipo de problema de um indivíduo que está a enfrentar a vida com um membro artificial ou um coração debilitado. Por outras palavras, o alvo de todo o *counselling* é ajudar o indivíduo a aceitar essas limitações, dentro e fora de si, que não podem ser mudadas, e adoptar uma acção positiva e construtiva a fim de criar uma vida satisfatória com os elementos que pode controlar. Este conceito aplica-se tanto aos indivíduos deficientes como aos saudáveis.

5. *Tirar Apontamentos* - Muitos *counsellors* principiantes perguntam: “Devo tirar apontamentos?” A resposta, claro, depende do propósito e da conveniência do *counsellor*. Se estiver interessado em aumentar a sua capacidade de *counselling*, então apontamentos completos serão muito úteis. O melhor método a utilizar é um sistema que grave as respostas do *counsellor*, bem como as afirmações do cliente. Então, será possível analisar os contactos anteriores a fim de determinar erros que deverão ser evitados no futuro. “Mas não irei perturbar o militar se escrever tudo o que ali suceder?” De modo nenhum. Se o *counsellor* estiver perfeitamente aberto e sincero no seu desejo de fazer um registo dos contactos para estudo posterior, deve pedir autorização para tomar notas e a explicação de que isso será útil é geralmente suficiente. De facto, tomar notas tem muitas vezes um efeito desejável nas consultas. Indica um respeito por aquilo que o militar está a dizer e traz-nos, assim, uma seriedade acrescida quanto

ao propósito dos contactos. Faz com que o militar sinta que é feito todo o esforço para o compreender. Além disso, apenas por uma questão técnica, o *counsellor* inexperiente será menos susceptível de se enganar numa resposta rápida e precipitada ou a interromper uma frase do cliente se estiver acostumado a transcrever a sessão de *counselling*. Longas pausas, em vez de se tornarem embaraçosas, dão-lhe uma oportunidade de escrever as suas notas e ajudá-lo-ão a fazer uso de silêncios como uma ajuda para promover crescimento.

6. *O tempo das sessões* - Esta é uma questão a ser decidida de acordo com a conveniência do *counsellor* e a do cliente. Uma hora é, geralmente, um período de tempo bastante satisfatório. No entanto, deverá enfatizar-se, outra vez, que o aspecto mais importante da extensão da sessão é que o tempo limite seja claramente compreendido pelo cliente e aceite por ambas as partes. Deste modo, se por alguma razão, meia hora for o mais adequado, pouca diferença fará se o cliente vier com a expectativa de apenas meia hora - nem mais nem menos. Há razões para crer que o cliente se ajusta a trabalhar dentro do limite de tempo que for definido, seja ele qual for. O ponto importante, então, é que seja qual for a extensão da sessão, esta seja consistente, compreendida de forma clara e cuidadosamente seguida.

7. *O tempo de intervalo entre as sessões* - Este é um aspecto que cabe ao cliente decidir. Algumas pessoas, bastante motivadas, que se encontram sob uma grande tensão poderão solicitar várias sessões por semana. No geral, as sessões de *counselling* ocorrem com uma semana de intervalo. O *counsellor* não deve sentir que está a desperdiçar tempo se não vir o cliente todos os dias. Como rapidamente descobrirá, a assimilação, a organização e a interpretação do material trazido para a entrevista têm lugar durante o intervalo entre as sessões. O próprio cliente pode determinar melhor que intervalo o ajudará a progredir até atingir aquilo que considera ser o melhor.

8. *O número de sessões necessários* - Isso também será decidido pelo cliente. Quando não necessitar mais do *counsellor*, tomará a

iniciativa de dizê-lo. Naturalmente que o número de sessões dependerá da seriedade do problema, do grau de *stress* do cliente, etc. O *counsellor* nunca deve tentar prolongá-las, se perguntar, no fim de cada sessão: "Gostaria de vir outra vez?", chegará o tempo em que o cliente responde: "Não - acho que a partir de agora posso lidar com a situação por mim mesmo.", ou talvez diga que virá apenas mais uma vez, isto é, o cliente é que dá por concluídas as sessões.

9. *Que dano possível poderá produzir o Counselling Não Directivo?* - Na medida em que o *counsellor* cumpra cuidadosamente as técnicas e as atitudes descritas neste manual, há poucas possibilidades de vir a causar dano ao cliente. Nem todo o caso será um sucesso; naturalmente, ao longo do processo de ganhar experiência alguns casos serão mal conduzidos. Em algumas instâncias, o *counsellor* é tão impreciso ou desajeitado nas suas respostas que impede o progresso até que o cliente desiste do tratamento. Contudo, o *counsellor* não irá agravar quaisquer problemas existentes ou criar problemas novos. As técnicas estão de tal modo enraizadas na responsabilidade do cliente pelo seu próprio progresso que o *counsellor* não pode provocar-lhe danos. Uma vez que a ênfase esteja sobre a responsabilidade do militar pela sua própria conduta, o *counsellor* não pode criar dificuldades semelhantes àsquelas que podem surgir quando o *counsellor* prescreve a acção que ele crê ser a melhor para o cliente adoptar. Na medida em que o método aqui descrito for utilizado, e o *counsellor* evitar recorrer a sugestões e avisos num esforço fútil para apressar o processo, ele estará em terreno seguro.

5

O DESENVOLVIMENTO E O CRESCIMENTO DO CLIENTE

Uma vez que, como tem sido enfatizado, o cliente cresce em direcção à maturidade, ao longo das sessões de *counselling*, espera-se que os primeiros contactos sejam diferentes das sessões posteriores. Este capítulo descreve a sequência habitual do desenvolvimento no cliente. No entanto, apesar do cliente apresentar um padrão típico de crescimento, isso não significa que o papel do *counsellor* se altere. Excepto em certos aspectos menos importantes, as técnicas empregues pelo *counsellor*, na última entrevista, são as mesmas utilizadas no início das sessões. Naturalmente, existe menos necessidade de definir a relação (ver Capítulo IV) nas sessões posteriores, mas as respostas principais de simples aceitação e reformulação do sentimento servem para promover o crescimento do cliente tal como serviram nas primeiras sessões. A partir do momento em que o cliente conduz o processo, ao longo da série de tratamento, não há necessidade de qualquer mudança de comportamento da parte do *counsellor*. O *counsellor* continua, apenas, a aceitar cada nova revelação, a reconhecer e a reformular o sentimento que está por detrás das afirmações do cliente. Nunca é demais vincar que é o cliente, não o *counsellor*, que cresce e faz progressos.

O progresso, efectuado pelo cliente, pode ser resumido em cinco estádios: (1) o cliente vem para ser ajudado; (2) expressa livremente atitudes emocionais; (3) isso conduz ao desenvolvimento de *insights*; (4) estes resultam em planeamento e acções positivas; (5) O cliente

termina as sessões. Se o *counselling* for desenvolvido até ao fim, a ocorrência destes cinco estádios será, quase inevitavelmente, observada. Todavia, não se pense que se trata de estádios separados e distintos, com limites claramente definidos. Pelo contrário, são meras zonas gerais de referência - que se fundem umas nas outras - que orientam o *counsellor* no acompanhamento do progresso geral do cliente.

O Cliente vem para ser ajudado

A maioria dos *counsellors* que trabalham com militares, provavelmente, constatarão que as circunstâncias de vida destes são tais que a sua ajuda é procurada por iniciativa própria, ou seja, a iniciativa parte do próprio militar. Se não for esse o caso, o *counsellor* deverá ser prudente e organizar a sua função, de tal modo que os seus serviços, como *counsellor*, sejam parte voluntária ou opcional do programa ao qual está ligado. É prudente proceder assim por uma simples razão: não é muito provável que o *counselling* seja bem-sucedido se o militar não estiver sob tensão suficiente para reconhecer que tem um problema para o qual precisa de ajuda. A melhor prova de que o cliente se sente suficientemente em *stress* para beneficiar com o *counselling* é o facto de ele vir por si mesmo, voluntariamente, procurar os serviços do *counsellor*. Se o militar sabe que o *counsellor*, com formação adequada, está acessível para o ajudar a trabalhar os seus problemas e ainda assim não tira proveito dessa oportunidade, essa é uma boa indicação de que ainda não está pronto para utilizar a experiência de *counselling*. Obrigar essa pessoa a vir ao *counselling*, fazendo disso um pré-requisito para outras fases de um programa de orientação ou de reabilitação, é colocar um obstáculo no caminho de uma relação mais favorável de *counselling*. Contudo, se um *counsellor* se vir forçado a trabalhar sob tais restrições, poderá fazer um trabalho adequado, desenvolvendo a capacidade de conduzir a entrevista inicial

de tal maneira que o militar se familiarize com a relação permissiva que lhe concede a liberdade para continuar ou não o *counselling*, conforme deseje (Ver Capítulo 4).

Na maioria dos casos, no entanto, o *counsellor* terá diante de si um militar cujo pedido de ajuda foi iniciativa sua. Este é o primeiro passo positivo em direcção ao seu próprio desenvolvimento. Fez o primeiro progresso em direcção a um ajustamento maduro ao reconhecer que a sua situação é insatisfatória tal como está e, conseqüentemente, age determinado a melhorá-la - ainda que o facto de admitir que precisa de ajuda possa ferir o seu orgulho.

Expressão de sentimentos

Após a parte preliminar estar concluída e o cliente começar a compreender a relação que irá existir entre ele e o *counsellor*, provavelmente, começará por referir algum problema. Talvez seja uma descrição da falta de confiança em si mesmo, ou a sua dificuldade em dormir de noite, as suas discussões com a esposa, a sua incerteza quanto ao tipo de emprego que deverá procurar, etc. Qualquer um, de um número quase infinito de problemas, poderá servir para começar. À medida que alargue o leque de problemas, o cliente está bem lançado na exploração dos seus sentimentos. Ao descobrir que o *counsellor* manifesta compreensão e aceitação face às suas revelações, o cliente vai até níveis cada vez mais profundos dos seus sentimentos sobre as várias situações ou pessoas relacionadas com o seu problema. Seja o sentimento negativo, positivo ou ambivalente, o *counsellor* manifesta sempre a mesma aceitação com tranquilidade.

Este estádio do *counselling* pode ser entendido como o período de libertação. Os sentimentos e as emoções, que têm estado aprisionados dentro do cliente podem agora extravasar para fora. Na maioria dos casos, o cliente expressa sentimentos negativos e ambivalentes nas

primeiras sessões, isto é, fala acerca de coisas de que ele não gosta, que o irritam, que o entristecem, que o aborrecem, que o preocupam; ou discute assuntos em relação aos quais não tem a certeza daquilo que sente, que, simultaneamente, gosta e não gosta. Assim que se liberta destes sentimentos negativos, experimenta algum alívio da tensão e da pressão que sentia antes. Percebendo que estas atitudes podem ser aceites pelo *counsellor*, torna-se, ele próprio, capaz de aceitá-las; deixou de ser necessário esconder estes sentimentos ou negá-los. Agora, enfrenta-os com firmeza e descobre que a maioria perdeu o seu sabor a culpa, vergonha ou inferioridade. Por outras palavras, o cliente vê-se a si mesmo aliviado de tensões confusas que o impediam de lutar firmemente com o problema real.

Provavelmente, e é habitual que o problema trazido pelo cliente não seja, a sua verdadeira e real dificuldade básica. Pode parecer estranho que o cliente não saiba qual é a causa dos seus problemas; e ainda assim, isso é semelhante àquilo que sucede com o doente que consulta o médico. O doente queixa-se de dor de estômago ou de pressão no peito; só depois de ser examinado é que a causa básica da dificuldade é descoberta. O tratamento médico adequado tem como objectivo melhorar a condição física de todo o organismo, não apenas remover os sintomas. Do mesmo modo, na relação de *counselling*, o cliente começará por discutir *sintomas* - os sinais que indicam que alguma coisa está errada - e não a verdadeira fonte da dificuldade em si mesma. Depois do *stress* ter sido um pouco aliviado pela livre expressão dos sentimentos, o militar pode passar a explorar a situação em que se encontra, com mais facilidade. Não se deverá pensar que a libertação de sentimentos é uma mera preparação para o tratamento da dificuldade básica. Quando o *counsellor*, de forma hábil, reconhece e aceita os sentimentos do cliente está a tornar-lhe possível lidar com o problema pelo único meio viável - em termos do sentimento. Este processo pode ser comparado com o retirar de uns óculos escuros dos olhos do cliente, pois a princípio a sua percepção da situação está distorcida pelas atitudes

emocionais que o mantêm em tensão e *stress*. Como resultado, o seu comportamento poderá ser, muitas vezes, inapropriado - poderá colocá-lo em situações que aumentarão ainda mais o seu *stress*. Então, gradualmente, à medida que os sentimentos são expressos, tornam-se menos importantes para si. Quando isso ocorre, o indivíduo torna-se capaz de se ver a si mesmo e ao seu ambiente sob uma perspectiva mais verdadeira.

Desenvolvimento de insight

A capacidade de compreender-se a si mesmo e compreender a sua relação com o ambiente é referida como *insight*. Depois do estágio de libertação ou livre expressão de sentimentos, vem o desenvolvimento gradual do *insight*. A parte mais importante deste crescimento é o reconhecimento e a aceitação crescente do *self* real, ou seja, muitas vezes, é como se o cliente estivesse a usar uma máscara, um falso *self*, que ele passou a adoptar devido às pressões da sociedade, da sua família, do exército, dos amigos, etc. Em resposta às exigências da sociedade, o indivíduo tem mantido submerso grande parte seu próprio impulso por auto-expressão. As circunstâncias em que tem vivido podem tê-lo impedido de alcançar uma integração satisfatória entre as suas exigências pessoais e as exigências da sociedade (Ver Capítulo II). Inconsciente das forças que estão por detrás do seu comportamento, o indivíduo construiu uma imagem inexacta de si mesmo, porque tem reprimido e negado muitos dos seus sentimentos sobre si mesmo, bem como sobre aqueles que o rodeiam, o cliente tem desenvolvido com frequência uma concepção distorcida do tipo de pessoa que ele realmente quer ser.

Vejamos o caso do soldado Westwood. Na fase inicial do *counselling* passava o tempo a discutir o tipo de pessoa que era: * não gostava de dançar, de música jazz, de leituras populares, etc. Antes da

guerra, tinha ido para a universidade, mas um ano depois desistiu “Os amigos andavam sempre de volta de mim para ir a festas com eles. Não conseguia ter tempo para fazer o que gostava, a menos que fosse rude com eles e me fechasse em casa.” Continuou a referir a perda de tempo que era ir dançar; o facto de os outros não se interessarem pelas coisas sérias de que ele gostava: “Eu simplesmente não gosto de pessoas; prefiro ocupar o tempo por mim mesmo a fazer coisas que aprecio.” À medida que expressava estes e outros sentimentos semelhantes - algumas vezes acaloradamente - os sentimentos eram todos aceites pelo *counsellor*. Nunca lhe foi dito: “Não deverias sentir-te assim. Tens que te dar com as outras pessoas.” Continuando a falar nesse assunto, ele evoluiu no seu discurso, referindo desde experiências passadas até momentos de irritação muito recentes e fricções com colegas da sua companhia militar, sendo todas aceites e reformuladas por ele.

Na segunda sessão perguntou: “É possível vir a ser como as outras pessoas?” Então recuou e negou que alguma vez fosse capaz de estabelecer relações agradáveis, amigáveis com os outros: “Tem que se expôr muita coisa. Não se tem liberdade suficiente.” Ainda assim, ele estava agora a questionar a sua própria posição. Talvez - apenas talvez - fosse possível conseguir um plano organizado de modo mais satisfatório.

* Em ligação com a secção anterior, que abordou o problema inicial que o cliente apresenta como um sintoma de real dificuldade, é interessante notar que o soldado Westwood veio inicialmente para *counselling*, porque desejava alguma ajuda na escolha vocacional. Quinze minutos depois compreendeu que já tinha feito a sua escolha vocacional, mas temia que a sua incapacidade para conviver com as pessoas lhe trouxesse desvantagem no trabalho. É interessante que ele tenha decidido ir para o trabalho social - trabalhar para melhorar a condição de classes desfavorecidas. Caso o *counsellor* estivesse orientado para os sintomas, teria sugerido alguns testes para determinar as aptidões e os interesses do soldado Westwood. A partir daí, ter-lhe-ia dado informação sobre as possibilidades de escolha vocacional. Poderia nunca vir a descobrir que o factor responsável pelo problema não era apenas a preocupação do soldado Westwood sobre a profissão a seguir, mas, antes, o problema mais básico relativo à questão: que tipo de pessoa ele queria ser.

A terceira e última sessão permitiu-lhe encontrar-se como uma pessoa que, definitivamente, compreendia que era diferente daquilo que sempre pensara ser. (Entre a segunda e a terceira sessão foi a Nova Iorque de licença, lá encontrou alguns dos seus antigos colegas da universidade. Todos eles tinham tido namoros e tinham saído para dançar.) Nesta terceira sessão, expressou o sentimento que estava latente, de que quis fazer algumas das coisas que faziam os outros amigos da sua idade. Começou a compreender que tinha andado a evitar situações sociais, porque não sabia como lidar com elas, que tinha erguido defesas contra os seus próprios desejos a fim de manter-se afastado de circunstâncias desagradáveis. Era como se ele tivesse estado a obrigar-se a si mesmo a crer que era uma pessoa anti-social, auto-suficiente, que não gostava dos outros e que não precisava da sua companhia, a fim de evitar entrar em situações que temia. Receando fazer alguma coisa errada, ser humilhado, ser rejeitado pelos outros, desenvolveu uma concepção protectora de si mesmo como não desejando ou necessitando de companhia. Quando começou a questionar-se se queria ou não ser como os outros amigos da sua idade, a experiência em Nova Iorque levou-o a compreender mais claramente que havia alguma coisa que lhe faltava na vida. Então, decidiu, por si mesmo, começar a desenvolver certas aptidões sociais - tais como dançar - a fim de ajustar-se na relação com as outras pessoas. Por fim, foi capaz de enfrentar o seu verdadeiro *self* - que estivera escondido por detrás da máscara que ele tinha desenvolvido - e o processo de o enfrentar envolveu alguns passos definidos; por dolorosos que pudessem ser, ele estava, agora, determinado a levá-los a cabo.

Este estágio de desenvolvimento da consciência e da aceitação do nosso *self* real - daquilo que realmente queremos, do motivo que está na origem da nossa actuação - é aquilo que referimos como *insight*. O cliente deixou de ter medo, vergonha ou desgosto de admitir o tipo de pessoa que realmente era. A atmosfera aceitante, permissiva possibilitou-lhe ver as suas fraquezas e forças interiores numa

perspectiva nova e diferente. Quando isso acontece - quando o cliente desenvolve *insight* na sua personalidade - há uma reorganização de factos antigos que ocorre. "Agora vejo por que é que me sentia tão magoado com o meu irmão mais novo - por que é que nunca fomos capazes de nos darmos bem. Foi porque eu me sentia invejoso da atenção que a minha mãe lhe dava. Não foi por nada que ele tivesse feito e, ao longo de todo este tempo, pensei que era porque ele era injusto e mesquinho." A pessoa começa a reorientar a sua atitude em relação a muitas das suas experiências passadas. Compreende os motivos que estão na origem da sua actuação - muito depois da acção ter tido lugar, isto é, ao desenvolver *insight*, o cliente vem a perceber factos antigos numa nova relação - ou começa a perceber relações novas e importantes que não foram notadas anteriormente, entre as experiências passadas.

À medida que uma pessoa se torna capaz de reconhecer e aceitar o seu *self* real, então, situa as experiências passadas e presentes dentro de um novo padrão; vê-se a si mesma a abordar a sua situação de vida com uma nova perspectiva. Imediatamente a seguir, neste processo, está outra característica do verdadeiro *insight*: clarificam-se as escolhas possíveis numa situação. De uma estrutura mental vaga, confusa na qual iniciou o *counseling*, o cliente move-se para o estado no qual ele é capaz de ver que existem alternativas definidas diante de si: "Ou continuo a esconder-me de mim mesmo e permaneço insatisfeito e inquieto, ou pego em mim e desenvolvo algumas aptidões sociais"; "Ou passo a minha vida a agradar aos meus pais, pagando eu próprio um preço por isso, ou separo-me deles e assumo o risco de que um dia eles se reconciliem com essa situação." É difícil dizer que escolhas poderão ser, mas o cliente vem a descobrir, gradualmente, que em vez de se encontrar numa situação em que se sente limitado, tem diante de si uma escolha sobre a qual poderá tomar uma decisão; muitas vezes, descobre que, por detrás de todos os sintomas e problemas menores, há um factor básico - que por uma razão ou por outra não quis assumir a responsabilidade de tomar uma decisão. Por isso, as alternativas de

entre as quais poderia escolher foram dissimuladas, encobertas e escondidas.

Alguns dos elementos do *insight* são, então, (1) o reconhecimento e a aceitação emocional das atitudes reais e dos desejos do *self*, (2) uma compreensão mais clara das causas que estão por detrás de um comportamento, (3) uma percepção correcta da situação vivencial - factos antigos são interpretados num novo quadro de referência - e (4) a clarificação das decisões que devem ser tomadas e dos possíveis procedimentos.

Infelizmente, o *insight* não é algo que o *counsellor* possa dar ao cliente, este deve formá-lo por si mesmo. A auto-compreensão e a auto-aceitação não podem ser transmitidas sob a forma de palavras; devem desenvolver-se a partir da acção recíproca de sentimentos entre o cliente e o *counsellor*. Apesar de ser do conhecimento comum que cada homem é mais parcial em relação às *suas próprias* ideias, crê mais inteiramente nas *suas próprias* opiniões, e só com relutância alterará os seus pontos de vista em resposta à insistência de uma outra pessoa, ainda assim, muitos *counsellors* principiantes insistem em crer que tudo o que têm que fazer é *explicar* o cliente a si próprio, sendo a informação completamente assimilada e transferida para o comportamento. Contudo, tais tentativas do *counsellor* têm o efeito oposto: ninguém gosta de acreditar que outra pessoa a compreende melhor do que ela se compreende a si mesma. Na sua maioria, as pessoas gostam de acreditar que se compreendem melhor a si mesmas do que qualquer outra pessoa seria capaz. Este sentimento do cliente deve ser respeitado. Deve-lhe ser permitido desenvolver o seu *insight*, ao seu próprio ritmo para que nunca se sinta ameaçado pelo processo. Só na medida em que a nova percepção que o cliente tem de si mesmo se estabelece emocionalmente, se torna parte de si mesmo, é assimilada em termos de sentimentos e de atitudes, é que irá expressar-se num comportamento manifesto. O cliente poderá nunca verbalizar as relações completas e detalhadas que o *counsellor* percebe, mas isso não é necessário. Não é aquilo que o

cliente põe em palavras que é importante - os sentimentos e as atitudes que ele expressa e o comportamento que ele manifesta são o teste crucial do *insight*.

Passos Positivos

A par do desenvolvimento do *insight*, ou logo a seguir, começam a dar-se passos positivos em direcção à solução do problema. À medida que os possíveis procedimentos se tornam mais claros, o cliente começa a considerar experimentalmente que passos deverá dar, depois refere-se a acções bem sucedidas; mais uma vez aqui, a auto-disciplina do *counsellor* é posta em acção, visto que é muito grande a tentação de encorajar certas decisões e desencorajar outras escolhas. No entanto, o *counsellor* deve continuar a aceitar e a reflectir sentimentos que estão por detrás das afirmações de escolhas. Mesmo que a decisão possa parecer incorrecta, aos olhos do *counsellor*, é o cliente que tem direito de decidir. Talvez, após um debate posterior, o cliente venha a abandonar a escolha ou talvez a leve até à sua concretização. Em qualquer dos casos isso resulta da forma como se confronta com o problema nos seus próprios termos. À medida que ganha experiência de casos, é provável que o *counsellor* fique surpreendido com o número de decisões que a princípio lhe parecem incorrectas ou inadequadas, mas que acabam por ser concretizadas com satisfação e sucesso pelo cliente. Isto sugere que a intenção sob a qual uma escolha é seguida possa ser mais importante do que a própria escolha, isto é, tendo que tomar a sua própria decisão, o cliente tem confiança e fé nela, o que por sua vez irá afectar a sua concretização. O cliente tem muito mais confiança na sua própria escolha do que teria num procedimento preparado e imposto pelo *counsellor*.

Geralmente, os primeiros passos positivos não são muito dramáticos, mas são extremamente importantes devido àquilo que

simbolizam. Assim, para o soldado Westwood decidir que ia aprender a dançar representou o princípio de um novo *self*. De agora em diante, seria a pessoa que a sua nova compreensão de si mesmo tinha descoberto; um dos caminhos para ser este novo *self* era desenvolver novas aptidões sociais e, assim, a importância de uma pequena decisão teve um alcance que foi muito para além da sua aparência imediata.

Quando Harry Williams apareceu pela primeira vez, vestia um uniforme do exército sem insígnias, sem gravata nem boina. No decorrer da sessão explicou que apesar de possuir um adequado guarda-roupa de vestuário civil não conseguia usá-lo: "Não é porque eu não tenha roupa civil. Tenho um guarda-fato cheio, mas, simplesmente, não a consigo usar - mesmo para andar por casa. Fardado, nunca tive muita consciência de mim mesmo. Mas estas coisas civis ... Eu não compreendo. Parece que não consigo descobrir o que é que se passa." Mais tarde demonstrou que estava preocupado com aquilo que os homens de uniforme pensariam dele se o vissem apenas como um civil. Cinco anos no exército tinham produzido uma grande mudança no seu modo de vida. Depois de falar destas e de outras atitudes importantes, apareceu na consulta seguinte num elegante jaquetão azul com um distintivo de serviço militar cumprido e asas de prata na lapela. Disse que era a primeira vez que tinha sido capaz de vestir roupa civil. Aqui está novamente um pequeno passo, mas muito importante ao efectuar uma mudança na aparência exterior, dá-se uma aceitação do seu estatuto de militar que passou à disponibilidade, como um civil que, no passado, esteve no exército, quer ele quisesse que assim tivesse sido ou não. Os primeiros passos positivos têm muitas vezes características aparentemente banais. Contudo, quando colocados no seu próprio contexto - na situação total de vida do cliente - é fácil ver quão significativos são *para ele*. É o valor simbólico do acto que é importante, não o acto em si mesmo.

A situação é muito semelhante, mais uma vez, ao restabelecimento da saúde após uma doença. Quando finalmente, a

temperatura do paciente começa a descer depois de uma crise prolongada, por exemplo, tal mudança é um sintoma de mudança da condição geral do organismo total. O significado dessa simples mudança é muito maior do que uma mera indicação de que a temperatura está a diminuir. Tentativas de realizar acções positivas são sintomas de progresso bem sucedido, tal como os problemas iniciais do cliente são sintomas de desajustamento.

Claro que o cliente pode referir passos mais surpreendentes tais como a reconciliação com a esposa, um afastamento dramático dos seus pais, a consolidação de um emprego pelo seu próprio esforço, levar o filho a acampar, etc. O aspecto importante é que o cliente fez *alguma coisa* - por sua própria iniciativa e motivação deu, de facto, um passo positivo em frente numa tentativa de se adaptar, de modo satisfatório à sua situação.

A experiência sugere ainda que estes passos iniciais não só são significantes, mas ajudam a construir, no cliente, a crença na sua própria força para lidar com a vida. Consequentemente, não surpreende que, durante os contactos de *counselling*, os passos positivos, tal como aprender a dançar, sejam poucos e simbólicos, e uma verificação, uns meses mais tarde, possa revelar que estes passos iniciais se tenham expandido numa reorganização muito mais completa de todo o padrão de comportamento do indivíduo.

Fim das sessões

Depois de o cliente ter começado a caminhar no sentido de melhorar a sua situação de vida, ele chegará - pouco tempo depois - à conclusão de que deverá deixar as sessões de *counselling*. A decisão de terminar parte do cliente, embora possa suceder que este estabeleça um limite para tratar ainda de outros assuntos: "Acho que só vou precisar de mais duas consultas" ou poderá dizer no fim de uma consulta algo

deste tipo: "Parece-me que não vou precisar de vir vê-lo. Acho que a partir daqui posso tratar das coisas por mim mesmo." Em qualquer caso, o *counsellor* aceitará a decisão do cliente. Quaisquer sentimentos sobre a conclusão do *counseling* serão aceites e reformulados.

O *counsellor* não deve esperar que o militar saia da experiência de *counselling* com um entusiasmo sem fronteiras e uma auto-confiança ilimitada. Em vez disso, existe, geralmente, o sentimento de que, apesar de não precisar de voltar ao *counselling*, há ainda outros problemas com os quais se defronta. Compreende que o caminho que tem diante de si não é todo ele um mar de rosas, mas sente que consegue gerir as situações sozinho. Em vez de uma confiança excessiva, o cliente manifesta uma satisfação com o progresso que tem feito e, ao mesmo tempo, uma compreensão sensata quanto às dificuldades que ainda tem por diante. O objectivo do *counselling* não é, pois, criar um indivíduo sem problemas; nenhum *counsellor* pode esperar resolver de uma vez por todas quaisquer problemas que o cliente possa encontrar. Mesmo que isso fosse possível, tal resultado não seria desejável, porque viver consiste em enfrentar os problemas e ajustarmo-nos a eles. Percebendo isso, o *counsellor* estará preparado para compreender as limitações daquilo que pode fazer por um cliente. Se o cliente adquiriu algum grau de *insight*, e é capaz de enfrentar os problemas subjacentes às suas dificuldades tendo consciência de que há decisões a ser tomadas, se conseguiu algum controle adicional do seu comportamento através de uma compreensão das motivações das quais não estava consciente antes, é tudo o que o *counsellor* poderá esperar.

Às vezes, na última entrevista, o cliente traz muitos problemas novos, um após outro. Em regra, se são calmamente aceites no âmbito das sessões precedentes, o cliente reconhecerá que está um pouco relutante em romper a relação com o *counsellor* e tenta prolongar a experiência de *counselling*. Em qualquer caso, se o *counsellor* continuar a utilizar as técnicas descritas no Capítulo IV, descobrirá que o cliente pode continuar a aceitar o fim do *counselling*. É importante que seja

dada ao cliente a liberdade de tomar a sua decisão, porque representa a escolha final de aceitar a responsabilidade pelo seu próprio comportamento. Ao terminar as sessões, ele está a quebrar a sua ligação com o *counsellor* e a assumir a responsabilidade total pela situação de vida em que se encontra.

Muitas vezes, o cliente desejará continuar a ver o *counsellor*, procurando manter uma relação de amizade; talvez o convide para jantar ou para passar um serão com a sua família. No entanto, este terá uma atitude correcta se chamar a atenção do cliente para o facto de que tal procedimento não se enquadra no âmbito da sua relação profissional. Tais contactos amigáveis poriam em risco qualquer ajuda futura que o *counsellor* pudesse vir a oferecer-lhe caso o militar precisasse. Se este limite estiver claramente estabelecido, o cliente enfrentá-lo-á, aceitá-lo-á e terminará os contactos de um modo claro e positivo.

6 O PROCESSO DE COUNSELLING EM ACÇÃO

Os dois capítulos anteriores descreveram as técnicas utilizadas pelo *counsellor* e o processo previsível de crescimento típico do cliente. O presente capítulo vem ilustrar alguns destes aspectos, relativos a exemplos de casos, que darão ao leitor a oportunidade de observar as orientações por si mesmo. Inclui ainda uma oportunidade para o *counsellor* experimentar algumas das suas próprias aptidões na prática da entrevista.

UM VETERANO EM INDÚSTRIA

Algumas das fases iniciais do processo de *counselling* estão ilustradas no caso de L.H., uma parte do qual é apresentada de seguida. O leitor que deseje retirar maior proveito deste exemplo pode decidir, por si próprio, a resposta que daria a cada uma das afirmações de L.H. antes de ler a resposta dada pelo *counsellor*. A melhor maneira de o fazer é tapar com um pedaço de papel a parte não lida até que tenha formulado a sua própria resposta.

L.H. era um militar na reserva, que havia cumprido três anos ao serviço do exército, dois dos quais no ultramar. Fora ferido numa perna pelo estilhaço de uma granada e, depois de se restabelecer, fora destacado para um posto isolado no ultramar. Foi classificado como um eventual psiconeurótico e passou à reserva. Deram-lhe emprego

numa fábrica de material de guerra, mas era um problema para o supervisor devido ao seu comportamento nervoso e inquieto. Duas semanas depois de ter começado a trabalhar, num contacto casual com o *counsellor* industrial, L.H. disse que se sentia “todo atado por dentro” e estava decidido a desistir. O *counsellor* disse-lhe que estaria sempre disponível para qualquer empregado que desejasse falar-lhe de algum assunto e convidou-o a vir ao seu gabinete, numa altura em que não existisse inconvenientes em deixar o trabalho, se ele desejasse partilhar a sua situação.

No dia seguinte L.H. apareceu no gabinete do *counsellor*. Parecia tenso, nunca sorria, com uma expressão muito séria e infeliz; o seu discurso foi um tanto desarticulado e encontrou dificuldade em expressar por palavras os seus pensamentos. Excertos das duas primeiras entrevistas estão aqui registadas, com base em notas do *counsellor*, e cada item está numerado para uma referência fácil.

Primeira Entrevista

1. L.H.: Não sei o que é que se passa comigo. Parece que não consigo assentar. Não gosto de me ligar a nada. Este emprego que arranjei deveria ser o emprego certo para mim, mas tenho muita dificuldade em manter-me a trabalhar.
2. *Counsellor*: Está preocupado e triste, porque não consegue envolver-se naquilo que começa a fazer
3. L.H.: É isso... Fico muito transtornado... Eu... Parece que estou sempre a lembrar-me daquilo que me aconteceu no exército. Passei mesmo pelo inferno!
4. *Counsellor*: Sente que, realmente, teve um tempo muito duro no exército.
5. L.H.: Eu diria que sim!. (Pausa). Bem, os primeiros anos não foram tão maus, mas o último ano foi terrível. Nunca mais quero passar por aquilo na minha vida! Os homens não se davam

muito comigo. Não posso dizer que tenha tido amigos por lá. Ninguém precisava de mim, e o meu comandante fez-me uma coisa horrível - nem imagina como foi.

6. *Counsellor*: Sente que poucas pessoas o tiveram em consideração.
7. L.H.: Sim, no mínimo. A coisa ficou tão má que estavam sempre a chamar-me nomes ordinários e tive de lutar por alguns direitos que queria e, finalmente fui ferido e saí daquilo tudo.
8. *Counsellor*: Foi quase um alívio para si ser ferido e sair de tudo aquilo por que estava a passar.
9. L.H.: Sim, foi. (Pausa.) Mas a paga por tudo isso veio quando um médico do exército fez pouco de mim. Conte-lhe muitas, muitas coisas pessoais que não tinham nada a ver com o exército. Ele traiu a minha confiança e contou ao meu comandante tudo aquilo que eu lhe tinha contado. Poderia tê-lo morto por isso! Passei um mau bocado depois disso; houve um tempo em que não dizia nada a ninguém. (Pausa). Mas por alguma razão parece ser diferente consigo - sabe, eu não lhe contaria tudo isto se não confiasse em si.
10. *Counsellor*: Apesar da relação que teve com o médico ter constituído um entrave para falar acerca dos seus sentimentos, tem alguma confiança em mim.
11. L.H.: Sim. Sabe, eu odiei tanto aqueles homens que seria capaz de matá-los. Só pensava em tudo aquilo que gostaria de lhes fazer. Talvez isso não esteja certo, mas era assim que me sentia.
12. *Counsellor*: Sente-se um pouco culpado por esses sentimentos intensos de inimizade, mas, de facto, estiveram presentes em si.
13. L.H.: Sim...de facto (Pausa)...Quase matei um colega. Começámos a lutar (conta detalhes sobre a discussão) e eu bati-lhe com uma chave inglesa. Acho que perdi a cabeça.
14. *Counsellor*: Sente que, por momentos, perdeu todo o controle das suas emoções.

15. L.H.: Sabe, parece que fico aliviado só por deitar isto cá para fora. Você é a primeira pessoa a quem conto isto.
16. *Counsellor*: Ajuda-o falar sobre estas coisas que tem guardado para si próprio.

(O resto do conteúdo da entrevista esteve relacionado com outros aspectos do seu problema).

Segunda Entrevista (no dia seguinte)

17. L.H.: Hoje sinto-me muito mal... parece que não consigo descobrir o que é que está errado.
18. *Counsellor*: Sente-se perturbado, porque não consegue chegar à raiz do seu mal-estar.
19. L.H.: Sim, é isso. Olhe, hoje, por exemplo, tudo parece correr mal. O trabalho onde eu estava ocupado não estava a sair bem e o chefe ficou zangado, e eu fiquei totalmente irritado com ele. Foi tudo o que consegui fazer para me controlar. Quis agarrar numa chave inglesa e eu... bem... eu quase quis matá-lo. É mau...
20. *Counsellor*: Assusta-o pensar que tem tais sentimentos.
21. L.H.: Sim, muito... Vou contar-lhe uma coisa que vai achar muito estranha e que não quero que conte a ninguém. Uma noite destas estava a brincar com o meu sobrinho pequeno, e ele começou a chorar, e então fiquei com o sentimento mais estranho que... Bem, eu também queria matá-lo. É terrível sentir isso face a uma criança que não pode defender-se nem nada! Não consigo perceber por que é que me sinto assim!
22. *Counsellor*: Quando tem esses sentimentos de querer matar o seu sobrinho pequeno, isso perturba-o muito e fá-lo sentir-se culpado.

23. L.H.: Sim, é isso... parece que estou cheio de ódio... Deus! Tomara que isto saia do meu organismo. Algumas vezes chego ao ponto de sentir que não tenho controle sobre isso. É como me sinto hoje.
24. *Counsellor*: Gostaria de encontrar uma maneira de se ver livre desses sentimentos de hostilidade para que não voltassem a controlá-lo.
25. L.H.: Sim... de algum modo, que não magoasse ninguém. (Pausa.) Sabe, esta conversa sobre isso ajuda muito.
26. *Counsellor*: Falar sobre isso é como que uma ajuda.
27. L.H.: É verdade.

(A entrevista prossegue sobre outros assuntos).

Em cinco entrevistas o ex-militar fez progressos suficientes para sentir e dizer: "Agora consigo caminhar por mim próprio". Veio a compreender que "Talvez eu também tivesse tido algum tipo de responsabilidade nos problemas no exército." Libertou-se, significativamente, dos sentimentos hostis; tratou de alguns problemas na relação com raparigas, que o haviam perturbado, continuou a trabalhar para esta firma durante nove meses e saiu para abrir, por conta própria, uma pequena loja de máquinas. A sua adaptação ao trabalho melhorou, de forma significativa, e apesar de vir, ocasionalmente falar com o *counsellor*, a sua atitude foi muito mais construtiva, manifestou segurança em si mesmo e uma liberdade no sentimento de culpa que estava em contraste acentuado com a sua primeira sessão.

Comentários ao Caso de L.H.

Os números referem-se aos itens numerados no caso.

2. Esta é uma boa reformulação do sentimento. Repare como

constitui uma ajuda mais efectiva do que fazer perguntas. Se o *counsellor* tivesse perguntado acerca de algum dos pontos apresentado em 1, o cliente teria sido impedido de prosseguir para o tópico que o preocupava mais - a sua experiência no exército.

4,6,8. Uma reformulação do sentimento muito adequada. O número 8 revela uma compreensão, particularmente, sensível daquilo que o indivíduo tinha acabado de dizer.

9. Pode parecer estranho que a confiança no *counsellor* se tenha desenvolvido de um modo suficientemente rápido para trazer a última parte desta afirmação. Na verdade, o *counsellor* fez um belo trabalho ao indicar que é um indivíduo não ameaçador, compreensivo e permissivo em quem seria seguro confiar. Permitiu a L.H. decidir por si mesmo se viria, ou não, para ajuda; manteve, de um modo consistente, toda a responsabilidade com L.H.; revelou compreensão e aceitação de atitudes que, muitas vezes, são tabu; não prescutoou nem esquadrinhou os assuntos de L.H.. Consequentemente, o indivíduo sente uma diferença notória entre o *counsellor* e o médico militar.

12. Com o seu saber, o *counsellor* abstem-se de censurar, ou de se identificar com ele e de manifestar simpatia.

13. Note como a abordagem centrada no cliente permitiu, rapidamente, a L.H. explorar a sua situação cada vez com mais profundidade. Primeiro, o problema é que ele não consegue assentar (1). A seguir o problema é a sua experiência, muito infeliz, no exército (3,5,7,9). Depois o problema assenta em sentimentos de ódio que havia tido no passado, sobre os quais se sentia culpado (11,13). Na segunda entrevista, o problema é definido de um modo mais aprofundado, referindo atitudes de ira vividas no presente, sobre as quais se sente profundamente culpado (19,21,23). Esta exploração, a níveis cada vez mais profundos, é muito frequente.

20. Uma reformulação de atitude muito boa.

22. Neste ponto, muitos *counsellors* seriam tentados a dissuadi-lo, mas isso seria nocivo ao processo. Dizer ao cliente: "Oh, tenho a

certeza que não o irias ferir a sério," ou "Todos nós nos irritamos, às vezes, com as crianças e sentimos que gostaríamos de as magoar," tenderia a negar a profundidade da sua própria atitude. Descobrir que o *counsellor* consegue aceitar, sem choque nem avaliação, uma atitude tão agressiva, torna mais fácil ao cliente aceitar, genuinamente, uma parte de si próprio. Uma vez que a aceite verdadeiramente, sem tentar reprimir ou negar, então descobre que pode controlá-la. *Os impulsos de que estamos totalmente conscientes, cuja existência não negamos, raramente provocam um comportamento desajustado.*

23,25. Mesmo quando ele está a desejar tirar do seu organismo essas atitudes agressivas "de algum modo, que não magoasse ninguém", vem a compreender que é exactamente isso que está a fazer ao falar sobre elas. Esta é a razão por que a entrevista o ajudou.

24,26. O *counsellor* reconhece que as sugestões não são necessárias, que L.H. já está a conseguir uma relação mais satisfatória e realista com os seus sentimentos de hostilidade, até agora reprimidos. Está a alcançar, rapidamente, o ponto em que pode viver consigo mesmo.

UM MILITAR ACQUIRE INSIGHT

Muitos dos exemplos, citados ao longo dos capítulos anteriores, vêm de entrevistas de *counseling* onde os assuntos foram um tanto simples e claros. Com o cliente cuja situação é mais complexa, ou cuja defensividade é maior, o desenvolvimento do processo de *counseling* pode ser mais complicado, embora o padrão básico de mudança seja o mesmo. Se o *counsellor* estudar, com cuidado, o caso de Irving Savrensky, que se segue, isso ajudá-lo-á a preparar-se para lidar e compreender estes padrões de mudança mais complexos.

Irving Savrensky era um soldado do Programa de Treinamento Especializado do Exército, no curriculum preliminar de medicina; o

cansaço decorrente deste programa académico intensivo, em conjugação com as actividades militares, foi mais tarde intensificado pela sua situação pessoal. A esposa vivia e trabalhava numa cidade próxima da universidade onde ele estava, mas não podiam viver juntos. Com as suas preocupações com o trabalho escolar, o emprego da esposa, o futuro e a sua incapacidade para o planear, Savrensky estava a suportar uma carga bastante pesada. Então, quando se confirmou que a esposa estava grávida, o cansaço tornou-se demasiado evidente e ele veio ao serviço de *counselling* para ser ajudado a adaptar-se à situação. A força do desejo de ajuda é ilustrada pela sua expectativa de que lhe seria exigido pagamento pelo *counselling*. Queria fazê-lo a todo o custo, apesar do facto de, após vários descontos, lhe restar apenas 15 dólares por mês.

Os dados gerais sobre os seus antecedentes, tal como foram revelados ao longo do tratamento, podem resumir-se assim: os pais de *Irving* eram polacos-judeus emigrantes que falavam um inglês macarrónico; o pai havia construído um negócio que esperava passar a *Irving* e ao seu irmão, mas, quando *Irving* tentou trabalhar na loja, parecia que não conseguia aprender a vender; o pai ficou desgostoso com ele e *Irving* saiu de casa, indo para uma grande cidade onde conseguiu encontrar trabalho. Pouco tempo depois, conheceu uma rapariga com quem começou a namorar. No entanto, quando percebeu que ela estava a começar a levar a relação muito a sério, afastou-se e deixou de a ver. Mais tarde, compreendeu que a amava e restabeleceu a relação. Depois de destacado para o exército, decidiram casar-se, e, apesar de os pais dela se oporem fortemente, levaram por diante o seu plano. Por fim, *Irving* foi recrutado para o Programa de Treinamento Especializado do Exército e enviado para a universidade, onde uma importante influência formativa viria a salientar-se. Dos cinco aos onze anos tivera uma deficiência física que o impedia de praticar desporto e realizar jogos tal como faziam os rapazes da sua idade. Quando finalmente voltou a andar, descobriu que estava tão atrasado em relação

aos seus colegas que se sentiu excluído de tudo. Além disso, era muito sensível ao facto de ser gordo, o que aumentava o seu sentimento de isolamento.

Com esta apresentação abreviada dos seus antecedentes, examinemos o conteúdo das sessões de *Irving* e reparemos como ele desenvolveu, gradualmente, uma compreensão crescente de si mesmo.

Primeira Sessão: 29 de Agosto *

Depois de referir alguns dos seus antecedentes familiares, *Irving* começa a falar de si mesmo.

1. "Tenho muitos problemas com furúnculos. Tenho um ou dois por semana, e fazem-me sentir miserável e irritado."
2. "Não sei se é falta de confiança ou se sou eu que não gosto de mim mesmo. (Ele está agora a começar a referir onde é que sente que está o problema. No entanto, como será notório mais tarde, este sentimento é, de facto, apenas um sintoma do problema.)"
3. "Ninguém me detesta, mas também não tenho amigos chegados."
4. Fala acerca da sua doença quando tinha que caminhar com o auxílio de muletas. Então, "O meu pai pensava que eu não tinha nada naquela altura. Pensava que era a imaginação da minha mãe." (Sem se aperceber disso, *Irving* já está a passar da apresentação dos sintomas para a exploração do papel que desempenhou na família.

* As seguintes citações não referem tudo aquilo que *Irving* disse em qualquer um dos tópicos, constituem antes uma síntese dos sentimentos expressos em cada sessão. Cada citação foi concebida para expressar o melhor possível a ideia geral do sentimento que *Irving* estava naquele momento a elaborar. Uma vez que estas citações são apresentadas na sequência em que ocorreram, é possível seguir as curvas e contracurvas pelas quais *Irving* chega ao *insight*. Os comentários dos editores estão inseridos entre parênteses.

É com base em tais explorações de sentimentos e atitudes que os *insights* crescem. Nas frases seguintes continua a examinar a sua relação com a família).

5. "Sempre considerei o meu irmão inteligente."
6. "Na minha família nunca se manifestava muita afeição uns pelos outros, mas sentiamo-la."
7. "Quando era novo, sempre pensei que os meus pais tinham uma grande afeição um pelo outro. Agora tenho algumas dúvidas sobre isso." (A aceitação, por parte do *counsellor*, dos sentimentos prévios de Irving tornou-lhe possível ir um pouco mais além na sua análise da relação familiar, e conclui que não está tão seguro de que a família seja tão afectuosa como pensava).
8. "A minha mãe é a pessoa mais maravilhosa do mundo."
9. "A minha esposa é muito parecida com a minha mãe. Tenho-as comparado muitas vezes."
10. "O meu pai é obstinado - defende fortemente as suas convicções. É um homem bastante inteligente." (Agora avalia a dimensão das principais figuras da sua vida. Tendo determinado o papel que cada um destes caracteres principais desempenha, pode agora analisar a sua relação com eles. Muitas vezes, acontece compreendermos melhor quando analisamos as outras pessoas nas situações da nossa vida e decidimos como é que nos ajustamos com os tipos de papéis que elas desempenham).
11. "Sinto que cresci mais depressa que a família, por exemplo, estou mais consciente do sotaque da minha mãe do que antes, e sinto-me triste por ela."
12. "Sinto-me mais ligado à minha mãe do que ao meu pai. Era muito chegado a ela - não lhe escondia nada."
13. "Agora que estou casado, vou-me afastando de casa." (Apesar de, à primeira vista, os sentimentos que Irving manifesta nesta sessão parecerem não ter relação entre si, parecerem caóticos, uma observação mais próxima mostra que está a procurar orientar-se na rede de relações pessoais que caracterizam a sua situação vivencial. É um pouco como procurar orientar-se no meio de uma situação confusa, localizando todos os pontos de referência e depois relacionando-se com eles. Ainda assim, Irving não se sente aparentemente livre, pelo menos o suficiente para aprofundar a investigação sobre si mesmo.)

Segunda Sessão: 31 de Agosto (dois dias de intervalo)

14. "Há quatro problemas que me têm aborrecido... Não me recordo tão bem daquilo que estudo como antes... Pergunto a mim mesmo o que é que irei fazer depois da guerra. A pensar naquilo que tenho que fazer - sobre a minha esposa - e agora que vamos ter um bebé, fico acordado durante a noite.... Em situações públicas sou muito tímido... tenho um humor incompreensível. Às vezes, ando aborrecido durante vários dias; depois talvez fique bem - sem razão aparente." (Mais uma vez *Irving* começa a sessão a enumerar os sintomas.)
15. "Há outra coisa, isto pode parecer louco, mas aborrece-me. Às vezes a minha mulher parece-me irresistível; quero estar junto dela - não consigo tirá-la da cabeça, outras vezes pergunto a mim próprio se a amo realmente, apesar de saber que a amo. É tão confuso." (Uma afirmação muito clara de sentimentos ambivalentes em relação à esposa.)
16. "Não tenho um objectivo motriz - não tenho fortes ambições. Não tenho sequer a certeza de querer ser médico. Não parece haver qualquer razão ou propósito no que quer que seja. Para que é que vivemos? Como poderemos justificar qualquer coisa? Tudo parece ser tão fútil e sem significado." (Esta área de sentimentos fornece uma pista em relação ao motivo por que tem sentimentos ambivalentes sobre a esposa. Sabemos que deve haver alguma relação psicológica entre os itens 15 e 16, uma vez que acontecem em sequência directa. Esta relação torna-se mais clara quando a área seguinte de sentimento da sequência (17) sucede. Este trio de afirmações, aparentemente sem relação entre si, serve como exemplo de que apesar de uma sessão poder parecer caótica, quando vista em termos de conteúdo intelectual das afirmações, existe uma ordem subjacente a ela quando é analisada em termos de sentimentos e motivações. A sequência das afirmações do cliente - o que se segue a seguir a quê - não é um mero acidente. Pelo contrário, os tópicos da conversa ocorrem quando ocorrem como resultado do trabalho da personalidade do cliente. Por esta razão é importante para o *counsellor* evitar inserir as suas próprias ideias na sessão

e concentrar-se no padrão seguinte que o cliente revela.

17. "Uma coisa sei eu que quero: quero ser um marido muito bom; quero que a minha esposa e os meus filhos sejam felizes; quero protegê-la do sofrimento. Ela era sensível por ser gorda; eu sinto que ela merece a felicidade. Eu era gordo; sei como uma pessoa se sente quando é posta de parte. Sei como é que ela se deve ter sentido, por isso eu gostaria de protegê-la para não ser ferida." (Agora o padrão começa a tornar-se mais claro - *para um estranho*. Irving disse que vivencia sentimentos ambivalentes em relação à esposa; num momento próximo disse não ter ambições; e finalmente que tem um desejo forte de fazer a sua mulher feliz. As duas últimas áreas de sentimento (16,17) estabelecem tendências opostas que se juntam para caracterizar também uma ambivalência. Ele poderia ter dito: "Não tenho ambições e ainda assim tenho a ambição de fazer a minha mulher feliz". Uma vez que esta ambivalência é paralela à ambivalência anterior (15), é fácil ver a relação. Assim, suspeitamos que a sua ambivalência, em relação à sua esposa, provém do facto de colocar sobre si próprio uma responsabilidade que não está preparado para aceitar. Ele ama-a, mas não está seguro do seu amor, porque isso envolve a tomada de responsabilidade. Uma vez que não tem objectivo motriz nem ambição, é desagradável sentir tal obrigação. Apesar de ter referido, consecutivamente, as partes distintas da relação, *Irving* ainda não viu a conexão entre os diferentes sentimentos. O seu próximo tópico de conversa, contudo, traz a relação um pouco mais próxima da superfície.)
18. "Nunca achei que fosse correcto uma mulher trabalhar, pois o homem deve providenciar o suporte total da família. Até gostaria de ter uma empregada, para que ela não tivesse que fazer o trabalho doméstico e pudesse levar uma vida mais tranquila junto dos filhos. Mas, em vez de ser eu a dar-lhe dinheiro, é ela quem me dá a mim e ainda assim isso não é problema para ela. Acho que se ela se sente feliz, portanto eu não deveria preocupar-me - é isso que ela parece querer, e eu não estou a ajudar, sentindo-me como me sinto. (Assim ele sente que deveria assumir a responsabilidade no lugar da sua mulher, e sente-se dependente dela. Apesar

- de intelectualmente ele conseguir raciocinar sobre isso, concluindo que não faz diferença, emocionalmente sente-se desconfortável por tal situação.)
19. "Acho que tenho um rigoroso sentido de honra. Não me sinto bem se copiar nos testes. Apesar de ter possibilidades de o fazer - e saber que os outros estão a copiar - ainda sinto que é errado fazê-lo. (Expressão de sentimentos positivos sobre si mesmo. Afinal compreende que há alguns pontos fortes em si mesmo.)
 20. "Há alturas em que ando bastante distraído. Isso sucedeu antes de casar." (Afirmação de outro sintoma do problema juntamente com o reconhecimento do facto de que tal existiu antes do casamento. O problema não pode ser devido ao casamento, deve ser um problema de auto-ajustamento.)
 21. "Gostava de ser mais definido, mais claro, mais enérgico". (Expressão de um desejo positivo de mudar, de tornar-se mais maduro.)
 22. "Tenho continuamente conflitos comigo mesmo. Quero fazer uma coisa e também não a quero fazer. Ponho-me a mim próprio de ambos os lados, mas não consigo organizar a minha mente. (Reconhecimento e aceitação de que existe um conflito interior. Estas três últimas áreas de sentimento poderiam resumir-se neste tipo de afirmação: "O problema deve-se ao tipo de pessoa que eu sou; quero mudar mas estou num conflito e não consigo organizar a minha mente.")

Terceira Sessão: 5 de Setembro (5 dias de intervalo)

23. "Há algumas coisas que me têm incomodado ultimamente. Antes de dormir fico a pensar nessas coisas, às vezes pergunto a mim mesmo o que sucederia se a minha esposa morresse durante o parto. Talvez eu lhe deseje isso." (Reafirmação da ambivalência em relação à esposa com grande ênfase nos aspectos negativos do sentimento. Aparentemente, agora a permissividade da situação torna possível a *Irving* aceitar mais completamente a sua ambivalência face à sua esposa.)

24. "Na outra noite tive um sentimento muito peculiar. Pensei na minha esposa como uma chata." (Consulte os itens 15, 16, 17 e 18. Numa afirmação ele junta aqui, de forma simbólica, a tendência total que anteriormente tinha expressado a pouco e pouco. Claro que ainda não compreende o seu significado).
25. "Tenho dificuldade em dormir. Costumava ter um sono profundo; agora tenho sempre um sono instável e acordo facilmente - uma luz, e o sono fica perturbado." (Provavelmente é significativo que aqui volte aos sintomas. O sentimento de 24 é-lhe, talvez, o mais doloroso de continuar a analisar, por isso afasta-se para a discussão de uma manifestação do problema em vez do problema em si mesmo).
26. "Tenho uma auto-motivação muito pequena. (Volta ao tema do item 16).
27. "Eu gosto de ler por mim próprio, mas quando a leitura me é imposta eu não a aprecio - de facto, eu acho-a até mais difícil. Em química ganhei interesse e li vários capítulos, por minha iniciativa, mas quando tenho que ler o que é indicado é muito aborrecido e não me consigo empenhar nisso." (De um modo disfarçado *Irving* está a dizer que tem alguma iniciativa para fazer as coisas por si mesmo, mas detesta ser responsabilizado por elas perante uma outra pessoa. Naturalmente, o *counsellor* não comunicou isto a *Irving*, mas continuou a reformular o sentimento que era expresso directamente em cada afirmação sua.)
28. "Não consigo fazer nada por vontade própria, por exemplo, recentemente comecei a fumar cachimbo. Não sei porquê, talvez apenas porque me identifique consigo - o senhor fuma cachimbo, ou talvez seja só porque a minha esposa quer. Mesmo numa coisa simples como esta não consigo pôr a minha mente em ordem - não consigo decidir por que é que faço as coisas como faço. (Simbolizando-os num problema concreto, *Irving* está a expressar outra vez os seus sentimentos negativos sobre si mesmo. De facto, ele está a dizer: "Não sou sequer responsável pelo meu próprio comportamento.").
29. "Tenho a sensação de que me observo a mim mesmo pelo lado de fora - de que realmente não sou responsável por mim mesmo. Se os outros gostam

da sopa eu também gosto, se não gostam eu também não gosto. Eu limito-me a seguir com o grupo. Não é que eu procure ser como os outros; sou apenas indiferente - para mim tanto faz. Sinto que a minha esposa também é assim. Ela pensa que quer ter um bebé. De facto ela não quer um bebé, é só para agradar ao avô dela, porque ele quer ter um bisneto antes de falecer. Não se trata da sua própria motivação. Contudo, o pai e a mãe dela não acham que devamos ter filhos nesta altura. (Pausa.) Por que é que eu não digo que ela deseja um filho apesar da opinião deles? É que eu, realmente, sinto que não se trata do seu próprio desejo - é por causa do avô dela. Veja, este é outro conflito comigo próprio." (Nesta afirmação crucial, *Irving* começa a expressar vislumbres de um *insight* posterior. Primeiro sente que não é responsável pelo seu próprio comportamento, a seguir atribui o mesmo sentimento à sua esposa - frizando que, *na realidade*, ela não quer ter um bebé e, então, começa a considerar o facto de que está a dar cartas em favor do seu próprio ponto de vista - que está a procurar negar que sente que deve responsabilizar-se pelos seus próprios actos. Com efeito, coloca a si mesmo este problema: "Por que é que eu digo que ela realmente não quer ter um bebé e quer meramente agradar ao seu avô, em vez de dizer que ela deseja tanto um que até se dispõe a ir contra a vontade dos pais nesse assunto? "Pergunta a si próprio por que é que está a tentar negar o controle da sua esposa sobre o comportamento desta e - nela - negando basicamente que quer ser maduro e quer aceitar a responsabilidade de enfrentar a realidade).

Quarta Sessão: 7 de Setembro (2 dias de intervalo)

30. Começa a falar sobre o trabalho escolar. "Sinto que tenho aptidão, mas que não se manifesta. Esqueço-me facilmente, faço erros por descuido apesar de saber como resolver os problemas."
31. "Eu vario entre a atitude de auto-simpatia e a de deixa-andar"
32. "A minha falta de motivação é uma coisa significativa. Começo muito

motivado - a querer realmente fazer um bom trabalho, mas isso desaparece rapidamente e perco todo o desejo de prosperar.”

33. “A base desta falta de motivação é que eu não fiz aquilo que o meu pai me pediu para fazer. Estava a ler ou a fazer alguma coisa por mim próprio e ele queria que eu fosse fazer algum trabalho no armazém. O meu pai chamava-me preguiçoso, procurando fazer-me sentir que eu devia fazê-lo”. (Finalmente Irving começa a explorar as raízes da sua falta de motivação. Em vez de aceitar a falta de motivação como uma causa fundamental do seu comportamento, vê que esse é apenas o sintoma de um estado mais básico da personalidade).
34. “Acho que me tenho escondido por detrás desta falta de motivação como uma desculpa.” (Agora abriu o jogo. Irving reconhece que a sua falta de ambição é apenas uma desculpa com a qual se tem protegido a si mesmo.)”
35. “Provavelmente, uma parte do problema é que, pela primeira vez na minha vida, estou fortemente motivado. Quero cuidar da minha esposa e dos filhos que tivermos. Não estou habituado a estar motivado - é um sentimento estranho. Talvez esteja a tentar usar a mesma velha desculpa e agora ela não funciona. Acho que isto talvez remonte à antiga evasão de mim mesmo - a preguiça.” (Não só chegou ao ponto em que é capaz de referir a sua falta de motivação como uma “evasão”, mas agora ele vê onde é que o problema reside na sua situação vivencial. Juntou agora os fios enredados de sentimentos que expressou anteriormente - especialmente nos itens 15, 16, 17, 18, 23, 24, 29 - e está a tecê-los num padrão coerente).
36. Fala sobre o curso de química. “Esta obrigação de realizar trabalhos e fazer testes em cursos da universidade é um disparate. Um esforço auto-iniciado pelos alunos é a melhor forma de aprender. Porque é que não deixam que os alunos aprendam apenas porque querem aprender?”
37. “No entanto, o aluno médio provavelmente beneficiaria com um tal sistema. O aluno médio não está motivado.” (Para o inexperiente, pode parecer que Irving deixou o seu problema e está agora a encaminhar-se para uma discussão intelectual sobre o trabalho da universidade. Contudo, ele está a debater o seu problema na realidade, mas disfarçado por detrás

de um símbolo diferente daquele que previamente havia utilizado. No caso de o *counsellor* se envolver em tal discussão académica sobre o mérito dos trabalhos universitários, etc., isso será obstruir o curso do *counselling*. Por outro lado, se o *counsellor* tivesse tentado levar Irving para aquilo que ele (o *counsellor*) sentia que era o problema, provavelmente ter-se-ia confrontado com resistência e defensividade. Contudo, ao responder ao sentimento que estava por detrás das afirmações de Irving, torna-se possível para ele reconhecer a importância do seu conflito. Veja o ítem 38.)

38. “Talvez esteja a julgar os outros por mim próprio. Essa é realmente uma expressão da minha própria falta de motivação.”
39. “O problema é que eu simplesmente não quis fazer as coisas.” (É óbvio que o *insight* ganho em 33, 34, 35, não foi emocionalmente aceite no seu todo, pelo que Irving repete que o problema reside apenas no facto de não estar motivado.)
40. “Talvez isso constitua uma motivação por si mesma. Parece ter sido a minha. Isto é, tenho estado motivado para não querer fazer as coisas.” (Volta à aceitação do *insight*. Observando esta sessão em retrospectiva, torna-se evidente que Irving alcança o ponto mais alto no 35 e ocupa o resto do tempo a trabalhar em torno desse *insight*. Expressa os mesmos sentimentos de diferentes modos e aceita-os apenas para se afastar e então voltar à aceitação. É quase como se Irving tivesse desenvolvido o *insight* tão depressa que não consegue, a princípio, aceitar a sua própria afirmação sobre o problema, e então tem que trabalhar sobre ele um tempo até que se torne parte de si. É evidente que o *counsellor* não chegou a uma interpretação do caso que depois tenha comunicado a Irving. Antes, pouco a pouco, à sua própria velocidade, Irving apresentou os vários elementos e começou a juntá-los num padrão. Quando os primeiros e mais importantes contornos desse padrão se tornaram claros, o seu impulso ansioso cessou e começou a trabalhar na tarefa de digerir aquilo que até ali havia descoberto).

Quinta Sessão: 9 de Setembro (dois dias de intervalo)

41. Inicia a sessão a debater a sua situação do momento. "Sinto que poderia estudar melhor se não fosse obrigado a estudar a horas específicas...Poderia estudar melhor se pudesse passar as noites com a minha esposa - no momento actual, passo o tempo a pensar nela em vez de estudar."
42. "Acha que haverá algum motivo psicológico para estes furúnculos? Tenho ido a muitos médicos diferentes, e nenhum deles consegue dizer-me o que é que provoca os furúnculos - ou fazer alguma coisa por eles. Tenho pensado bastante sobre isto. Tive o primeiro quando a minha mãe estava no hospital. Agora são praticamente contínuos. Quando vim para o exército pela primeira vez tinha muito poucos. Claro, foram só quatro meses por isso não posso ter a certeza de que melhoraram realmente. Gostei da minha situação nessa altura. Não tinha que tomar decisões; a minha vida era planeada por outros no meu lugar. Mas, agora, tenho-os quase permanentemente." (Em 42 *Irving* parece dizer que os furúnculos ocorrem quando as responsabilidades se acumulam sobre ele e desaparecem quando não tem que tomar decisões.)
43. "Eu sei que tiro vantagens deles (os furúnculos). Por exemplo, se não quiser ir para a ginástica rítmica, digo que os furúnculos estão a incomodar-me e, naquela altura, penso mesmo que estão, mas depois acabo por compreender que foi só uma desculpa para escapar disso."
44. "Talvez seja eu que causo a mim próprio todos estes problemas, talvez seja até responsável pelos meus furúnculos." (Este assunto da responsabilidade é levantado de novo. Só que nesta altura parece estar ainda num contexto diferente dos anteriores. Com efeito, "Sou responsável por mim próprio e pelo meu comportamento - até ao ponto de influenciar a minha saúde)."
45. "Acho que o que está por detrás de tudo isto é que a minha motivação mais forte é suprimir toda a motivação. (Pausa.) Eu percebo isso, mas quero saber o que é que a provoca. O que é que deverá ser? De onde é que vem?

Parece sem sentido." (*Irving* é incapaz de transportar este *insight* no sentido de fazer alguma coisa a menos que consiga descobrir mais acerca das causas que lhe estão subjacentes. Por outras palavras, esta afirmação reflecte uma aceitação parcial do *insight*.)

46. "Talvez haja alguma relação entre o meu longo período de doença e a minha situação presente." (Continua a discutir isso em grande pormenor).
47. "Quando finalmente consegui praticar desporto, fiquei atrás dos outros colegas, mas agora estou a começar a ter o sentimento de que não sou assim um inútil. Receio sair-me mal quando tiver que mandar a bola em basebol, mas as últimas vezes que joguei isso não sucedeu. No fim de contas, talvez eu seja apenas uma pessoa de nível médio." (Depois de debater o sentimento de inferioridade que desenvolveu no seu período de incapacidade física, finalmente saiu-se com uma atitude mais positiva em relação a si mesmo. Apesar de bastante ligeiro e experimental, parece indicar que o *insight* já começou a efectuar uma mudança em *Irving*, de modo que se está a tornar mais liberto de antigos sentimentos de inferioridade que o tinham levado a ficar em segundo plano na competição com os seus colegas).
48. "E veja o ténis de mesa. Acho que consigo controlar a bola - pô-la exactamente onde quero que esteja. Acho que consigo levar o outro jogador a fazer o tipo de lance que me interessa para uma resposta de arromba. Há outros colegas que dizem que sou bom nisso, mas sinto que é só uma questão de sorte. Há uma coisa que eu gostava de experimentar - pergunto a mim próprio: se desenhasse sobre a mesa círculos de cinco polegadas será que conseguiria pôr a bola em qualquer sítio que quisesse. (Noutra área de actividade, *Irving* expressa mais confiança na sua habilidade e, contudo, não consegue sentir que é algo que faz por si mesmo - "Sinto que é só uma questão de sorte". A sua última frase é uma expressão dissimulada da questão: "Serei realmente responsável por mim próprio? Consigo realmente fazer aquilo que quero fazer?").

Quinta Sessão: 9 de Setembro (dois dias de intervalo)

41. Inicia a sessão a debater a sua situação do momento. "Sinto que poderia estudar melhor se não fosse obrigado a estudar a horas específicas...Poderia estudar melhor se pudesse passar as noites com a minha esposa - no momento actual, passo o tempo a pensar nela em vez de estudar."
42. "Acha que haverá algum motivo psicológico para estes furúnculos? Tenho ido a muitos médicos diferentes, e nenhum deles consegue dizer-me o que é que provoca os furúnculos - ou fazer alguma coisa por eles. Tenho pensado bastante sobre isto. Tive o primeiro quando a minha mãe estava no hospital. Agora são praticamente contínuos. Quando vim para o exército pela primeira vez tinha muito poucos. Claro, foram só quatro meses por isso não posso ter a certeza de que melhoraram realmente. Gostei da minha situação nessa altura. Não tinha que tomar decisões; a minha vida era planeada por outros no meu lugar. Mas, agora, tenho-os quase permanentemente." (Em 42 *Irving* parece dizer que os furúnculos ocorrem quando as responsabilidades se acumulam sobre ele e desaparecem quando não tem que tomar decisões.)
43. "Eu sei que tiro vantagens deles (os furúnculos). Por exemplo, se não quiser ir para a ginástica rítmica, digo que os furúnculos estão a incomodar-me e, naquela altura, penso mesmo que estão, mas depois acabo por compreender que foi só uma desculpa para escapar disso."
44. "Talvez seja eu que causo a mim próprio todos estes problemas, talvez seja até responsável pelos meus furúnculos." (Este assunto da responsabilidade é levantado de novo. Só que nesta altura parece estar ainda num contexto diferente dos anteriores. Com efeito, "Sou responsável por mim próprio e pelo meu comportamento - até ao ponto de influenciar a minha saúde)."
45. "Acho que o que está por detrás de tudo isto é que a minha motivação mais forte é suprimir toda a motivação. (Pausa.) Eu percebo isso, mas quero saber o que é que a provoca. O que é que deverá ser? De onde é que vem?

Parece sem sentido." (*Irving* é incapaz de transportar este *insight* no sentido de fazer alguma coisa a menos que consiga descobrir mais acerca das causas que lhe estão subjacentes. Por outras palavras, esta afirmação reflecte uma aceitação parcial do *insight*.)

46. "Talvez haja alguma relação entre o meu longo período de doença e a minha situação presente." (Continua a discutir isso em grande pormenor).
47. "Quando finalmente consegui praticar desporto, fiquei atrás dos outros colegas, mas agora estou a começar a ter o sentimento de que não sou assim um inútil. Receio sair-me mal quando tiver que mandar a bola em basebol, mas as últimas vezes que joguei isso não sucedeu. No fim de contas, talvez eu seja apenas uma pessoa de nível médio." (Depois de debater o sentimento de inferioridade que desenvolveu no seu período de incapacidade física, finalmente saiu-se com uma atitude mais positiva em relação a si mesmo. Apesar de bastante ligeiro e experimental, parece indicar que o *insight* já começou a efectuar uma mudança em *Irving*, de modo que se está a tornar mais liberto de antigos sentimentos de inferioridade que o tinham levado a ficar em segundo plano na competição com os seus colegas).
48. "E veja o ténis de mesa. Acho que consigo controlar a bola - pô-la exactamente onde quero que esteja. Acho que consigo levar o outro jogador a fazer o tipo de lance que me interessa para uma resposta de arromba. Há outros colegas que dizem que sou bom nisso, mas sinto que é só uma questão de sorte. Há uma coisa que eu gostava de experimentar - pergunto a mim próprio: se desenhasse sobre a mesa círculos de cinco polegadas será que conseguiria pôr a bola em qualquer sítio que quisesse. (Noutra área de actividade, *Irving* expressa mais confiança na sua habilidade e, contudo, não consegue sentir que é algo que faz por si mesmo - "Sinto que é só uma questão de sorte". A sua última frase é uma expressão dissimulada da questão: "Serei realmente responsável por mim próprio? Consigo realmente fazer aquilo que quero fazer?").

Sexta sessão: 14 de Setembro (5 dias de intervalo)

49. "Sinto que estamos a chegar a algum lado."

50. "Na outra noite estava a pensar sobre isso, e de repente ocorreu-me que o factor básico é o medo, pois tem-me levado a sufocar todas as minhas emoções. Depois de começar a pensar nisso não conseguia deixar de pensar, a minha mente estava sempre a repetir: "Tens medo. É isso. Tens medo." Quis vê-lo de imediato para lho dizer. Então, no dia seguinte, procurei vê-lo; esperei um pouco, mas o senhor continuava a falar com alguém e eu tinha que ir para as aulas. Precisava de vê-lo para lhe contar esta descoberta sobre mim próprio, já que tinha medo de a esquecer e queria lembrar-me dela quando viesse aqui hoje. É estranho - quando pensei naquela ideia sobre o medo que estaria por detrás de tudo isto, nessa noite comecei imediatamente a ter medo de me esquecer de lhe dizer e, no entanto, eu dizia a mim mesmo: "Qual é o problema? Sabes isso, não sabes? Sim, mas eu devo contar ao Sr. _____. Mas se me esquecer disso..." Estava a ter outra daquelas discussões comigo próprio, portanto eu acho que, por detrás disto, está o facto de que quando me deparo com uma situação nova tenho medo de falhar ou de fazer algo errado, e então isso faz com que eu não queira fazer." (Irving manifesta outra vez um *insight* crescente. Agora sabe que a sua falta de motivação foi realmente um sintoma de um medo de falhar que estava subjacente. Existem vários pontos significativos a reforçar nesta afirmação. Primeiro, a descoberta de um medo latente, descoberta essa que sucedeu entre as sessões. Isso é frequente quando o progresso não se conclui no período da sessão, por esta razão as sessões não têm que acontecer com tanta frequência como em alguns outros métodos terapêuticos. Em segundo lugar, repare-se na afirmação de Irving relativa à sua tentativa de levar o *counsellor* a tomar a responsabilidade de aflorar o tópico seguinte. É precisamente este problema que Irving encontra continuamente. Terá ele confiança suficiente na sua própria capacidade? Estará suficientemente livre do medo de falhar para aceitar a responsabilidade de fazer alguma coisa por si mesmo? Em terceiro lugar,

é interessante reparar no modo como Irving reconhece que o valor do *counselling* reside não apenas na aquisição de conhecimento por parte do cliente - por muito significativo que seja -, mas na *relação com o counsellor* que ajuda o cliente a assimilar e a absorver toda a importância emocional desse conhecimento).

51. "Pergunto a mim próprio porquê." (Irving ainda não está satisfeito com a explicação que deu.)
52. Fala de um incidente em que perdeu a confiança na sua mãe por ter contado a alguém uma coisa que lhe tinha pedido que não contasse a ninguém.
53. Fala de uma situação que o deixou embaraçado no sexto ano. O professor obrigou-o a entrar numa pequena peça de teatro sobre bons hábitos alimentares. Cada aluno tinha que representar algum legume ou alimento, como ele era muito gordo naquela altura, quando entrou no palco com o dístico "CARNE" a assistência desatou-se a rir e ele sentiu-se muito humilhado.
54. "Não gosto que se riam de mim - e no entanto às vezes faço coisas, de propósito, para que se riam de mim...como se fosse um palhaço." (Outro exemplo de uma espécie de mecanismo de defesa que caracteriza Irving. Ao convidar deliberadamente os outros a rir-se dele, evita a dor de ser humilhado por eles.)
55. "Também me costumava magoar o facto de o meu irmão e eu não sermos amigos."
56. "Acho que houve muitos incidentes que desenvolveram este sentimento de não ser desejado - porque tinha medo de nunca chegar a sê-lo, por exemplo, quando fui mutilado o médico quis-me amputar a perna. Disse que nunca me serviria para nada, insistiu connosco durante muito tempo, mas eu nunca o consenti. Senti que não teria qualquer vantagem em ficar sem a perna."
57. "E o meu pai nunca achou que se passasse alguma coisa comigo." (Ao longo desta sequência, iniciada no ponto 51, Irving analisa o passado e agrupa um conjunto de incidentes cujo efeito colectivo parece explicar o desenvolvimento do sentimento de medo da rejeição, medo da fálha, do

ostracismo, etc., de forma elucidativa.)

58. "E ainda não sei por que é que este medo se terá desenvolvido. Deve haver algum incidente que explique tudo. Tenho que encontrar o *porquê*! Sinto que existe uma área desconhecida dentro de mim que tenho de descobrir." (Apesar de - para o observador - a explicação para o medo de Irving parecer muito implicada nos eventos que ele enumerou, Irving ainda não está satisfeito. Este é um bom exemplo de que é o cliente quem deve desenvolver *insight* e não o *counsellor*.)
59. Conta mais incidentes que parecem ter a ver com o seu sentimento. Uma vez agrediu um rapaz com a sua muleta; o rapaz provocou-o até que ele perdeu o controle sobre si mesmo e bateu-lhe deixando-o estendido, depois ficou com imenso medo de o ter magoado.
60. "E quando eu era mais novo costumava fantasiar, pensar que era um herói muito corajoso."
61. "Quando a guerra começou não me preocupou o facto de poder ser morto - só tinha medo de ficar mutilado." (Ainda continua à procura de um acontecimento que explique toda a situação.)
62. "E no entanto, sempre tenho tido a sensação de que as coisas irão correr pelo melhor. Acho que se trata apenas de um conjunto de circunstâncias encadeadas - de acidentes, por exemplo, nunca me preocupei com os acidentes. Quando conduzo, procuro ver quão perto consigo chegar dos carros que vão à minha frente e já o fiz para ficar com uma distância de apenas três polegadas. Talvez estivesse a tentar provar a mim próprio que não tinha medo." Continua a contar outros incidentes: "Consigo lembrar-me claramente do medo - mas ainda não sei *porquê*." (É interessante reparar que ele ainda sente que todas as coisas que lhe acontecem são só acidentes - que as suas capacidades não têm nada a ver com isso. Aparentemente, ele ainda não chegou a uma aceitação total do problema que seja suficiente para eliminar o medo.)
63. "Parece haver alguma coisa que estou a tentar alcançar, mas que estou a evitar. Não consigo imaginar o que será."
64. Mais incidentes. "Não recordo o tempo das muletas como uma fase infeliz.

Houve inconvenientes e desconforto, sim, mas não o recorde como um tempo desagradável."

65. "Li Freud há uns cinco ou seis anos. Queria compreender-me a mim próprio. Só me lembro de uma palavra "Narciso". Nem sequer me lembro do que é que isso significa."
66. "Talvez eu deseje conhecer-me a mim mesmo em demasia." (Finalmente, Irving começa a dar o último passo na auto-compreensão. Enquanto ele sentir que existe um incidente que explique todo o problema, está justificado o facto de evitar qualquer responsabilidade directa em fazer alguma coisa para resolver a situação. Continuar à procura de alguma experiência é a sua maneira de evitar fazer algo pela situação - tomar as suas próprias decisões e levá-las a cabo.)
67. "Sempre houve o medo da incompetência - mesmo apesar de saber que conseguiria lidar com a situação. Não é o medo da reprovação social, mas há um aperto no estômago que me abranda o ritmo, por exemplo, quando casei um dos meus joelhos começou a tremer. Então, pressionei-o contra a outra perna para pará-lo e depois a minha cabeça começou a tremer. De seguida, relaxei as minhas pernas e deixei que o joelho tremesse."
68. "Eu sei que consigo fazer bem as coisas, e, no entanto, sinto que não consigo."
(Apesar de já terem sido apresentadas todas as partes necessárias ao *insight* final, Irving ainda não está pronto para atingir esse *insight*, por isso não as encaixa num modelo completo que indique auto-compreensão.)

Sétima Sessão: 16 de Setembro (2 dias de intervalo)

69. "Não consigo dizer "não" a ninguém. Mesmo que não goste de uma coisa, não sou capaz de magoar ninguém."
70. "Este é um assunto do passado. Tenho estado a tentar descobrir por que é que desenvolvi este medo - pode ser do desenvolvimento geral, mas sinto que devia encontrar algum acontecimento específico. Talvez até nem exista

nada e, contudo, se não encontrar uma causa não irei mudar muito.” (Aqui, Irving afirma o motivo real que está na base da sua procura de alguma causa que possa explicar toda a situação. Se a sua procura for infrutífera, ele não terá que mudar, e, tal como reconhece, a procura é limitada, podendo ser infrutífera.

71. “Procurei aquela palavra de Freud de que me lembrava. “Narciso” tem a ver com a preocupação consigo mesmo. O facto de eu me lembrar disso deve ser significativo. Certamente aplica-se a mim.”
72. “Tentei instilar em mim um complexo de inferioridade como uma desculpa.” (Repetição do *insight* prévio em termos diferentes.)
73. “Reconheço que quero que sejam os outros a tomar a iniciativa, reparei nisso, agora mesmo, quando lhe pedi um conselho. Queria que fosse o senhor a tomar a iniciativa.” (Irving refere-se ao facto de ter feito ao *counsellor* uma pergunta directa à qual o *counsellor* respondeu: “Gostaria que lhe dissesse o que deve fazer.” Irving reconhece que esteve, apenas, a tentar colocar a responsabilidade sobre o *counsellor* em vez de ser ele a tomar a decisão).
74. Começa a descrever aquilo que irá fazer para que a mãe de *Mary* deixe de ferir os sentimentos dela. “Ela passa a vida a escrever, dizendo que espera que não tenhamos um bebé e graceja ao dizer que a *Mary* deveria matá-lo. Mas ela deve saber que isso só piora as coisas, porque nós vamos ter um, seja como for. Este fim de semana vou a casa numa licença de três dias e vou falar com ela - sem rodeios - e dizer-lhe como a *Mary* fica infeliz com essa atitude”. (Aparentemente, *Irving* aceitou, por fim, o facto de que deve reconhecer o seu papel como futuro pai e deixar de negar que pode tomar sobre si a responsabilidade pela vida futura da família. Agora planeia dar passos positivos bem definidos).
75. “Talvez o problema todo seja eu ter medo de responsabilidades”. Continua a falar de várias desculpas que tem dado para se convencer a si próprio de que o trabalho escolar não poderia ser melhor. “E acho que a razão por que procurei tanto descobrir algum trauma que provocasse o meu medo foi porque estava só a empatar tempo. Sei que lá não havia nada agora,

mas não estava preparado para enfrentar o facto de que estava a chegar ao fim, e isso era da minha responsabilidade.”

76. Bem, acho que é tudo. Penso que não preciso de mais sessões. Agora tenho as coisas em ordem. Deixe-me resumir isso para mim próprio. Basicamente, quero assumir a responsabilidade por mim mesmo - quero tomar as minhas próprias decisões, ser claro e definido, mas tenho tido medo de errar ou de ser humilhado se fizer alguma coisa. Consequentemente, tenho reprimido qualquer motivação para não ter que agir e, ao reprimir tal motivação, desenvolvi um número de evasivas que me impedissem de aceitar a responsabilidade. Por exemplo, este sentimento de inferioridade, esta atitude de “deixa-andar”, esta desculpa de preguiça, de não motivação, etc... Isto é estranho. Uma vez que estava para ir a casa hoje, de facto não senti que teria muito assunto para falar. Não pensei que teria muito proveito na sessão de hoje, mas agora tudo faz tanto sentido que acho que não preciso de voltar cá mais. Não sei se a minha situação presente terá melhorado - claro, não há nada que o senhor pudesse fazer por isso. Mas pelo menos sinto que agora consigo tratar das coisas.” (Irving alcançou finalmente um *insight* funcionante na sua última sessão. Planeou algumas acções futuras - apesar de relativamente pequenas. Adquiriu confiança suficiente para se libertar, por si mesmo, de qualquer suporte que pudesse ter tido na relação de *counselling*).

Este caso revela um bom desenvolvimento de *insight*. Não podemos ter a certeza do nível a que o soldado Savrensky levará a sua nova compreensão do comportamento. A sua situação no exército pode dificultar-lhe a execução de algum conjunto de acções, a longo prazo. Contudo, a experiência com muitos casos semelhantes permite, na verdade, predizer que o seu comportamento em relação à esposa e a respeito das suas próprias responsabilidades experimentará uma mudança definida em direcção à maturidade devido à sua experiência de *counselling*.

Este exemplo ilustra, em particular, o facto de que os *insights*

são adquiridos pelo próprio cliente ao trabalhar, à sua maneira, e que não há atalhos nesse processo. O problema essencial do *counselling* não consiste em saber como é que o *counsellor* pode comunicar auto-compreensão ao cliente, mas antes como criar um clima no qual o cliente possa trabalhar a sua própria compreensão. O *insight*, que se traduz em comportamento, acontece quando é dada ao cliente a oportunidade de compreender aquilo que está a experienciar no preciso momento em que o experiencia, e esse é o objectivo da técnica não directiva de *counselling*.

7 **O COUNSELLING EDUCATIVO E VOCACIONAL**

É evidente que não se justifica uma abordagem separada na área dos problemas educativos e vocacionais em relação ao *counselling* não directivo. Seja o cliente que começa por referir a sua falta de auto-confiança, problemas que está a ter com a esposa, o medo de enlouquecer, a sua dificuldade sexual, a incapacidade para decidir se vai para a universidade, ou não, o tipo de emprego que melhor se adapta a si, o objectivo do *counselling* deve ser sempre o mesmo. O *counsellor*, seja em que caso for, deve estar interessado na pessoa e não apenas no problema inicial. Em vez de se esforçar por eliminar os problemas manifestos que o cliente apresentou, o *counsellor* tenta propiciar um ambiente no qual o cliente possa crescer em direcção a uma maior compreensão de si mesmo. Sendo este o caso, não existe uma diferença fundamental no procedimento do *counselling* para problemas pessoais e o chamado *counselling* para dificuldades educativas e vocacionais. Para o *counsellor* não-directivo as dificuldades educativas e vocacionais são problemas pessoais. Contudo, uma vez que a orientação educativa e vocacional é, geralmente, considerada um campo separado das outras áreas de *counselling*, será bom considerar de que modo é que a perspectiva não directiva aí se aplica.

Tradicionalmente, a orientação vocacional ou educativa inicia-se, tanto quanto possível, a partir de um diagnóstico. É utilizado um teste extenso de informação; define-se a história educativa e vocacional do cliente e, a partir daí, o *counsellor* estabelece a inter-relação das

várias conclusões e comunica-as ao cliente, adicionando a informação sobre os requisitos para vários empregos ou escolas. Pode ainda recomendar ou sugerir uma série de acções ao cliente. Em alguns casos contactará directamente com futuros empregadores ou universidades, a fim de ajudar o cliente a situar-se na área vocacional ou educativa que lhe pareça mais favorável (geralmente para o *counsellor*). Muitos *counsellors* dirão: “Sim, mas deixo sempre a decisão final com o cliente. Dou-lhe informação sobre si mesmo e informação sobre vagas ou possibilidades vocacionais, mas é ele quem toma as decisões.” Provavelmente, isto é verdadeiro. Estes *counsellors* podem dar conselhos ou sugestões enquanto insistem que deve ser o cliente a tomar a decisão final. Todavia, o ponto crucial é que os recursos e as actividades do *counsellor* foram mobilizados em torno do problema inicial sugerido pelo cliente. Fazer testes e responder a perguntas sobre o seu passado académico e a sua história vocacional não encoraja o cliente a sentir que pode debater outros tipos de problemas com o *counsellor*. Quando toda a atenção do *counsellor* se centra em factores educativos e vocacionais, não é provável que o cliente se venha a sentir livre para debater algum assunto que deseje - entrar em aspectos mais profundos que possam estar subjacentes ao problema manifesto. Nesta falta de liberdade reside a dificuldade do método tradicional de orientação educativa e vocacional, porque se o cliente não for capaz de examinar e explorar os seus sentimentos e atitudes sobre os vários factores relevantes, as decisões que tomar, quaisquer que sejam, serão sempre baseadas numa compreensão inadequada de si mesmo. A informação detalhada sobre os seus resultados dos testes e sobre as condições vocacionais não será suficiente para ajudar o cliente a fazer a adaptação mais satisfatória, a menos que compreenda a relação entre essa informação e os seus próprios medos, esperanças, conflitos e ambições.

O excerto seguinte, retirado de uma primeira entrevista, ilustra o modo através do qual um cliente pode fazer uso de um clima permissivo.

COUNSELLOR: Importa-se de me dizer por que é que veio ao gabinete de *Counselling*?

CLIENTE: Sim,, já há algum tempo que ando a pensar em ir para a actividade pastoral e tenho estado num trabalho de pré-seminário, mas, ultimamente, não me tenho sentido tão certo disso.

COUNSELLOR: Até há pouco tempo sentia-se bastante seguro acerca da vocação que escolhera, mas agora interroga-se se será aquilo que realmente quer.

CLIENTE: Sim, ultimamente tenho viajado, e desde aí tenho pensado no ensino - penso que gostaria de ensinar Inglês.

COUNSELLOR: O facto de viajar levou-o a considerar outras áreas. (Este tipo de conversa prossegue enquanto o cliente, gradualmente, clarifica o problema para o qual procura uma solução).

CLIENTE: Eu penso que aquilo que mais me interessa é descobrir qual destas áreas será a mais adequada para mim.

COUNSELOR: Aquilo que acha que quer conhecer é se é o ensino ou a actividade pastoral que é o melhor para si.

CLIENTE: Sim, se isso puder ser feito por meio de testes. Há outra coisa - não sei se tem testes para isso ou não. Parece-me que não tenho amigos - em casa já todos os rapazes saíram. Estou aqui há cinco meses e não tenho um amigo - claro, na realidade eu também nunca o tive em casa. Deve haver alguma coisa errada com uma pessoa que não é capaz de fazer amizades com as outras pessoas”.

(O cliente acaba por decidir que quer esclarecer ambos os problemas, se possível, e são feitas as marcações para contactos com o *counsellor* bem como para os testes.)*

* Bixler, Ray H., e Virgínia H. Bixler, “Clinical Counseling in Vocational Guidance”, *Journal of Clinical Psychology*, vol. 1, p.188, Julho, 1945. Reproduzido com permissão dos autores.

Este excerto é elucidativo quanto ao dano que o *counsellor* poderia ter causado se sugerisse a indicação sobre ensino/actividade pastoral, prescrevendo uma série de testes e de leituras vocacionais. Em vez disso, ao permitir que o cliente perceba que o *counsellor* está interessado em compreendê-lo e que qualquer tópico de discussão é aceitável, o cliente é capaz de se aperceber de outros problemas significativos que estão diante de si.

Em suma, a informação não resolve problemas; é o cliente que deve tirar as suas conclusões.

Consideremos o caso do sargento Munroe; veio ao serviço de *counselling* para marcar o dia dos testes que precisava de fazer para obter a admissão à universidade. Tinha sonhado, desejado e planeado, desde a infância, seguir a carreira médica e os pais sempre o apoiaram, por outro lado, adquirira um sentimento de importância e de reconhecimento, por parte dos seus amigos quando falava na sua futura carreira. Agora que o GI Bill of Rights lhe tinha concedido a possibilidade de ir para a universidade, planeava tirar um curso de pré-medicina, mas o seu teste de aptidão escolar revelou que não tinha capacidades para a escola médica. Além disso, o seu registo liceal era bastante pobre, sobretudo, nas disciplinas de ciências. Teria o *counsellor* cumprido a sua responsabilidade para com o sargento Munroe ao dizer-lhe, apenas, que a escola médica estava fora de questão e dar-lhe a informação que fundamentasse esta conclusão? Poderia tal informação ter sido utilizada, na medida em que o sargento ainda acreditasse e sentisse firmemente que não seria feliz noutra profissão? Na verdade, a informação era importante para o ajudar a avaliar-se a si mesmo, de forma mais realista do que havia feito previamente, mas só pelo facto de o *counsellor* lhe ter permitido trabalhar as suas atitudes e os seus sentimentos sobre a situação à luz da nova informação.

É cada vez mais evidente, segundo diferentes fontes, que o denominador comum por detrás dos vários problemas de uma pessoa é a sua personalidade - os seus valores, atitudes e sentimentos. As organizações

industriais estão a tornar-se cada vez mais conscientes de que o operário não deixa os assuntos familiares atrás de si quando se apresenta ao trabalho. É claro que só compreendendo o tipo de pessoa que o operário é, é que poderemos conhecer o motivo que o leva a reagir com o seu capataz de determinada maneira; por que é que sente que merece um aumento de ordenado, que motivos é que o fazem, em certas ocasiões, ficar ressentido, e noutras não, por fazer horas extraordinárias. As escolas estão a começar a ter em conta o facto de que a natureza das relações interpessoais entre professor e alunos - e entre os próprios alunos - geralmente é mais importante do que a técnica o método de ensino ou os manuais escolares, em determinar aquilo que o aluno aprende. Os médicos estão a começar a compreender que, longe de serem irrelevantes, os medos e as expectativas do paciente, bem como a sua atitude face ao médico, podem influenciar o grau de restabelecimento que ocorre. Em muitas áreas diferentes, investigadores estão, em separado, a chegar às mesmas conclusões. Parece que temos estado tão preocupados com o desenvolvimento de novas técnicas de *manipular* pessoas que nos temos esquecido de perguntar que objectivos cada pessoa poderá ter estabelecido para si mesma. De facto, em muitos casos impedimos a pessoa de alcançar objectivos desejáveis, porque ignoramos as suas reacções às técnicas que usamos.

Em orientação vocacional, certamente o objectivo não é apenas levar o cliente até um emprego. Em orientação educativa o objectivo não é só determinar que curso o estudante deverá seguir. Como em todo o *counselling*, a justificação para ter uma sessão é que ela conduz o cliente a uma definição mais clara de quem é e o que procura, isto é, dá ao cliente um maior controle sobre as suas próprias acções no futuro.

O Uso da Informação

Existe uma tendência no *counsellor* inexperiente, como já se sublinhou atrás, de assumir que a dificuldade básica que o cliente

enfrenta provém da falta de informação. Contudo, se um militar não estiver seguro de si mesmo, não desenvolverá auto-confiança apenas porque foi informado de que teve um elevado resultado num determinado teste. Se estiver preocupado com o futuro, a informação de que há muitas vagas para empregos na sua área de aptidão não eliminará os seus medos. Não há dúvida de que a informação ajudará em cada uma destas situações, mas só se não se for utilizada numa tentativa de negar a realidade dos sentimentos do militar. Por outras palavras, há funções valiosas que a informação pode desempenhar. Todavia, o *counsellor* deve estar consciente de que a informação não pode demonstrar ao cliente que os seus medos não têm fundamento, que a sua falta de confiança é injustificada, que a sua esperança é fútil, etc. Os sentimentos não são verdadeiros ou falsos, do mesmo modo que uma afirmação o é. Negar a sua realidade ou provar que são infundados não irá alterar o facto de que o cliente se sente desse modo. Os sentimentos do cliente devem ser aceites, devem ser reconhecidos, mas, existem, pelo menos, três aspectos úteis na informação.

1. *A informação pode ser utilizada para ajudar a clarificar uma escolha.* É frequente que o cliente, depois de ter trabalhado sobre o seu problema, chegue a um ponto em que está preparado para tomar uma decisão, mas as opções que tem diante de si são confusas e vagas devido à falta de informação. Nesse caso, o *counsellor* pode proporcionar um serviço útil, apresentando informação apropriada. O veterano que deseje mudar para um novo emprego terá as suas escolhas clarificadas se conhecer qual a formação exigida pelos diferentes empregos, qual é o nível comum de salários, quais são os melhores locais para obter tais empregos, etc. Contudo, quando um *counsellor* dá esta informação a um veterano, deve ser cuidadoso para não a direccionar de tal maneira que este seja praticamente forçado a chegar a determinada conclusão.

2. *A informação deve ser utilizada para implementar uma decisão.* Digamos que um veterano quando aborda um *counsellor* tem dúvidas sobre se deve voltar à universidade ou procurar encontrar um

emprego de imediato. Depois de ter explorado os vários factores envolvidos na sua tomada de decisão (alguns dos quais poderão requerer certa informação como foi indicado atrás), incluindo algumas atitudes suas postas em jogo pelo problema e o significado das várias possibilidades em termos dos seus próprios valores, poderá decidir-se pelo regresso à universidade. A questão que se levanta agora é saber qual a universidade que melhor responde às suas necessidades. Neste ponto ele poderá tirar proveito da utilização de informação relativa a várias universidades. Por outras palavras, depois de a decisão ter sido tomada, o cliente pode precisar de informação que o ajudará a levar a cabo uma série de acções sobre o que decidiu.

Note-se que ambas as formas de utilizar a informação acontecem na fase final do *counselling*. Depois de o cliente ter tido total oportunidade de demonstrar que utilização deseja fazer da relação de *counselling*, ter expressado livremente quaisquer assuntos importantes para si, ter desenvolvido um *insight* funcionante, então - quando as decisões estão no processo de se realizar e implementar - o *counsellor* torna a informação acessível se o cliente sentir que precisa dela.

3. *A informação pode ser utilizada para ajudar o cliente a descobrir o problema real.* Em muitas situações, é necessário muito mais do que informação. Todavia, o cliente nem sempre reconhece de imediato esta necessidade. Nessas circunstâncias, o *counsellor* pode dar ao cliente a informação que este está a solicitar (ou, melhor, indicar-lhe fontes de informação) para ajudá-lo a descobrir que a informação não é suficiente. Um exemplo disso é o caso seguinte: o soldado Hamsun veio para *counselling* com a solicitação de que lhe fossem aplicados testes para determinar que vocação se lhe ajustaria melhor. Não aceitou o convite do *counsellor* para conversarem um pouco, mas pediu que lhe fossem aplicados testes que lhe dissessem o que fazer. Foi-lhe aplicada uma bateria apropriada de testes de interesses, aptidões e habilidades. Além disso, foram indicadas ao soldado Hamsun fontes bibliográficas que lhe dariam informação

sobre várias profissões. Depois de ter feito algumas leituras sobre profissões, os resultados dos testes foram interpretados. O soldado Hamsun ficou bastante interessado na informação, mas quando essa fase terminou, afirmou que tinha sido bom, que tinha descoberto 10 ou 12 ocupações que lhe interessavam, mas como decidiria qual seria a melhor? Como organizaria a sua mente? Então o *counsellor* estruturou a situação em termos de relação casual de *counselling* - indicando que se ele se compreendesse melhor a si mesmo, talvez descobrisse por que é que era, agora, incapaz de tomar uma decisão. Foi sugerido que se o soldado Hamsun desejasse aproveitar a oportunidade, o *counsellor* teria prazer em marcar um tempo de consulta que poria à sua disposição para o utilizar. O soldado concordou de bom grado que talvez fosse isso que desejava. As sessões seguintes foram depois utilizadas pelo soldado Hamsun para falar sobre a sua situação em geral. Expressou muitos sentimentos relativos à sua família, à atitude desta face ao seu casamento, à pressão que exercia sobre ele para passar a viver na sua terra natal, etc. À medida que esses sentimentos foram trabalhados, ele chegou a uma compreensão mais clara de si mesmo e daquilo que queria fazer, descobriu também que tinha estado à espera que as decisões fossem tomadas em seu lugar, por causa da sua falta de confiança nas suas próprias decisões resultantes da pressão da família. Quando este estágio foi alcançado, decidiu concretizar uma intenção que estabelecera anteriormente - sair de casa e ir para a universidade. Planeou um curso universitário que possibilitasse o acesso a uma variedade de profissões que se agrupavam em torno de um padrão central de interesses. É claro que para o soldado Hamsun a informação desempenhou uma função indirecta - nomeadamente demonstrar que o seu problema não era provocado pela falta de informação. Quando o *counsellor* agiu de acordo com as solicitações de Hamsun, mesmo que o problema não se tenha solucionado, foi mais fácil para ele utilizar as horas de *counselling* de um modo proveitoso. Claro que

um dos perigos que emerge desta utilização da informação é que as sessões fortalecem a dependência do cliente relativamente ao *counsellor* e aumentam o sentimento de que o *counsellor* pode dar-lhe as respostas. Contudo, o facto de saber lidar, de forma hábil, nas primeiras sessões, associado a uma estruturação clara da relação, contribuirá para evitar este problema.

Informação dos testes

Os resultados dos testes são objecto das mesmas considerações que foram mencionadas para outros tipos de informação, mas, devido ao seu carácter pessoal, existem certos aspectos adicionais que devem ser mencionados. Informações tais como o preço das propinas numa determinada escola ou o tempo necessário de preparação para ser classificado como um operário metalúrgico, geralmente, não criam muita emoção. Porém, muitas vezes, há sentimentos intensos relacionados com os resultados dos testes, pois o cliente pode sentir que este resultado revelará se é “bom” ou se é brilhante, qual a sua aptidão, etc. Sente que há padrões face aos quais está a ser julgado. Por outras palavras, tem algo de pessoal em jogo. Este factor emocional influenciará a sua reacção a tal informação, consequentemente, deve-se reconhecer que os resultados dos testes constituem um tipo especial de informação, por isso, ao lidar com eles, há certas precauções que se devem ter em conta.

1. *Assegure-se de que o cliente sabe o que é que o resultado do teste significa.* Antes de informar o cliente, o *counsellor* deve verificar se este sabe qual é o objectivo do teste. Por exemplo, quando é dado o resultado de um inventário de interesses, o cliente deve compreender que este inventário lhe dá informação sobre os seus interesses e não sobre as suas aptidões. Noutros casos, será necessário perceber se o cliente compreende a diferença entre um teste de realização e um teste

de aptidão, etc. Talvez a melhor maneira de determinar em que medida o cliente compreende os resultados do teste seja ver o que é que significam para si, permitindo-lhe dizer como é que os entende.

2. *A informação que deriva dos testes deve, de preferência, ser dada quando se ajusta a alguma coisa que o cliente disse.* Seguindo este procedimento, não satisfaz apenas o desejo do cliente de conhecer aquilo que foi descoberto, mas também fortalece a relação entre o *counsellor* e o cliente ao proporcionar uma base comum de compreensão. Além disso, mantém nas mãos do cliente a responsabilidade pelo conteúdo da entrevista, por exemplo se um veterano diz que nunca teve grande interesse por trabalhos de mecânica, o *counsellor* poderá responder que o inventário de interesses indicou que o seu interesse, nessa área, é baixo, mas que é elevado em actividades que envolvam aptidões verbais e também contactos interpessoais.

3. *Depois de a informação ter sido prestada, dê tempo ao cliente para reagir.*

O resultado do teste representa uma descrição objectiva do *self*. Assim, pode ou não concordar com o modo como o cliente se descreve a si mesmo. Uma vez que a informação do teste seja dada, então o *counsellor* tem a oportunidade de desempenhar um papel muito útil, clarificando ao militar a compreensão de si mesmo. Se o *counsellor* aceitar e reformular os sentimentos do militar sobre a informação, o militar pode ser ajudado a descobrir o que é que a informação realmente significa para si, assimilá-la na sua própria maneira de pensar e utilizá-la. Por vezes, os resultados dos testes evocam reacções muito significativas no cliente - se o *counsellor* se abster de impôr a sua própria avaliação sobre o significado desses resultados. Por exemplo, um militar pode reagir a uma informação desagradável, objectando que não acredita que o teste seja rigoroso. (Naturalmente, se houver algum motivo real para suspeitar que o teste foi incorrectamente aplicado, deverá ser aplicado de novo ou ser passado

outro teste similar). Se o teste foi aplicado adequadamente, o *counsellor* não deve tentar persuadir o cliente de que o teste é realmente válido, muito utilizado, etc. As sessões de *counselling* não têm como objectivo convencer os clientes acerca do valor dos testes psicológicos, nem demonstrar aquilo que o *counsellor* sabe sobre os métodos de construção e os dados estatísticos acerca dos testes. O *counsellor* poderá antes responder assim: "Sente, então, que, realmente, o resultado deste teste não descreve as suas capacidades". O facto de aceitar e reformular as objecções do militar, poderá levá-lo a um auto-exame posterior sobre o porquê de não conseguir ainda acreditar que o teste lhe tenha fornecido uma descrição adequada de si mesmo. *Seja qual for o nível de perfeição da estandardização de um teste, os seus resultados não terão maior utilidade do que aquela que o cliente lhes permita ter.* Assimilar e utilizar a informação de um teste é um problema de sentimentos e de atitudes, e o *counsellor* não deve tentar pressionar o militar, levando-o a dizer que acredita nos resultados. A longo prazo ficará provado que é mais vantajoso deixá-lo proceder ao seu próprio ritmo, afirmar as suas objecções ou a sua aprovação, examinar o porquê de objectar ou de aprovar, expressar livremente os seus sentimentos.

O seguinte excerto de uma sessão de *counselling* ilustra o progresso significativo que ocorreu quando o *counsellor* permitiu que o cliente explorasse o significado da informação do teste.

"... O cliente tinha expressado o medo de não ter capacidade para ser bem sucedido. Os resultados dos testes eram indicadores de elevada capacidade e realização; os testes de interesses sugeriam a sua apreciação por contactos de negócio e especialmente a venda de seguros."

"Ele empalideceu de forma notória e disse: "Isso é surpreendente...". Fez uma leve pausa e continuou, "...e agradável. É exactamente o que eu queria. Com isso o senhor quer mesmo dizer que eu tenho um vocabulário superior à media dos estudantes universitários?"

C: Acenou com a cabeça concordando.

“Poderia voltar para os seguros de vida”. Neste ponto mencionou alguns aspectos positivos relativos aos seguros de vida (ficar em casa e encontrar pessoas, uma boa remuneração e não estar sempre num escritório).

C: “Tudo parece bom e mesmo ao seu gosto”.

“Bem, claro que existem algumas coisas más”. Então, falou outra vez sobre os “seis meses de grande baixa” e como a princípio conseguiu atingir os seus objectivos, mas mais tarde fracassou, depois acrescentou que havia um medo de vender que ainda o incomodava.

C: “Há imensas coisas boas nos seguros de vida e há algumas más”.

“Ainda sinto medo. Neste preciso momento, aqui sentado, eu sei que tenho qualidade, mas aqui em baixo (aponta para o estômago) estou doente e fraco”.

C: “Apesar de saber que o consegue fazer, isso assusta-o muito”.

“Sim eu acho que devia começar e vencer, voltando para os seguros de vida. Sim, mas esses seis meses de queda - Sinto-me pior do que quando entrei aqui hoje. Não tenho nenhuma desculpa. É quase como se os testes me tivessem dado a resposta errada. Se tivessem sido maus eu teria uma desculpa para falhar. Os testes retiraram qualquer desculpa”.

C: “Teria sido melhor se tivessem corrido mal, porque então teria algum motivo para falhar”.

Sim, é isso. Tenho capacidade, mas tenho mais medo disso do que tinha antes. Devo ficar e falar consigo sobre isso até regressar a casa ou devo procurar tratar disso?”

C: “O seu problema é saber como fazer para tratar desse assunto”.

“Sim, seria melhor voltar cá. Se eu tivesse resultados fracos, teria uma desculpa para ser um pateta. Não tive nenhum. Era melhor se tivesse tido”.

C: “As coisas seriam melhores se tivesse resultados baixos; então poderia compreender por que é que é um pateta”.

“Sim. Sorriu timidamente. “Acabaram por sair errados.”*

* Bixler, Ray H., e Virgínia H. Bixler, “Clinical Counseling in Vocational Guidance”, *Journal of Clinical Psychology*, vol. 1, p. 191, Julho, 1945. Reproduzido com permissão dos autores.

Repare que neste excerto o *counsellor* abstém-se de indicar o significado dos resultados dos testes, em vez disso acompanha as expressões de sentimento do cliente, capacitando-o, assim, a alcançar uma compreensão mais profunda desse significado.

Quando é necessária mais informação

É verdade que alguns clientes só precisam de certas informações, muito específicas. Em muitos casos ficarão satisfeitos com uma referência a livros ou revistas que lhes digam aquilo que querem saber. Porém, na maioria dos casos, o *counsellor* nunca pode ter a certeza de que isso é tudo o que é requerido, a menos que tenha a convicção de que o cliente se sentiu livre para falar sobre alguma coisa que desejasse, directamente relacionada, ou não, com os seus problemas vocacionais ou educativos. Qualquer pessoa pode procurar informação num livro, mas quando consulta outra pessoa nem sempre o faz à procura de informação pura e simples. O significado da relação pessoal deve ser estabelecido. Que intenção tem o cliente em procurar tirar uma conclusão da sua relação com o *counsellor*? Talvez queira confirmar uma série de acções que já escolheu; talvez receie tomar uma decisão por si mesmo; talvez queira alguém que fique do seu lado contra os desejos dos seus pais. A questão é que consultar outra pessoa para obter informação é uma acção muito diferente de consultar um livro. O *counsellor* deve estar atento a alguns sinais que indiquem que a pessoa quer algo mais da relação de *counselling* do que informação. Existem muitos indicadores de que o problema básico não é o vocacional ou o educativo apresentado. Três destes sinais serão mencionados aqui. Na prática o *counsellor* desenvolverá a capacidade de responder a estes e a outros indicadores.

1. A pessoa que quer que tomem as decisões por ela.

Um cliente deste tipo não tem ideia nenhuma do que gostaria de

fazer, quer que o *counsellor* lhe passe alguns testes e depois lhe indique o que deve fazer. Apresenta os seus problemas e pergunta o que é que deve fazer com eles. Pergunta continuamente ao *counsellor*: "O que é que acha disso?", "Acha que falhei nisso?", "O que é que sugere?" Em tais circunstâncias o mais provável é que o problema básico seja o facto do cliente não conseguir decidir-se, o facto de querer alguém que tome a responsabilidade pela decisão. Existem sobre ele pressões que o impossibilitam de chegar a entrar em acção porque quaisquer decisões que tome envolvê-lo-iam numa escolha desagradável? A dificuldade é uma falta básica de insegurança? Geralmente tais clientes necessitam de mais do que informação. Seguindo a perspectiva deste manual, geralmente, verifica-se que a apresentação de um problema vocacional ou educativo dissimula, de facto, um problema pessoal profundo que deve ser tratado antes que consiga algum progresso relativamente à dificuldade manifesta.

2. *A pessoa quer mais informação, continuamente*. Outro aviso de que o problema básico é mais profundo que a dificuldade vocacional ou educativa apresentada é dado quando o cliente nunca está satisfeito com qualquer informação que receba. Quer sempre mais. Isto sugere que por alguma razão está a tentar adiar a tomada de uma decisão definitiva. Para o cliente, o seu pedido de informação adicional parecer-lhe-á perfeitamente justificado e lógico. Contudo, é uma verdade evidente que a vida envolve um certo número de jogo ou risco em qualquer escolha. Nunca haverá suficiente informação sobre o que sucederá no futuro para que o possamos prever perfeitamente a 100%. Uma pessoa que exige uma certeza completa em todos os assuntos é, provavelmente, uma pessoa que tem medo da vida e de si mesma. E por isso em tais casos a questão será: o que a leva a querer, continuamente, mais informação? Qual é o significado de tomar uma decisão definitiva? O que é que está em risco no cliente? Mais e mais informação terá pouco efeito sobre um problema deste tipo, na medida em que o cliente não conseguirá utilizar a informação que tem.

4. *A pessoa que manifesta ansiedade sobre o futuro*. Clientes deste tipo têm uma necessidade maior de tratamento adicional do que de informação. Deve-lhes ser concedida uma situação livre na qual possam expressar a sua ansiedade, os seus medos e preocupações. Quando o cliente já tiver trabalhado a sua ansiedade sobre o futuro e tiver desenvolvido *insight*, será então capaz de fazer uso da informação. Mas dar-lhe informação factual como principal forma de tratamento é deixar na mesma a dificuldade básica.

Obviamente, existem muitas outras situações nas quais determinados problemas, que aparentam ser vocacionais ou educativos, passam para factores pessoais. Se o *counsellor* for bem sucedido em ajudar o cliente e vivenciar o total significado de um clima permissivo, desenvolverá a capacidade de avaliar o papel da informação em qualquer caso particular.

Então, o principal valor adicional de usar o *counselling* não directivo na orientação vocacional e educativa é o desenvolvimento da capacidade do *counsellor* em determinar quando é que o uso de testes e outras fontes de informação constituem um instrumento legítimo e útil e quando, por outro lado, tal resultaria num tratamento superficial de sintomas, deixando por resolver dificuldades pessoais básicas.

8 O COUNSELLING FAMILIAR E CONJUGAL

Um indivíduo amável e compreensivo que seja contactado por militares ou esposas destes, acabará por ser consultado acerca de problemas conjugais. Os problemas são muitos e variados, pois, devido à longa separação, as esposas vêm a duvidar da fidelidade dos maridos e os militares têm também dúvidas sobre as suas mulheres. Um homem em casa, de licença, para sua angústia descobre que ele e a esposa estão constantemente a discutir. Noutros casos, são os familiares dos cônjuges que criam problemas à nova união. Um casal desiludido considera a possibilidade de divórcio. Um homem vindo do ultramar encontra a esposa bem estabelecida numa carreira, a ganhar mais do que é suposto ele vir a auferir, face a esta situação, sente-se magoado e infeliz. Um militar regressado está angustiado, porque o filho encara-o como se de um estranho se tratasse. A lista poderia aumentar quase até ao infinito, uma vez que as circunstâncias do tempo de guerra não são favoráveis aos casamentos, e, geralmente, são muitas as dificuldades que se desenvolvem.

Em nenhuma outra área a importância dos princípios básicos de *counselling* centrado no cliente é tão evidente como ao lidar-se com estes enredos conjugais. A solução para situações tão complexas deve ser aquela que é realmente aceite e adoptada pelo cliente, ou, caso contrário, não irá durar muito. No caso do parceiro conjugal que decide que se quer divorciar ou que quer assumir a tarefa lenta e difícil de reconstruir um casamento perturbado, a decisão deve ser mesmo a sua,

se é para viver com tal decisão, e não a decisão que lhe foi imposta. Além disso, um tipo de abordagem tradicional de diagnóstico não é praticável, uma vez que é frequente o *counsellor* lidar apenas com um dos cônjuges, sem uma oportunidade real de determinar os factos objectivos em relação ao outro cônjuge.

Então, em certo sentido, não é necessário um capítulo que aborde separadamente o *counselling* dos problemas conjugais, visto que os princípios a serem aplicados, as técnicas a serem postas em prática e as restrições que o *counsellor* deve exercer foram discutidas nos capítulos anteriores, sendo, apenas, aqui sublinhados. Existem, todavia, algumas situações que emergem no *counselling* conjugal nas quais o terapeuta poderá não perceber como é que tais princípios serão aplicados, e estes aspectos especiais merecem ser considerados.

Quando o problema é a falha do outro cônjuge

Não é invulgar que o cônjuge que vem pedir ajuda ao *counsellor* pareça ser o melhor ajustado do casal. A esposa, cuja conduta parece irrepreensível, vem pedir ajuda por causa do seu marido infiel. O soldado calmo e auto-controlado deseja um conselho face à sua esposa implicante e neurótica.

A tendência do *counsellor* é sentir-se inseguro sobre o que deve fazer porque parece estar a lidar com a “pessoa errada”. A experiência permite-nos considerar que o *counselling* deve começar com a pessoa que se sente preocupada com o problema. Em tal situação conjugal, não é necessariamente com o cônjuge “problema” que devemos lidar, mas com a pessoa que está insatisfeita e quer trabalhar sobre o problema. Qualquer pessoa que se encontre numa relação conjugal insatisfatória, será capaz, com a assistência de *counselling*, de fazer *alguma coisa* para melhorar a relação. Como em qualquer outro tipo de *counselling*, começamos com a pessoa que manifesta preocupação com a situação.

Não é raro a esposa vir ao *counsellor* a fim de pedir se poderá enviar-lhe o seu marido “problema” para ser aconselhado. O *counsellor* será competente, indicando que se o seu marido realmente deseja ajuda será bem-vindo, mas que, por outro lado, ela poderá ir mais longe explorando a situação por si mesma.

Numa situação conjugal é fácil identificar alguém como sendo a parte “inocente”, e o *counsellor* deve evitar tal armadilha. O antagonismo e o amontoado de acusações que recaem sobre o cônjuge devem ser totalmente aceites e reformulados (“Sente que ele é definitivamente quem está em falta”, “Parece-lhe que ela está a destruir o vosso casamento”, etc.), mas o *counsellor* deve abster-se de avaliar o outro cônjuge. Respostas tais como: “Realmente ele tem-na a maltratado”, ou “Eu teria achado que o senhor era infeliz com ela”, é quase certo que prejudicarão o *counselling*, tal como as atitudes que estão por detrás destes comentários.

O motivo está à vista; muitas vezes o cliente “inocente” não está totalmente inocente. Se o *counsellor* se identificar com este cliente como a parte inocente, torna-se duplamente difícil dar a conhecer atitudes e informação que contrariem este quadro. Assim, a jovem atraente, esposa de um soldado da guarda costeira descreveu o marido como um indivíduo inibido, reservado, irreflectido, com tanta falta de espontaneidade e cordialidade que seria impossível qualquer relação conjugal razoável. Mas à medida que estas críticas eram aceites, ela finalmente conseguiu revelar o outro lado do quadro, que ela tinha reprimido profundamente. Apesar de na maioria das situações de grupo ela ser feliz e espontânea, com o marido, estava inquieta, com uma alegria artificial ou num silêncio excessivo, e tudo porque ela agia sob o medo contínuo de que alguma coisa que pudesse dizer ou fazer revelasse algumas das suas levandades passadas, que ele desconhecia. Se o *counsellor* se tivesse posto do lado dela desde o início, ela nunca teria tido a coragem de debater o seu próprio lado da situação e os seus sentimentos de culpa. Assim que viu esses aspectos, foi capaz de alterar

o seu comportamento de modo proveitoso.

Mesmo que a parte inocente tenha muito pouco a ver com a causa do problema, o *counsellor* deve lembrar-se que é totalmente incapaz de levantar o peso da dificuldade dos ombros do cliente. A ajuda será maior se se concentrar na tarefa de ajudar o cliente a clarificar a sua própria relação com a situação, porque não será uma terceira pessoa a resolvê-la por ele.

Tratando ambos os cônjuges

Para o *counsellor* principiante, os problemas técnicos serão, sem dúvida, mais simples se a relação de *counselling* for apenas com um dos cônjuges. O marido (ou a esposa, se for esse o caso) pode então fazer uso do *counselling* para explorar, compreender e reconstruir as suas próprias atitudes e o comportamento no casamento e assim trabalhar esses aspectos pelos quais é responsável.

Quando os cônjuges vêm juntos à consulta, geralmente, é melhor ouvi-los para uma apresentação preliminar do problema e então marcar consultas para ver cada um em separado. Se o assunto for conduzido desta maneira, o *counsellor* deve manter separadas as duas relações de *counselling*, ou seja, o marido não deve ser informado sobre aquilo que a esposa diz e vice-versa. Ainda mais importante é que o *counsellor* evite, tanto quanto possível, desenvolver um diagnóstico ou uma conclusão sobre a situação. Se chegar ao ponto de formular um diagnóstico, achará muito difícil aceitar e reconhecer atitudes que não estejam em concordância com a sua conclusão pré-concebida. Este *counselling* de ambos os cônjuges exige um maior grau de auto-controle da parte do *counsellor* do que noutras situações de *counselling*, se quiser manter-se aberto e genuinamente aceitante face às diversas atitudes dos dois parceiros.

Ouvir a esposa explicar como tem lutado para ser poupada e

económica, e, noutra ocasião, ouvir o marido relatar que a esposa é uma gastadora estouvada do seu salário ganho com esforço, e reformular ambas as atitudes com compreensão é uma tarefa difícil para o *counsellor*. Enquanto o contacto avança descobrir-se-á que à medida que marido e mulher se tornam suficientemente livres para expressar mais um quadro real em lugar de um defensivo haverá menos contradição entre si.

Poderão surgir algumas situações em que as circunstâncias exijam que o casal seja entrevistado junto. Partindo de alguma investigação feita em terapia de grupo, mostra-se possível que, ao reformular atitudes expressas, mesmo que contraditórias, o *counselling* simultâneo a duas pessoas pode fazer progressos. Ao ajudar cada um a clarificar as suas próprias atitudes, aquelas pelas quais é responsável, poderão ser encontradas formas de ajustamento. Ainda não existe experiência bastante que justifique um debate sobre este tópico que exige um grau de capacidade que o *counsellor* principiante poderá não possuir. Como consequência, sempre que possível, o marido e a esposa deverão ser atendidos em separado.

Dar informação

Ao tratar-se de situações conjugais, por vezes pode suceder que o cliente necessite de informação relativa às leis do divórcio, à gestão financeira da família, ao ajustamento sexual, à assistência aos filhos ou a algum outro tópico. O *counsellor* poderá desejar dar esta informação verbalmente ou indicar outras fontes ao cliente, sejam livros ou pessoas. Um ponto importante deve ser tido em conta: a informação deve ser dada de uma forma neutra, de tal modo que o cliente possa utilizá-la ou não, porque é muito fácil assumir que estamos a dar informação quando, na verdade, estamos a dizer ao cliente: "É isto que deve fazer."

Um casal novo, casado há alguns meses, veio para ajuda, porque não haviam sido capazes de consumir o seu casamento. A jovem tinha sido fortemente condicionada contra tudo o que fosse sexual por uma mãe neurótica e anormal e agora tinha percebido que apesar de gostar de agradar e satisfazer o seu marido não o conseguia fazer. Dois exames médicos forneceram relatórios incompatíveis como se houvesse algum motivo orgânico para a contracção vaginal que impedia a relação sexual. Nesta situação o *counsellor* seleccionou um livro que enfatizava o lugar normal do ajustamento sexual no casamento e ofereceu-o à esposa. Claro que esta informação não resolveu o problema, uma vez que ela ainda precisava de trabalhar a sua própria atitude em relação a assuntos sexuais. É provável que tenha sido uma ajuda para ela na aprendizagem de alguns dos factos que a vida passada sempre mantivera longe de si. Ocorreram melhoras, mas quando ela tomou a decisão de que poderia viver uma vida diferente da que vivia a sua mãe, conseguiu estabelecer os seus objectivos e escolher os seus próprios valores, foi, então, capaz de adquirir um ajustamento sexual satisfatório.

Este caso ilustra o lugar da informação no processo de *counselling*. Deveria ser reconhecido que os factos ou a informação raramente constituem a resposta satisfatória a um problema conjugal. Mesmo quando os factos necessários são dados a conhecer, permanece ainda com o cliente a tarefa de se relacionar, de maneira responsável, com esses factos. Essa é a área do *counselling*.

Algumas considerações gerais

Pelo facto de os problemas conjugais serem tão variados, abrangerem inter-relações humanas e não apenas os conflitos interiores de um indivíduo, porque estão tão associados a questões convencionais, morais e religiosas, existe alguma tendência nos *counsellors* para sentir que devem realizar um tipo de abordagem diferente daquele que se

aplica a outros problemas. A fim de contrariar esta tendência será bom enfatizar de novo dois pontos básicos:

1- O *counselling* trata de atitudes, não de situações. Não afecta directamente factores externos ao caso - o marido infiel, a sogra que não é razoável, a tensão financeira em casa.

2- O *counselling* pode ajudar o indivíduo a mergulhar mais profunda e realisticamente em todas as atitudes que tenha face à sua situação. Através desta análise profunda, poderá vir a compreender melhor a sua relação com a situação, a vê-la sem a defensividade que antes afectava a sua percepção. Através desta percepção, mais verdadeira, pode desenvolver novos meios e um maior amadurecimento para se relacionar com a realidade que enfrenta.

Estes pontos básicos aplicam-se tanto ao *counselling* conjugal como a qualquer outro. Ajudam a explicar por que é que o *counsellor* pode fazer um trabalho melhor se centrar a sua atenção e a sua capacidade só nas atitudes emocionais do parceiro conjugal, que vem ter com ele, e entender isso como a sua área de esforços, em vez de “perder o barco”, centrando-se no problema tal como existe, independentemente das atitudes do cliente.

A concluir, podemos apresentar o breve relato de um caso. Uma jovem esposa, de 20 anos de idade, foi aconselhada por um amigo a procurar um *counsellor*. A princípio, adoptou uma postura defensiva e desconfiada, mas, gradualmente, foi relatando a sua situação. Casara há um ano com um marinheiro, depois de o ter conhecido há poucas semanas antes. Uma semana depois do casamento, o marido embarcou e voltava, agora para umas férias de 60 dias, mas as discussões eram uma constante e assumiam posições muito antagónicas. Ela sentia-se infeliz por tudo isto, pensava obter o divórcio e deixar o emprego. Culpabilizava o marido: “É simplesmente despropositado acerca de tudo”. “Ele espera que eu desista de algumas coisas em favor do casamento. Não vou sacrificar nada daquilo que ganhei”. “Casar foi apenas um capricho estúpido. Nunca pensei nisso como uma coisa

permanente. Devemos cortar relações”. “Eu acho - claro que dizer isto parece divertido - acho que realmente sou melhor do que ele”. Apesar das suas atitudes poderem ser avaliadas como sendo muito auto-centradas e imaturas, o *counsellor* abstém-se de fazer qualquer avaliação, aceita e reformula os sentimentos expressos.

Na segunda entrevista ela falou mais, segundo a mesma perspectiva, mas também foi mais profunda. Decidiu: “Talvez eu seja um tanto egoísta”. Falou acerca da sua experiência de insegurança no passado -produto de um lar desfeito; “despachada” para casa dos familiares, desenvolvendo, gradualmente, o sentimento de que uma pessoa “agarra-se a tudo aquilo que pode e apoia-se nisso”. Compreendeu que esta era a razão por que não conseguia ser generosa com os outros nem sacrificar alguma coisa pelo seu casamento. Também discutiu a situação do seu marido em termos muito diferentes, dizendo que apesar de ele ter falhas ela sempre tinha sentido que ele era muito genuíno e que tinha mais coisas em comum com ele do que com qualquer outro homem que conheceria. Sentiu que talvez estivesse só a vangloriar-se ao dizer que era melhor do que ele. Quando a entrevista se aproximava do fim ela disse: “Talvez ajudasse se eu tivesse amadurecido”, a que o *counsellor* replicou: “Está a começar a sentir que talvez pudesse fazer alguma coisa pelo seu casamento”.

A terceira entrevista foi breve. Começou por dizer que as coisas estavam muito melhor e que a sua mente estava clara em relação àquilo que queria fazer. Tinha procurado ser generosa e atenciosa para com dois dos seus amigos e, para sua surpresa, descobriu que essa atitude funcionou. Não se aproveitaram da sua generosidade, e ela sentiu-se muito melhor consigo mesma. Falou do seu casamento com uma ênfase totalmente nova: “Decidi que vou dar uma oportunidade ao casamento. Realmente nunca fiz isso. Poderemos não ser capazes de ser bem sucedidos, mas de certeza que não vou desistir dele nem desistir do nosso casamento sem esgotar todos os esforços”. A ideia de deixar o emprego desaparecera da conversa. (De facto, o seu supervisor, que

nada sabia sobre o *counselling*, dissera que o seu trabalho tinha melhorado tão repentinamente, que não conseguia explicar o motivo e perguntava a si próprio o que é que lhe acontecera).

Aqui está, muito resumidamente, todo o processo de *counselling*, *passa-se*: de uma formulação defensiva do problema para uma exposição real do problema; de um conceito defensivo do *self* para um rigoroso auto-*insight*; da confusão e da incapacidade para fazer alguma coisa construtiva perante uma situação para um objectivo integrado e mais amadurecido em direcção ao qual já foram dados os primeiros passos. Não podemos ter a certeza de que ela será bem sucedida no sentido de manter o casamento unido. Contudo, é certo que os seus esforços serão mais construtivos, mais realísticos, mais amadurecidos.

9 A UTILIZAÇÃO DO CONTACTO CASUAL

Em certas situações de guerra há poucas oportunidades de *counselling* formalmente organizado, mas há muitos contactos casuais com militares nos quais os problemas são, muitas vezes, revelados. Isto é particularmente verdade com os funcionários dos clubes USO ou clubes militares, *counsellors* do trabalho, professores que estão em contacto com militares e capelães. Será que pode ser dada alguma ajuda nestes contactos geralmente breves e que não foram planeados? O nosso propósito neste capítulo é considerar essa questão.

A definição de objectivos

O contacto casual será mais vantajoso se o *counsellor* estabelecer um determinado objectivo. É certo que a vida de um indivíduo não será reorientada nem um problema antigo será resolvido numa conversa de 15 minutos no salão do USO, mas o militar poderá sentir-se mais apto a lidar com a sua situação se os 15 minutos forem bem empregues.

O contacto casual pode fornecer três elementos bastante importantes de ajuda. Pode proporcionar liberdade emocional - tirar o peso das tensões, expressar sentimentos reprimidos, a satisfação de dar a conhecer atitudes emocionalmente fortes, a experiência de “tirar isto de dentro do peito”, como eles dizem; em segundo lugar, dá ao indivíduo a oportunidade de olhar com maior clareza para a sua situação,

e um problema encarado de um modo mais claro é mais fácil de solucionar. Devido à experiência de liberdade emocional, o militar está menos tenso, o seu pensamento está menos distorcido, é mais objectivo; vê o seu problema numa perspectiva mais exacta. Poderá não sair com a solução para a sua situação, mas sai com uma compreensão mais firme da verdadeira essência da sua dificuldade. Em terceiro lugar, tal entrevista, apesar de ter uma origem casual, pode conduzir a contactos posteriores, planeados de um modo definido, em que o indivíduo aborde os seus problemas com mais profundidade, com este *counsellor* ou com outro a quem seja indicado.

Estes são os objectivos positivos aos quais alguém chamou "*counselling* ao vivo". Como é que poderão ser alcançados? Que procedimentos serão úteis ao *counsellor* e quais são aqueles que deverá evitar?

As regras são relativamente simples. Primeiro que tudo, o *counsellor* deve estar psicologicamente acessível através de um caloroso interesse pessoal, de conversa social amigável e de prontidão para escutar. Deste modo torna mais fácil ao indivíduo, com quem está em contacto, debater os problemas caso este o deseje. Em muitos casos, não se referem nenhuns problemas, a sessão começa e termina num cavaquear social e amigável. O *counsellor* deve evitar questionar e julgar, visto que não é função sua desenterrar problemas, mas, simplesmente estar acessível caso os problemas sejam apresentados. Deve reduzir tanto quanto possível, quaisquer barreiras psicológicas entre ele e o seu cliente de modo a que possa ser visto pelo militar como "um indivíduo com quem posso conversar".

Em segundo lugar, o *counsellor* está atento a qualquer manifestação de atitudes profundamente emocionais, e se de repente surgirem na conversa, de imediato, aproveita a oportunidade, deixa a conversa social e utiliza, em vez disso, as técnicas de *counselling*. Quando um militar que está a falar sobre a sua terra natal começa a queixar-se dos civis, o *counsellor* reformula a sua atitude; quando o

marinheiro mercante, que está a descrever os seus planos de partida, diz: "Mas eu não vou para casa, nem que fosse esse o último lugar da terra", o *counsellor* responde: "Está realmente em conflito com a sua família". Tais respostas revelam uma compreensão que permite ao indivíduo continuar se desejar e, ao mesmo tempo, evitam qualquer atitude que vise julgar ou desenterrar informação, da qual este se ressentiria.

Talvez a melhor forma de indicar as técnicas correctas no *counselling* casual seja citar um exemplo do clube da USO no qual uma excelente intervenção proporcionou ajuda genuína a um marinheiro que estava muito perturbado. A descrição da situação e do diálogo baseiam-se nos apontamentos do *counsellor*.

Um funcionário da USO apercebeu-se, progressivamente que um marinheiro veio ao clube várias vezes ao longo do dia, mantendo-se fechado sobre si mesmo e parecendo triste e inquieto. O funcionário foi ter com ele e disse-lhe: "Vou tomar uma 'Coca'. Quer fazer-me companhia?" O rapaz aceitou. As bebidas vieram e sentaram-se os dois num canto da sala; o funcionário, reparando nas insígnias do seu blusão, comentou o facto de cada vez mais virem ao clube indivíduos do Pacífico Sul, sublinhando que tinha gostado de conhecer alguns deles. Falou-lhe de um ou dois dos homens que tinha conhecido. O marinheiro respondeu com comentários breves, mas era evidente que a sua mente estava noutro lugar qualquer. Houve um longo silêncio, enquanto os dois bebiam as Coca-Colas em pequenos goles, por fim o marinheiro deixou escapar o comentário com que se inicia a seguinte conversa:

1. Marinheiro: "Gostava de saber como é que se faz oração!" (Frase dita repentinamente com uma grande dose de emoção. A observação não se referia à conversa que precedera aquele silêncio).
2. Funcionário: (Após uma pausa na qual está a tentar ajustar-se a esta nova viragem na conversa) "Quer dizer-me mais alguma coisa

sobre isso?"

3. M.: "Estou muito confuso. Não consigo dormir. A noite passada andei pelas ruas a maior parte do tempo, sob uma chuva torrencial. Não tenho conseguido dormir durante este período de licença. Estive em casa algum tempo, mas nem mesmo aí eu conseguia falar. Sabe, o meu amigo foi morto e eu não consigo ultrapassar isso".
4. F.: Foi um grande choque para si."
5. M.: Sim, foi. Sabe, ele era o único amigo verdadeiro que eu tinha - não faço amigos facilmente, nunca tive muitos, ele e eu estávamos sempre juntos. (Conta como se conheceram e algumas situações por que passaram juntos. O funcionário não faz comentários. Responde apenas: "Compreendo", "Sim", etc.). Trabalhávamos no mesmo grupo de fuzileiros, conhecíamos-nos tão bem um ao outro que nunca precisávamos de dizer o que era preciso fazer. Conseguíamos dar o sinal apenas pelo modo como nos olhávamos. Naquele preciso momento, os aviões japoneses vinham em grande quantidade. Estava muito calor. A caixa de munições estava vazia e eu apenas olhei para o meu amigo. Ele sabia o que é que eu queria dizer e foi buscar outra caixa. Enquanto fazia isso, uma granada explodiu mesmo junto dele e matou-o. (Pausa). Não consigo recuperar-me disso. Sinto... sinto como se tivesse provocado a sua morte."
6. F.: "Sente-se, de certo modo, culpado pela morte do seu amigo."
7. C.: "Sim, sinto. Não vejo porquê. Não podia saber que ele seria atingido quando fosse buscar a caixa, mas ainda assim sinto como se tivesse sido uma falha minha."
8. F.: "Acha que não deveria sentir-se culpado, mas sente-se."
9. C.: Sim, sinto. (pausa). E não sei porquê (uma pausa longa). Bem, há uma coisa que ainda não contei, talvez tenha a ver com isto. O meu amigo e eu... O nosso convívio era cada

- vez maior.; raramente discutíamos, mas no dia antes de isto suceder tivemos uma grande discussão (conta os pormenores da discussão). Ficámos mesmo irritados um com o outro. Estive sem lhe falar durante algumas horas. Sabe, penso que esse facto teve alguma coisa a ver com isto. Parece que aquela discussão me faz sentir culpado pelo que sucedeu."
10. F.: "Sente que por ter estado zangado com ele, de algum modo isso tornou-o responsável pela sua morte."
11. C.: "Sabe, acho que é isso. Não tinha pensado nisso antes. Talvez tivesse medo de pensar desse modo. De certa maneira, ajuda falar sobre coisas como esta. Veja, habitualmente, eu não discutia com o meu amigo e acho que é muito duro para mim pensar que logo fomos ter uma discussão mesmo no dia anterior à sua morte. Não parece tão mau quando falo sobre isto. Ele era realmente uma pessoa fantástica." (Durante algum tempo continua a falar sobre o amigo, acerca das coisas que ele fez e o bom relacionamento que tinham. A conversa volta-se então para outros assuntos e ele fala sobre a sua própria família, referindo o facto de se sentir muito triste durante o tempo que esteve de licença em casa). "Não sei o que é que o senhor fez mas ajudou-me imenso. Não vejo por que é que antes me senti tão culpado."
12. F.: "Parece que ajudou a tirar-lhe um peso do peito. É isso?"
13. C.: "É isso mesmo. Pergunto-me, senhor, se seria pedir demais, se eu poderia escrever-lhe caso me sinta assim outra vez. Provavelmente embarcarei em breve, por isso acho que não terei oportunidade de o ver outra vez, mas talvez pudesse escrever-lhe uma carta."
14. F.: "Ficaria contente por receber uma carta sua, mesmo que não se sinta triste. Espero que me escreva."
15. M.: "Bem, muito obrigado por ter falado comigo. Agora tenho que ir embora mas irá ter notícias minhas."

Esta foi a única entrevista com o marinheiro, apesar de mais tarde o funcionário receber várias cartas dele. Em cada carta repetia o alívio e a satisfação que sentira a partir da conversa no clube. As suas cartas eram comunicativas, pessoais e não voltou a expressar preocupação ou sentimentos de culpa relativamente à morte do seu amigo, apesar de mencionar o facto de sentir muito a falta da sua companhia.

Várias aspectos devem ser notados nesta entrevistas. No início o funcionário ofereceu simpatia ao rapaz, mas respeitou completamente o seu possível desejo de fechar-se sobre si mesmo. O funcionário ofereceu-lhe uma "Coca", fez comentários e manifestou interesse, mas em momento algum exerceu pressão sobre o rapaz. O incidente teria tido provavelmente um fim diferente se o funcionário tivesse dito: "O que é que se passa? Há alguma coisa mal?"

A partir do momento em que o rapaz expressou uma atitude emocional, o funcionário usou uma orientação não directiva, através da reformulação de atitudes e da simples aceitação para lhe dar a oportunidade utilizar a situação tal como desejasse. Apesar de o funcionário ter entrado activamente na conversa social precedente, logo se tornou um indivíduo não avaliador, receptivo à medida que as emoções profundas eram expressas e limitou-se a esta função catalítica.

Este breve fragmento é de um interesse adicional, porque o *counsellor* poderia, com muita facilidade ter sido tentado a desempenhar um papel directivo ou centrado em si próprio, o que quase de certeza seria de menor ajuda.

No 2 o *counsellor* poderia ser tentado a dar instrução religiosa que, segundo todas as probabilidades, levaria a que o problema real nunca fosse revelado. No 4 o funcionário poder-se-ia ter identificado com o rapaz, manifestado simpatia, possivelmente contado um sofrimento semelhante que ele próprio tivesse vivido. Isso teria certamente atrasado e até impedido o debate de níveis mais profundos do problema. No 6 muitos *counsellors* teriam sido incapazes de se

abster de o animar. Contudo, quanto mais se insistisse na sua inocência, mais certos poderíamos estar de que ele seria incapaz de contar as atitudes que o fizeram sentir-se culpado, atitudes que ele descreve no 9.

Em síntese esta breve entrevista ilustra bem a justificação básica para o *counselling* centrado no cliente, tal como sucederia num caso longo. Uma vez que as várias atitudes com as quais o indivíduo tem rodeado o seu problema são totalmente trazidas à consciência - quando já não é necessário ser defensivo e negar a existência de algumas destas atitudes - então o indivíduo tem a capacidade de se ajustar à realidade da situação. O "problema" que, tal como foi revelado, parece requerer instruções, encorajamento, interpretação, explicação, simpatia na verdade prova que não carece de nenhum destes procedimentos. Torna-se, à luz da mais completa auto-compreensão, uma realidade tratável e deixa de ser, de todo, um "problema".

10

PRÁTICA DE COUNSELLING

Nada pode reproduzir o valor formativo de uma entrevista de *counselling* supervisionada. Apesar de este facto ser reconhecido, tem-se verificado que em numerosos grupos essa preparação para o *counselling* pode ser melhorada através da prática adquirida numa base de papel-e-lápis. Os materiais que se seguem são, em certo sentido, um “filme em câmara lenta” de uma entrevista de *counselling*. O *counsellor* tem mais tempo para pensar sobre o material do cliente, mais tempo para formular a sua resposta e uma oportunidade de comparar a sua afirmação com a resposta dada, de facto, por si. Este material merece e resultará num estudo e numa prática cuidadosos e desenvolverá as aptidões necessárias para situações de *counselling* na vida real.

As instruções gerais para trabalhar sobre os vários excertos de entrevistas abaixo apresentados são as que se seguem: cubra com uma folha de papel toda parte do material que não foi lida, destapando uma afirmação do cliente de cada vez. Após ter lido aquilo que o cliente diz, *escreva* a resposta que daria, numerando-a para mais fácil identificação posterior. Depois de ter completado todas as respostas de um excerto de entrevista, compare as suas respostas com as que são dadas no final do excerto e volte ao material para ver onde e de que modo errou. Os diferentes excertos proporcionam a prática num conjunto de vários problemas comuns que sucedem no *counselling*.

O COMBATENTE

Um funcionário da USO encontra-se no seu gabinete próximo do bar quando um soldado, usando vários cordões condecorativos do ultramar, surge à porta e começa a conversa seguinte. O funcionário, enquanto ele explode de início, convida-o a sentar-se. Escreva por baixo a resposta que daria a cada uma das afirmações do homem.

1. Soldado: "Por que é que não está ninguém aqui ao balcão? Que raio! Entro e quero pendurar o casaco e não está ninguém na recepção. Quero uma Coca-Cola e não está ninguém ao balcão! Mas que taberna é esta?"
2. *Counsellor*: _____
3. Soldado: "É como em todo o lado. Falam sobre tudo aquilo que vão fazer pelo soldado, mas quando cá chegas o que é que tens? Levas p'ra baixo e mais nada! Onde é que estão todos esses empregos que iriam cá estar à nossa espera? Foram todos ocupados por esses patifes que os agarraram enquanto estávamos no ultramar. Um rapaz que eu conheço teve uma classificação baixa e recebe uns belos 90 dólares por semana. E eu, o que é que vou ganhar quando sair da tropa? Vou ter uns 25 dólares, com muita sorte."
4. *C.*: _____
5. *S.*: É isso mesmo, amigo! No exército é a mesma coisa. Quem são os fulanos que ganham as promoções e as folgas? São os que fazem o trabalho mais sujo? Não. É aquele que adula o mais velho e que lhe diz sempre que sim.
6. *C.*: _____
7. *S.*: Sim. Aqui nada é melhor do que lá. Muitas vezes desejaria estar lá no ultramar. Não há coisas suficientes

para fazer. Gosto de mais movimento e de acção. Isto aqui é muito calmo e vagaroso.

8. *C.*: _____9. *S.*: Bem, é uma desilusão. No exército quando estão em combate são duros e firmes. Tão depressa estão a matar um homem como estão a comer. É o tipo de exército em que tenho estado e é o tipo de pessoa que sou. Aqui sinto-me um homem sozinho.10. *C.*: _____11. *S.*: É isso. Claro que este tipo de vida faz um homem muito duro. Ele será - chama-lhe o que quiseres - um problema de reabilitação quando vier para casa. Eu acho que serei um pouco isso. Há algum tempo atrás vim aqui a casa, de licença, e não foi bom. Não havia ninguém por perto. Em três anos tinham-se esquecido de mim. Não há reconhecimento por parte de ninguém. Isso deixa-me desanimado de todo. Tenho feito algumas das coisas mais odiosas. Um rapaz que eu conheço estava na minha casa de visita e estavam todos a conversar, olhei para ele por uns instantes e depois dei-lhe um soco nos maxilares. Não fiz bem. Não havia razão para isso. Não deveria tê-lo feito, mas não me sinto triste por isso. Deveria sentir-me triste mas não sinto.12. *C.*: _____13. *S.*: Bem, esse rapaz e eu estávamos apaixonados pela mesma rapariga, e enquanto eu estive fora ele andou de volta dela. Não sei o que é que houve de errado comigo. Eu não devia ter feito aquilo.14. *C.*: _____15. *S.*: Nunca tive um emprego. Fui para a Universidade por dois anos e tirei um curso de artes liberais. Não sabia o que queria fazer. Fui directamente da universidade para

a tropa. Não tenho ideia nenhuma do que hei-de fazer na vida civil.

16. C.:

17. S.:

Sim, excepto que eu não vou ficar no exército. Se ficar muito tempo ficar apanhado. Já vi isso acontecer. Faz os homens brutos, duros, rudes. Eu não quero ficar assim duro.

18. C.:

19. S.:

Sabe, tenho pensado bastante nisso. Acho que se o mundo me tratar com calma eu serei calmo. Se me tratar com dureza eu sei ser duro e áspero. Não será talvez a atitude certa mas é assim que eu me sinto.

Debate

Este é um começo muito típico de uma entrevista casual que se inicia em torno de um criticismo beligerante. Bem recebido, em pouco tempo o cliente passa a tratar de alguns dos seus problemas reais que tem de enfrentar consigo mesmo, em vez do problema de ter uma Coca-Cola para beber. As respostas do *counsellor* são adequadas, à excepção de uma que será indicada.

As respostas dadas pelo *counsellor* são as seguintes:

2. "Sente que não lhe foi dado nenhum atendimento."
(Muitos funcionários prefeririam oferecer também o serviço. Uma resposta igualmente desejável seria "Eu arranjo-lhe uma Coca, deduzo que acha o nosso serviço muito pobre." Com certeza a resposta deverá incluir a reformulação da atitude emocional).
4. "Sente que o soldado que regressa não é, nem será, tratado com lealdade".
6. "Acha que todo o sistema, no exército e fora dele, se afigura bastante injusto para o militar.

8. "Toda a experiência de regressar constitui um grande desapontamento para si."

(Os números 4, 6 e 8 são respostas muito boas. A 8 serve o objectivo de clarificar, bem como de reformular a atitude do cliente. Repare que em cada caso a resposta trata do sentimento que está a ser expresso, mais do que do conteúdo intelectual).

10. "Sente-se como se o combate o tornasse duro e diferente das pessoas daqui".
12. "Só não compreende por que é que reage do modo como o faz, mas sabe que ficou perturbado" (É difícil responder a um longo conteúdo que contém várias atitudes diferentes. A resposta dada é boa, apesar de que qualquer resposta que reflectisse algumas das atitudes expressas teria sido satisfatória).
14. "Em que tipo de trabalho se ocupava antes de entrar para o exército?
(Por que é que o *counsellor* fez este erro flagrante? Repare como isso altera, completamente, a direcção da entrevista. É o tipo de erro que todo o *counsellor* comete, a menos que se tenha disciplinado a si mesmo no modo de proceder centrado no cliente. Uma resposta satisfatória nesta altura teria sido uma do tipo: "Tinha algumas razões para o agredir, mas sente que não o deveria ter feito").
16. "Sente-se muito inseguro em relação àquilo que deverá fazer".
18. "Pelo menos tem a certeza de algumas coisas que não quer". (Esta é uma resposta com sensibilidade, invulgarmente boa).
20. "Sente que reagirá da mesma maneira que for tratado".

A NOIVA DO MARINHEIRO

B. era uma jovem recém-casada de 20 anos. Veio ter com um *counsellor* amigo que lhe tinham aconselhado por estar desanimada e ter deixado o emprego, apenas por não conseguir trabalhar nesse estado de perturbação emocional.

1. B.: "Sou eu e o meu marido. Ele é marinheiro. Não nos damos. Só o conheci uma semana antes de casarmos. Depois foi para o ultramar onde esteve um ano, mas agora está em casa de licença durante 30 dias. Simplesmente não funcionou".
2. *Counsellor*: _____
3. B.: Ele ainda me ama mas eu não o amo. Creio que não o amava quando casei com ele.
4. C.: _____
5. B.: Em alguns aspectos ele é agradável, passamos horas a conversar sobre música e outras coisas. Temos muito em comum, mas eu só acho que era demasiado nova para casar. Se continuar casada estarei a perder alguma coisa. Quero dar umas voltas com outros amigos. Não estou preparada para assentar arraiais! (Dito com muito desdém)"Não sei se alguma vez estarei!"
6. C.: _____
7. B.: Eu estou é toda baralhada sobre o que devo fazer. Comecei a tratar do divórcio - o meu advogado disse que eu poderia anular o meu casamento. Mas depois parei com isso. Não sei, simplesmente.
8. C.: _____
9. B.: Discutimos bastante quando estamos juntos. Às vezes ele é lento e maçador. Dizem que a aparência não é importante, mas eu acho que é, não acha? Quero um homem alto, moreno, que saiba o que quer, e ele não é assim".
10. C.: _____
11. B.: Bem, nem tanto(Pausa). Acho que não me devia divorciar, até que ele venha para casa de vez. É o que todos me dizem, mas eu tenho que ter alguma coisa definida. Isto está a deixar-me muito abalada. Antes já

- consegui desembaraçar-me de problemas , mas este...
12. C.: _____
 13. B.: Há outra coisa. Eu podia também contar tudo! Sexualmente somos de todo incompatíveis e não se consegue amar uma pessoa com quem não se pode relacionar sexualmente, não é?
 14. C.: _____
 15. B.: Outra coisa. O Bill é doido por crianças, e eu detestavas. As pessoas dizem: "Oh, tu vais ultrapassar isso", falam do instinto maternal e um monte de coisas, mas eu não gosto delas, essa é a verdade. Então discutimos sobre isso.
 16. C.: _____
 17. B.: Não sei em que é que estava a pensar quando casei. Casar foi só um capricho estúpido. Nunca o considerei uma coisa permanente. Nunca pensei, de todo, nesta questão de assentar. Temos de romper com a relação, não creio que alguma vez me tenha apaixonado por ele. Sempre gostei de mudança e de excitação, foi uma oportunidade de fazer uma viagem, de passar um momento. Não percebo no que é que estava a pensar. (Pausa). Isto soa terrível."
 18. C.: _____

Debate

Muitos *counsellors* trabalham bem desde que o cliente expresse atitudes com as quais eles consigam sentir algum grau de simpatia, mas são desastrosos quando o cliente expressa atitudes sociais indesejáveis ou obviamente imaturas. Esta entrevista ajudará a verificar até que ponto o *counsellor* é aceitante e permissivo. As respostas dadas

pelo *counsellor* são as seguintes:

2. *Counsellor*: "Compreendo."
(Muitas vezes uma resposta de simples aceitação é um procedimento saudável. Aqui é adequado. O *counsellor* poderia também ter dito: "O seu casamento parece não estar a resultar.")
4. *Counsellor*: "Duvida que alguma vez tenha tido um sentimento mais forte por ele".
6. *Counsellor*: "Não quer sentir-se presa a um homem - pelo menos por enquanto".
8. *Counsellor*: "Quis pôr termo ao casamento, mas ainda não se sente suficientemente segura dessa intenção para a levar por diante. (Esta é uma boa resposta, porque alcança a ambivalência que B. está a expressar).
10. *Counsellor*: A aparência é tão importante quanta a atenção que lhe dê".
(Esta tentativa de reformular o sentimento vai muito além daquilo que B. expressou e produz uma certa defensividade momentânea e uma pausa em 11. Seria melhor o *counsellor* ter dito: "Parece que ele está a desapontá-la, tanto pela sua aparência como pela sua conversa.").
12. *Counsellor*: Sente que é bastante difícil e que precisa de esclarecer a sua mente acerca disso."
14. *Counsellor*: Sente que essa é outra dificuldade no seu casamento."
16. *Counsellor*: A sua aversão a crianças é outra coisa que sente que a separa do Bill".
18. *Counsellor*: Não gosta do modo como isso soa quando o diz, mas de facto sente que o seu casamento foi só um divertimento temporário."
(Tanto no 16 como no 18 o *counsellor* deve ter sido tentado a julgar e a reprová-lo, mas manteve uma atitude aceitante. A sabedoria de proceder assim é revelada pelo resultado do caso, que é sintetizado no Capítulo 8).

O TENENTE NEURÓTICO

Um jovem tenente que tinha estado em combate no ultramar sofria de um "esgotamento". Tinha regressado a um hospital geral neste país e a esposa visitava-o com regularidade. Durante os encontros com um *counsellor* manifestou o seu receio sobre a sua própria situação mental e também sobre os seus impulsos muitos perturbadores de fazer mal à esposa. As entrevistas de *counselling* foram gravadas fonograficamente, e são apresentados aqui alguns excertos da terceira e da quarta entrevistas para permitir praticar a resposta a conteúdos, de certo modo, mais confusos e complexos do que no caso anterior.

1. Tenente: "Creio que na última vez que aqui estive disse uma coisa que pode ter sido a causa de todo o problema. Sempre tive - desde a altura que conheci a minha esposa - medo que de algum modo a pudesse vir a perder e, quando fui destacado para o acampamento X e a deixei, costumava senti-lo muito fortemente, temia que alguém pudesse tomar o meu lugar se alguma coisa me viesse a acontecer, ou possivelmente que ela poderia - o que é injusto para ela, eu sei - andar com outra pessoa. Porquê? Não sei porque é que pensava assim. Eu acho que foi porque quando comecei a sair com ela, como disse, desenvolvi o medo de que alguém pudesse ficar com ela antes de mim. Tinha um sentimento tão forte em relação a ela. Então quando soube que ia para o ultramar e pensei que lá poderia ser morto, ou que alguma lhe poderia suceder enquanto eu lá estivesse, isso também me afectou. E foi exactamente depois de eu sair de cá e ir para X que tive esta mudança súbita e ódio pelo meu trabalho. E depois disso, tive algumas vezes o sentimento estranho de que a poderia matar.

2. *Counsellor*: _____

3. Tenente: "Realmente eu acredito que esta é a raiz de todos os meus problemas, porque quando lhe contei isso, na última vez que aqui estive, tive um sentimento impressionante e quase desatei a chorar".

4. *Counsellor*: _____

5. Tenente: "Sim, é verdade. E para cúmulo - acho que ao longo de toda a minha vida, tenho estado mais ou menos preocupado - bem, eles costumavam chamar-me pretencioso. Nunca o senti até um dia em que me disseram que eu era a pessoa mais pretenciosa que já alguma vez tinham visto. Então comecei a dar mais atenção a mim próprio do que deveria, e isso é capaz de ter tido alguma coisa a ver com isto, também. Possivelmente se eu tivesse sido diferente - uma pessoa mais ou menos despreocupada - de certeza que isto não teria acontecido. Possivelmente teria acontecido, mas não teria sido tão mau como foi".

6. *Counsellor*: _____

7. Tenente: Sim (Pausa) A maior razão por que casei não foi tanto porque quisesse ter uma vida de homem casado, mas foi este medo de que alguém pudesse interpôr-se, e eu também andava muito por aí às voltas, achei que se casasse, isso ajudaria-me a assentar, mas não tinha a certeza de querer assentar, e casei com essas ideias em mente.

8. *Counsellor*: _____

9. Tenente: "Sim. Depois de casar e ir para X, eu sentia essa necessidade de sair e ter um tempo agradável mas alguma coisa - acho que era o casamento - me puxava para trás, me oprimia e, como resultado, os bons momentos não foram muitos. Ficava em casa, e foi exactamente lá que se desenvolveu a aversão súbita pelo meu trabalho. Era como se tivesse acontecido de um dia para o outro. Um dia estava precisamente sentado à secretária; senti que não conseguia trabalhar mais".

10. *Counsellor*: _____

11. Tenente: "Sim, porque eu sou capaz de ir lá atrás, ao princípio. Eu posso levar as coisas desde aí até à aversão súbita pelo meu trabalho, e depois esses choques e depois os medos e depois - tudo isso. Parece que seguem em fila, e eu posso ir lá ao ponto onde isto parece ter começado, que me faz crer que terá alguma coisa a ver com isto."

12. *Counsellor*: _____

(Pouco depois disto a entrevista chegou ao fim).

Excerto da quarta entrevista. Depois de falar sobre um acidente de que se sente culpado, a conversa prossegue:

13. Tenente: "Eu sei que ao longo de toda a minha vida isso me incomodou até um certo ponto, isto é, fiz coisas de que mais tarde me senti terrivelmente arrependido de ter feito. Agora estou a esforçar-me por vencer isso e penso que possivelmente terá alguma coisa a ver com isto. Tal como até o casamento - a razão por que casei - não que eu me sinta triste por ter casado, mas os motivos continuam a pesar na minha mente - esse sentimento de culpa".

14. *Counsellor*: _____

15. Tenente: "Sim, os motivos eram uma coisa que - não sei se ainda me incomodam ou não - mais ainda estão cá. Enquanto eu sentir que tenho um casamento bem sucedido, de facto não penso que me irão perturbar muito. A obsessão de bater na minha mulher parece ter diminuído e - oh, pensei nela, mas a obsessão actual que tinha parece ter desaparecido. Talvez tenha sido uma coisa em que só pensei quando estava confuso - era só um peso na minha mente."

Debate

O tenente é um indivíduo confuso mas inteligente, que usa a aceitação da situação de *counselling* para penetrar lentamente em elementos significativos da sua experiência que lhe possibilitam compreender-se a si mesmo. Neste caso o *counsellor* utiliza, como se verá, boas técnicas não directivas. Sente que é importante responder a *todas* as atitudes emocionais expressas e, por isso, as suas respostas tendem a ser mais longas do que as que considerámos anteriormente. É necessária a máxima concentração para apanhar com tanta sensibilidade todas as reacções do cliente. Os comentários do *counsellor*, gravados fonograficamente, são os seguintes:

2. *Counsellor*: Sente que esta atitude em relação à sua esposa é aquilo que está mais próximo da base do problema.
4. *Counsellor*: "Juntou muitas coisas - o sentimento de que estas coisas começaram após aquele medo terrível de perder a pessoa que significava tanto para si, depois o pensamento de ir para o ultramar e talvez ser morto e perdê-la desse modo ou de alguém tomar o seu lugar. Depois disso um tipo de obsessão mais profunda e confusa de tirar a vida à sua esposa, e por fim a experiência de ter falado disso e senti-lo de um modo tão violento, sentindo depois um certo alívio, são coisas que se encaixam conjuntamente num padrão de que está muito seguro de ser, pelo menos, parte da dificuldade".

(Como resposta formulada no fluxo rápido de uma entrevista, esta é uma reformulação surpreendentemente completa de tudo aquilo que o tenente expressou em 1 e 3. É claro que o *counsellor* precisou de algum tempo para a organizar na sua mente. Uma reformulação menos elaborada da atitude teria, sem dúvida, ficado próxima do mesmo objectivo).

6. *Counsellor*: "Uma afirmação bastante profunda, não é? Que pelo menos uma parte da sua vida tenha estado concentrado em si mesmo e, por consequência, não tenha sido tão capaz de libertar-se dessas coisas como o seria alguém mais despreocupado e talvez menos preso em si próprio".

(Esta é uma boa clarificação de uma expressão um tanto confusa, apesar da primeira frase ser um pouco crítica e que seria melhor ter-se omitido).

8. *Counsellor*: "Mesmo quando casou, não se sentia seguro de que fosse exactamente isso que queria fazer."
10. *Counsellor*: "Sente que existe uma relação entre o sentimento de constrangimento que o casamento lhe transmitia depois de regressar ao acampamento, e o sentimento de irritação com estes constrangimentos, apesar de se manter fiel a eles, e depois uma irritação súbita com tudo o que estava a fazer".

(O *counsellor* está a trabalhar acompanhando o cliente, procurando compreender e clarificar as atitudes confusas expressas).

12. *Counsellor*: "Consegue realmente reconstituir o modo como as coisas se encaixaram umas nas outras, e isso dá-lhe a confiança de estar no caminho certo."
14. *Counsellor*: "Não foi que se arrependesse de ter casado, mas que se arrependesse dos motivos, talvez - as razões porque casou".
16. *Counsellor*: Sente que os seus motivos não mudaram muito, mas que, à medida que estas coisas se tornam mais claras na sua mente, já não o perturbam tanto".

A.W.O.L.

O soldado Dan Foote era A.W.O.L. e veio ao *counsellor* contra vontade. O início da primeira entrevista encontra-se no Capítulo IV e o

leitor poderá reavivar a sua memória lendo de novo esse material. A segunda entrevista também trouxe algumas dificuldades técnicas ao *counsellor*. A primeira parte deste segundo contacto e um excerto do terceiro são aqui relatados a partir dos apontamentos do *counsellor*.

Don entrou, cumprimentou o *counsellor*, depois sentou-se e ficou em silêncio durante algum tempo.

1. *Counsellor*: "De que é que gostaria de falar hoje?"
2. *Dan*: "Pensei que hoje seria melhor ser o senhor a fazer-me perguntas. Ontem falei imenso."
3. *Counsellor*: _____
4. *Dan*: "Não sei se me diria, acha que eu tenho um complexo de Édipo? Li alguns livros sobre psicologia e pergunto a mim próprio se terei um complexo de Édipo".
5. *Counsellor*: _____
6. *Dan*: "Bem, eu penso que não tenho, mas questioneei-me sobre isso. (Pausa) Sou um tipo singular em alguns aspectos; nunca me preocupei com a competição. Sou atlético, mas nunca me preocupei muito em ganhar. Também parece que nunca fico zangado com as pessoas. Quando não gosto delas ponho-as de lado, pura e simplesmente."
7. *Counsellor*: _____
8. *Dan*: "E o meu futuro? Tenho andado a pensar que a maneira como trato desta situação é capaz de afectar o meu futuro. Só pensei nisso quando comecei a considerar que talvez houvesse uma solução para esta situação".
9. *Counsellor*: _____
10. *Dan*: "Sim. Compreendo que eu fugia das situações no passado, como deixar a universidade da maneira que lhe contei, e sei que não posso continuar assim se quiser ter êxito. Acho que a única maneira de desenvolver confiança será enfrentar a situação e vencer (Pausa, depois prossegue lentamente). E

se não resolver assim a situação agora - e eu não quero - então como será o futuro?"

11. *Counsellor*: _____
12. *Dan*: "Não sei. Quero ser bem sucedido em alguns aspectos, acho eu".
13. *Counsellor*: _____
14. *Dan*: "Sim (Pausa). Como é que nós vamos tratar disto? (Risos) Como é que vê este "nós"?"
15. *Counsellor*: _____

Na terceira entrevista, depois de *Dan* ter decidido regressar ao acampamento, diz assim:

16. *Dan*: "Não vale a pena fingir que não tenho medo de voltar. Espero entrar na casa da guarda. Depois não sei o que é que irá acontecer."
17. *Counsellor*: _____

Debate

Na segunda entrevista a situação não é fácil de tratar porque *Dan* está obviamente a procurar (mais no subconsciente do que com uma intenção consciente) colocar a responsabilidade sobre o *counsellor* do que retê-la em si mesmo. O silêncio inicial força o *counsellor* a tomar a iniciativa, mas ele utiliza-a habilmente e a resposta 1 é uma boa sugestão não directiva.

3. *Counsellor*: "Não penso que o ajude muito fazer-lhe imensas perguntas. Este é apenas um lugar onde pode pensar nas coisas que o incomodam." (Pausa)
(Este é o objectivo apropriado para uma resposta

estruturante. Sem o criticar, o *counsellor* mostra-lhe que ele é que decide como é que quer utilizar a entrevista).

5. *Counsellor*: "Pergunta a si próprio que tipo de rótulo deveria trazer em si".

(Aqui o *counsellor* poderia ter sido desviado para uma discussão intelectual fútil. Se dissesse que sim, Dan teria sido defensivo, como a sua resposta indica. Se tivesse dito que não, outras questões se seguiriam. Reformula habilmente o sentimento subjacente à pergunta, e Dan passa para outros tópicos).

7. *Counsellor*: "Sente-se um pouco diferente da maioria das pessoas". (Longa pausa).

9. *Counsellor*: "Está a começar a sentir que aquilo que faz agora pode realmente influenciar a sua vida a partir de este momento".

11. *Counsellor*: "Tem a certeza de que a única maneira de resolver esta situação que desenvolveria a sua confiança, essa não a vai utilizar".

(Este é um teste sério à perspectiva do *counsellor*. Pareceria muito fácil tentar persuadir Dan neste momento, mas então a responsabilidade da decisão teria sido do *counsellor*. Ao disciplinar-se a si próprio, reformulando tanto os aspectos negativos como os positivos da atitude do rapaz, o *counsellor* permite a Dan chegar a uma decisão da sua responsabilidade, que toma na entrevista seguinte. Esta boa resposta do *counsellor* produz também o primeiro vislumbre de um propósito positivo da parte de Dan no 12).

13. *Counsellor*: "Sente que gostaria de ser alguém que pudesse respeitar?"

14. *Counsellor*: "Sente que trabalhamos juntos nisto."

(Desde a parte inicial da entrevista, em que o cliente está, até certo ponto, a lutar com o *counsellor*, a forma hábil de tratar da relação trouxe-os a um ponto em que o cliente sente que estão a trabalhar juntos).

18. *Counsellor*: "É realmente um grande passo a dar, não é? E tem medo daquilo que possa suceder-lhe".

(Mesmo depois de Dan ter tomado esta decisão significativa, o *counsellor* desempenha a sua melhor função ao oferecer compreensão, em vez de um encorajamento barato e insignificante).

TÉCNICAS BOAS E MÁS

Até aqui o objectivo foi praticar este tipo de respostas que seriam de ajuda. No entanto, tem-se encontrado *counsellors* em formação que usam frequentemente respostas interpretativas, de encorajamento, de aviso, etc, de modo pouco gracioso, simplesmente porque nunca aprenderam a reconhecer as formas menos desejáveis de resposta. Deste modo, o exercício que se segue destina-se a dar oportunidade a uma prática inteligente face aos erros, a fim de que possam ser evitados na própria entrevista.

Para relembrar a memória do leitor, são dadas definições simples de tipos de respostas apropriadas e impróprias, a fim de ficar claro aquilo que é desejável nos exercícios.

Definições

Técnicas centradas no cliente (técnicas apropriadas e desejáveis)

Reformulação do sentimento: expressar, por palavras próprias, as atitudes essenciais (não os conteúdos) expressas pelo cliente, espelhar as suas atitudes para a sua melhor compreensão, e mostrar que é compreendido pelo *counsellor*.

Aceitação simples: Uma resposta de tipo "hum...hum" que mais não faz do que indicar aceitação e compreensão.

Estruturação: Uma explicação simples do tipo de relação que existe entre o *counsellor* e o cliente.

Orientação não directiva: Uma questão muito geral que se destina a abrir a conversação, não a dirigi-la.

Técnicas centradas no counsellor (geralmente inapropriadas e indesejáveis)

Interrogação: Perguntas destinadas a entrar mais profundamente no problema, a descobrir a dimensão e a causa da dificuldade.

Encorajamento ou elogio: Uma avaliação positiva do cliente, por parte do *counsellor*.

Crítica ou avaliação negativa: Uma avaliação negativa do cliente, por parte do *counsellor*.

Interpretação: Qualquer tentativa, parcial ou completa, de explicar o indivíduo em si mesmo; indicar ao cliente o modo como se relacionam diferentes aspectos do seu comportamento; tentar revelar relações causa-efeito que o cliente não expressou.

Aviso e sugestão: Indicar, por qualquer via, os passos ou acções que o cliente deve tomar ou os padrões ou atitudes que deve adoptar.

Persuasão: Ordenar as razões pelas quais o cliente deve adoptar as acções e os alvos recomendados pelo *counsellor*.

Identificação: Uma resposta que diz, com efeito: "Já tenho tido experiências semelhantes àquelas que me descreveu".

Técnica neutra (útil em situações apropriadas)

Informação: Dar a conhecer factos de um modo neutro que permita ao cliente fazer a sua própria escolha.

Um exercício

Com estas definições em mente, escreva a resposta centrada no cliente e as duas respostas centradas no *counsellor* que são pedidas

após cada conteúdo abaixo referido. Assim ao *counsellor* é pedido que formule uma resposta desejável e duas indesejáveis, para cada conteúdo do cliente. O material foi extraído de uma entrevista com um veterano, mas os conteúdos não são consecutivos.

1. Veterano: "Diga-me, o que é se passa com esta cidade? Uma pessoa desce a rua e não vê ninguém que conheça, entra no restaurante e recebe um cumprimento frio, procura um emprego e têm que ver os seus papéis de passagem à disponibilidade e fazem um monte de perguntas indiscretas!"
 - 1a. Reformulação do sentimento:
 - 1b. Encorajamento:
 - 1c. Interrogação:
2. Veterano: "Não era assim no ultramar. Lá era duro, mas uma pessoa tinha o seu trabalho e fazia-o. Eu fui atirador de cauda numa Fortaleza. Poderia ter deixado que os armeiros tomassem conta das minhas armas, mas nunca deixei que as coisas chegassem esse ponto. Sempre as verifiquei, eu próprio, para ter a certeza de que estavam bem. Todos os homens do navio se encontravam na mesma situação e se um canhão se avariasse o mais certo era morrermos todos."
 - 2a. Aceitação Simples:
 - 2b. Louvor:
 - 2c. Interpretação:
3. Veterano: "Uma pessoa vê estes fulanos que andam por aí com bons empregos, para quem tudo foi sempre bom e fácil enquanto

- estivemos fora, e isso dói. Não acha que há muitos que convenceram os seus oficiais de recrutamento para não serem mobilizados já, com desculpas muito fracas, e depois ficaram apenas em casa a fazer montes de dinheiro e a ter tudo facilitado? Isso faz-me ferver, precisamente como quando o meu irmão mais velho se escapulia, ao sábado à tarde, e deixava o trabalho todo para mim!"
- 3a. Reformulação do sentimento:
- 3b. Interpretação:
- 3c. Avaliação Negativa:
4. Veterano: "Sabe, é engraçado, mas quando entro num lugar para pedir emprego tremo todo. É a coisa mais estúpida! Por que é que hei-de fazer isso?"
- 4a. Reformulação do sentimento:
- 4b. Interpretação:
- 4c. Sugestão:
5. Veterano: "Acho que seria uma coisa esquisita de fazer, realmente, mas às vezes penso inscrever-me outra vez no exército. Seria mais fácil do que esta burocracia toda para conseguir um emprego, e teria sempre a certeza de onde me viria a próxima refeição. E além disso eles também são um bom grupo de camaradas, mas penso que seria uma tolice fazer isso."
- 5a. Reformulação do sentimento:
- 5b. Aviso:

- 5c. Persuasão:
5. Veterano: "A minha mãe não tem muito, vive sobretudo de parte que eu envie para casa. Nunca soube o que fazer acerca disso. Parecia-me que tinha o direito de guardar o suficiente para me divertir - oh, eu não fazia uma vida cara - claro que alguns dos meus camaradas enviavam mais dinheiro para casa, mas parecia-me estar a fazer bastante bem se enviasse para casa _____dólares dos _____dólares que me pagavam. O que é que acha? Não lhe parece justo?"
- 6a. Reformulação do sentimento, ou estruturação:
- 6b. Avaliação negativa
- 6c. Louvor:
6. Veterano: "Quando era mais novo, a minha mãe costumava observar tudo o que eu fazia. Sabe, eu era o mais novo e ela andava sempre preocupada comigo. Era do género de se preocupar se eu levava galochas calçadas quando saía. Nessa altura não pensava muito nisso, mas desde que saí de casa... claro, ela foi realmente uma boa mãe. Tudo o que fez foi por nós, os filhos."
- 7a. Reformulação do sentimento:
- 7b. Interpretação:
- 7c. Identificação:
7. Veterano: "Às vezes penso: "Meu Deus, uma pessoa não pode andar sempre por aí à deriva. Tem que arranjar um emprego e fixar-se nele." Mas sabe que isso não é fácil. Estive no

- exército quase três anos, e agora não sei o que é que quero ser.”
- 8a. Reformulação do Sentimento:
- 8b. Aviso:
- 8c. Encorajamento:
8. Veterano: Não se tenho aptidões que sirvam para nada. Esqueci tudo o que sabia sobre o fabrico de calçado e, de qualquer modo, acho que não quero voltar para lá. E o que é que eu sei mais? Aquilo que sei sobre o manejo de uma pistola não terá muita utilidade a menos que eu vá trabalhar com os bandidos e, certamente, não conheço outros tipos de trabalho.
- 9a. Reformulação do Sentimento:
- 9b. Sugestão
- 9c. Informação

Debate

O leitor que escreveu as respostas pedidas terá descoberto que diferentes *counsellors* tendem a dar respostas semelhantes em cada item, se estão a formular respostas centradas no cliente. Contudo, para as respostas centradas no *counsellor*, poderá haver tantas respostas diferentes quanto o número de *counsellors*. Deverá ter em mente este facto quando comparar as suas respostas com as que se seguem. São todas apresentadas sem comentários. Para compreender as razões da superioridade das técnicas centradas no cliente, será desejável ler de novo o Capítulo IV.

Respostas

- 1a. Reformulação do Sentimento: “Sente que este é um lugar muito pouco amigável.”
- 1b. Encorajamento: “Isso é só porque o senhor é novo aqui. Quando conhecer a cidade vai gostar dela.”
- 1c. Interrogação: “De onde é que veio?” ou “Anda à procura de emprego?”
- 2a. Aceitação Simples: “Sim, compreendo.”
- 2b. Louvor: “Bem, de facto sentimo-nos orgulhosos de pessoas como o senhor!”
- 2c. Interpretação: “Aqui achará as coisas diferentes. Isso faz parte da readaptação por que todo o homem tem que passar.” (Claro que poderá haver muitas outras maneiras de dar louvor em 2.b ou de interpretar em 2.c, dependendo de atitudes pessoais e de ideias pré-concebidas do *counsellor*. Isto mantém-se para todas as respostas centradas no *counsellor* que se seguem, mas não para as respostas centradas no cliente.)
- 3a. Reformulação do sentimento: “Sente que tem recebido um tratamento injusto, tal como sucedeu quando era um rapaz.”
- 3b. Interpretação: “Talvez uma das razões por que se sente magoado com esses indivíduos é porque nunca ultrapassou o facto de ter sido magoado pelo seu irmão.”
- 3c. Avaliação Negativa: “A verdade é que está enganado em relação aos oficiais de recrutamento; eles têm feito um trabalho muito honesto.”

- 4a. Reformulação do sentimento: "Pergunta a si mesmo por que é que se sente tão perturbado."
- 4b. Interpretação: "É porque tudo é novo para si, muito diferente da experiência que teve no ultramar."
- 4c. Sugestão: "Eu penso que se planear antecipadamente aquilo que quer dizer, não se sentirá tão trémulo."
- 5a. Reformulação do sentimento: "Sente-se pressionado de ambos os lados. Sente que seria uma tolice ficar, mas a segurança parece muito boa."
- 5b. Conselho: "Se eu fosse a si inscrevia-me de novo." ou "Se fosse a si ficaria de fora."
- 5c. Persuasão: "Sabe, se se inscrever de novo eles dar-lhe-ão..." (continua referindo as vantagens) ou "Se ficar de fora poderá ..." (continua referindo as vantagens).
- 6a. Reformulação do sentimento: "Não tem a certeza se fez por ela o que deveria fazer."
Estruturação: "Não creio que possa responder a perguntas como essa, mas se quiser falar-me mais sobre isso, talvez o senhor possa decidir."
(Neste ponto esta é, sem dúvida, uma resposta menos desejável do que o reformulação do sentimento).
- 6b. Avaliação negativa: "Não me parece que tenha enviado para casa tanto quanto a maioria dos seus colegas que ganham o mesmo que o senhor."
- 6c. "A mim isso parece-me muito generoso."
- 7a. Reformulação do Sentimento: "Sente algum ressentimento pela

- preocupação dela, mas ainda assim sente que foi uma boa mãe."
- 7b. Interpretação: "Pela maneira como coloca isso, parece-me que gostaria de criticar a sua mãe, mas sente-se culpado quando o faz."
- 7c. Identificação: "Sei o que quer dizer. A minha mãe também andava sempre de volta de mim. Ela nem me deixava...", etc., etc.
- 8a. Reformulação do sentimento: "Três anos depois parece-lhe muito duro ter de fazer uma escolha."
- 8b. Conselho: Bem, daquilo que disse, acho que seria melhor fixar-se nalguma coisa, mesmo que não tenha certeza de que é aquilo que quer."
- 8c. Encorajamento: "Não se preocupe com isso. Vai levar tempo até perceber o que é que quer."
- 9a. Reformulação do sentimento: "Tem realmente dúvidas se as suas aptidões se encaixam em algum tipo de trabalho em que queira entrar."
- 9b. Sugestão: "No seu lugar, eu experimentaria trabalhar em encadernação. Esse emprego utiliza algumas das técnicas que desenvolveu no fabrico de calçado."
- 9c. Informação: "Aqui na cidade existe um departamento de orientação vocacional que pode testar as suas aptidões e indicar algumas vocações a considerar. Poderá desejar ir lá ou não."

O PRÓXIMO PASSO

A prática que tenha sido adquirida através dos exercícios deste

capítulo é um bom passo intermédio. Este manual enfatizou, em primeiro lugar, o estudo dos princípios básicos e o material de casos que exemplificam esses princípios. Em segundo lugar, exercícios, do género daqueles que foram apresentados neste capítulo, oferecem a oportunidade de aplicar estes princípios numa situação em que o *counsellor* não sente urgência nem tensão, porque a situação passa-se no papel. Por sua vez, isto deve ser seguido pelo passo seguinte: entrevistas de *counselling* supervisionadas. Espera-se que o leitor deste capítulo consiga essa formação em supervisão. Para uma aprendizagem mais efectiva, as entrevistas devem ser gravadas, uma vez que a oportunidade de escutar toda a entrevista, com as palavras, as inflexões e os silêncios todos, fielmente reproduzidos, proporciona um maior progresso. Se isto não for possível, recomenda-se ao *counsellor* que redija notas muito completas durante a entrevista, escrevendo-as imediatamente a seguir. Uma única entrevista, registada adequadamente e criticada de um modo inteligente, será mais útil à formação do *counsellor* do que dez entrevistas resumidas depois, de memória. No caso de não ser possível uma supervisão crítica especializada, poderá retirar-se proveito de um grupo de *counsellors* que estudem juntos, analisem e critiquem as entrevistas uns dos outros. O *counsellor*, que for sério nas suas intenções, empenhar-se-á em encontrar alguma maneira de concretizar este passo seguinte de prática supervisionada.

A PÊNDICE: LEITURAS COMPLEMENTARES

Cantor, Nathaniel. *Employee Counseling*, McGraw-Hill Book Company, Inc., New York.

Este livro apresenta uma perspectiva centrada no cliente em *counselling* aplicado a situações no meio industrial. Contém muitos excertos de entrevistas e um útil debate sobre a organização do *counselling* industrial. Este, bem como os dois livros seguintes constituirão uma base satisfatória para posteriores estudos em grupo.

Garrett, Annette. *Interviewing*, Family Welfare Association, 122 East 22d St., New York

A Sra. Garrett escreveu um pequeno livro, útil ao processo da entrevista na perspectiva do *caseworker*. A sua abordagem acerca dos elementos básicos da natureza humana, as atitudes e aptidões do entrevistador, é leve e estimulante. Mais de metade do livro é preenchido com casos, referidos com algum detalhe. Enquanto que apenas um dos casos tem alguma relação com militares, os princípios da boa entrevista são ilustrados com situações retiradas de agências familiares e organizações semelhantes. Este livro será útil a técnicos que desejem melhorar as suas capacidades de *counselling*.

Rogers, Carl R. *Counselling and Psychotherapy*, Houghton Mifflin Company, Boston.

É uma apresentação mais completa da abordagem não directiva ou centrada no cliente para *counselling*. Aborda tópicos tais como: em que situações o *counselling* está indicado, como criar uma relação de *counselling*, encorajar a liberdade emocional, o desenvolvimento, as fases de conclusão do *counselling*. Contém muitos excertos de entrevistas gravadas e um caso completo, gravado e debatido. Este livro tem sido amplamente empregue nas áreas de *counselling* escolar e *counselling* industrial.