

Copyright © 1983 de
Clara Feldman de Miranda
Márcio Lúcio de Miranda

Capa:
L. A. Fontes

Ilustrações:
L. A. Fontes
Regina Coeli Rennó

Editoração: bits⁹

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

Miranda, Clara Feldman de

Construindo a relação de ajuda / Clara Feldman de Miranda, Márcio Lúcio de Miranda. -- 10. ed. -- Belo Horizonte: Crescer, 1996.

Complementado por Guia do Treinador.

I. Relação de ajuda. I. Miranda, Márcio Lúcio de.
II. Título.

ISBN 85-85615-04-4

93-1890

CDD-158.2

Índices para catálogo sistemático:

1. Relação de ajuda: Psicologia aplicada 158.2



Rua Brasópolis 73 - Floresta - CEP: 30150-170
Fone: (031) 224.9321 Fax: (031) 224.2776
Belo Horizonte - Minas Gerais - Brasil

De que são feitas as pessoas significativas?

Pare por um momento e empreenda uma busca no seu arquivo pessoal – esse amontoado de vivências, marcantes o suficiente para terem sido registradas ao longo de sua vida. Se você se perguntar:

“Qual foi a pessoa mais significativa em minha vida? Quem foi aquela pessoa que me ajudou em momentos de crise ou com quem mantive uma convivência tão construtiva a ponto de jamais ter-me esquecido dela?

Um vizinho?

Um tio?

Um professor?

Um médico?

Meu pai? Minha mãe?

Meu parceiro?

Aquele jornalista da esquina que me viu crescer?

Ou... qualquer outra pessoa?”

É provável que sua resposta seja semelhante às de muitas outras pessoas a quem foi feita essa mesma pergunta: clientes; alunos de Psicologia,

Odontologia, Medicina; enfermeiras; professores; médicos e muitos outros, no decorrer de processos de terapia, em cursos regulares na Universidade ou encontros esporádicos para treinamentos ou palestras.

Não importa quem foi essa pessoa significativa.

O que importa é saber *o que* a tornou tão marcante em sua vida. E é esse *quê* o ponto comum a todas as respostas: ela se tornou importante, não pela aparência física, sexo, idade, atividade profissional, conhecimentos teóricos ou grau de parentesco; sua importância reside, certamente, em determinadas características pessoais ou “traços de personalidade” que deram direção ao relacionamento que ela manteve com você.

Talvez você a descrevesse como uma pessoa humana e calorosa; como uma pessoa acolhedora, aceitativa, estimulante; ou, quem sabe, como alguém que sabia escutar muito bem, compreender muito bem; alguém que era capaz de perceber sua aflição e sintonizar com você sem que uma única palavra fosse dita; e, até mesmo, como alguém cujos conselhos sempre funcionavam.

Enfim, certamente você escolheu como a pessoa significativa em sua vida alguém que possuía, em alto grau, o que chamamos de *habilidades interpessoais* – como o próprio termo indica, habilidades *entre pessoas*, aquelas habilidades que nos permitem um relacionamento integral e construtivo com o outro.

E agora talvez seja a sua vez de ser essa pessoa significativa para alguém – um vizinho, um sobrinho, um aluno, um cliente, um filho, o parceiro – ou a próxima pessoa aflita que você encontrar. Qualquer pessoa que precise de você ou que busque sua ajuda, de maneira explícita ou não, e para quem você esteja disponível.

Se este é o seu caso, então você precisa de certas habilidades para ajudar. É claro, muitas dessas habilidades já fazem parte de você, integradas à sua pessoa ao longo de sua vida e aprendidas, quem sabe, com aquela pessoa significativa de quem você se lembrou. Talvez até mesmo sem perceber, você tenha passado a fazer com os outros o que fizeram com você. Ao avaliar suas próprias habilidades interpessoais, você pode se perceber como uma pessoa humana, calorosa, acolhedora, aceitativa, estimulante.

Ainda assim, você pode ser muito mais do que isso. Você pode não só desenvolver todas as habilidades que já tem, como também adquirir novas e incorporá-las à sua pessoa.

Esta é a proposta básica do livro – ajudar você a:

- identificar habilidades interpessoais presentes em seu relacionamento com as pessoas;
- desenvolver ou reforçar essas habilidades;
- adquirir novas habilidades interpessoais.

Acima de tudo, você pode tornar-se atento para as relações de causa e efeito que estabelece

com o mundo a seu redor. Você pode, a cada momento, perguntar-se:

- Que efeitos produzem em mim as pessoas com quem convivo?
- Que efeitos produzo nas pessoas com quem convivo?

Em outras palavras, você pode aprender a detectar, em você mesmo e nos outros, aquelas habilidades que “puxam para cima” ao invés de “puxarem para baixo”; aquelas habilidades que, construindo ao invés de destruir, nos ajudam a viver melhor neste mundo em crise e a encontrar um sentido maior para a própria vida.

Como tudo começou

A abordagem mais sistemática às habilidades interpessoais foi desenvolvida por Robert R. Carkhuff e Bernard G. Berenson através de seu Modelo de Ajuda, fonte principal do nosso trabalho, e cuja história passamos a resumir.

O QUE TORNA AS TERAPIAS REALMENTE EFETIVAS?

Felizmente para a ciência, muitas vezes são os próprios profissionais de uma determinada área que resolvem questionar e investigar melhor seu trabalho, sem medo das descobertas que possam vir a fazer.

Assim foi com a Psicoterapia, que viu seu campo de trabalho vasculhado e questionado nas últimas décadas, a partir de pesquisas feitas pelos próprios psicoterapeutas.

Um dos estudos mais importantes nessa área foi realizado por Carl Rogers, de 1962 a 1967: clientes de terapeutas trabalhando com abordagens

teóricas diferentes tiveram seu funcionamento avaliado de acordo com determinados critérios – antes, durante e depois de se submeterem ao processo psicoterápico. Durante a pesquisa, foram gravadas horas e horas de sessões de cada cliente. Ao final da pesquisa, segundo novas avaliações de seu funcionamento, esses clientes foram divididos em dois grupos: aqueles que tinham “melhorado” e aqueles que tinham “piorado” significativamente em relação ao início do processo psicoterápico.

Este foi o primeiro achado importante:

Em muitos casos, a Psicoterapia tem efeitos destrutivos sobre os clientes.

Restava saber quais eram os elementos comuns a esse grupo e quais eram os elementos comuns ao grupo de clientes cujos resultados foram considerados positivos.

Surpreendentemente, esses elementos, determinados a partir das gravações das sessões psicoterápicas, não estavam ligados à abordagem teórica ou às técnicas usadas pelos terapeutas. Assim é que, no grupo dos que “melhoraram”, havia clientes provenientes de terapias de abordagens diferentes, o mesmo acontecendo no grupo dos que “pioraram”

Este era, então, um segundo achado:

O crescimento do cliente não é função da abordagem teórica ou das técnicas usadas pelo terapeuta.

E o que se encontrou de comum, então, já que não era a linha teórica de trabalho do terapeuta que fazia a diferença?

O que se encontrou foram tão somente algumas características individuais dos terapeutas no seu relacionamento com o cliente, algo a que se poderia chamar de posturas ou atitudes terapêuticas, independentemente da dehominação teórica que o terapeuta usava. Tínhamos, a partir disso, um terceiro achado:

O crescimento do cliente é função de determinadas atitudes assumidas pelo terapeuta durante o processo psicoterápico.

BUSCANDO AS DIMENSÕES DO TERAPEUTA

As posturas terapêuticas foram classificadas em seis dimensões básicas – aquelas atitudes construtivas assumidas pelo terapeuta na sua relação com o cliente. As três primeiras dimensões foram identificadas por Rogers (1967), enquanto as três últimas foram identificadas por Carkhuff (1969):

1. **Empatia:** capacidade de se colocar no lugar do outro, de modo a sentir o que se sentiria caso se estivesse em seu lugar.
2. **Aceitação incondicional ou respeito:** capacidade de acolher o outro integralmente, sem que lhe sejam colocadas quaisquer condições e sem julgá-lo pelo que sente, pensa, fala ou faz.
3. **Coerência:** capacidade de ser real, de se mostrar ao outro de maneira autêntica e genuína, expressando, através de palavras e atos, seus verdadeiros sentimentos.

4. **Confrontação:** capacidade de perceber e comunicar ao outro certas discrepâncias ou incoerências em seu comportamento.
5. **Imediaticidade:** capacidade de trabalhar a própria relação terapeuta-cliente, abordando os sentimentos imediatos que o cliente experimenta pelo terapeuta e vice-versa.
6. **Concreticidade:** capacidade de decodificar a experiência do outro em elementos específicos, objetivos e concretos.

Além de terem sido categorizadas as dimensões, determinou-se também a importância de dois outros aspectos ligados a essas dimensões:

- o grau ou nível em que elas eram apresentadas pelo terapeuta, demonstrando-se que quanto mais alto era esse nível, maior o crescimento por parte do cliente;
- o momento em que eram introduzidas na relação terapêutica: as três primeiras (empatia, aceitação e coerência) caracterizando uma fase inicial do processo, e as outras três aparecendo em fases mais avançadas.

Essas dimensões, dependendo do nível em que eram apresentadas pelo terapeuta, foram consideradas responsivas ou iniciativas. Responsivas, quando o terapeuta respondia ao cliente no mesmo nível em que esse estava se colocando; iniciativas, quando o terapeuta se tornava mais dire-

tivo, permitindo-se acrescentar sua própria percepção, indo além do conteúdo colocado por ele.

Enfim, é como se as dimensões responsivas estabelecessem a base do relacionamento terapeuta-cliente e se tornassem pré-requisito para fases mais avançadas do processo, quando as dimensões iniciativas desempenham um papel decisivo no crescimento do cliente.

BUSCANDO OS EFEITOS NO CLIENTE

Da mesma forma que determinaram as dimensões presentes nos terapeutas efetivos, os pesquisadores tentaram descobrir o que se passava com os clientes, à medida que se desenrolava seu relacionamento com esses terapeutas. Assim, tentaram estabelecer as relações de causa e efeito a que já nos referimos: se um terapeuta é empático, respeitoso, coerente, concreto, imediato e capaz de confrontação, que efeitos provoca em seu cliente?

1. **Mudança nos construtos pessoais:** transformação das crenças e valores que orientam o relacionamento do cliente consigo mesmo e com o mundo à sua volta, no sentido de uma maior flexibilidade desses valores, inicialmente rígidos.
2. **Proximidade da experiência:** habilidade do cliente em desenvolver o autoconhecimento através de um contato cada vez mais próximo com sua própria experiência.

3. **Entrega ao relacionamento:** confiança do cliente em relação ao terapeuta, de modo a se abrir livremente com ele no decorrer do processo.
4. **Mudança na expressão dos problemas:** movimento do cliente quanto ao conteúdo de suas verbalizações, no sentido de expressar, cada vez mais, conteúdo interno (referente à sua própria pessoa) e menos conteúdo externo.

Em resumo, seria exatamente o somatório dessas mudanças por parte do cliente que o levaria a um crescimento emocional, através da aquisição de habilidades com as quais pudesse lidar melhor com seus problemas. Enfim, transportando as novas aprendizagens da sala de terapia para seu mundo, o cliente poderia chegar a seu objetivo final: uma vida mais plena e mais satisfatória.

TRANSFORMANDO AS DIMENSÕES EM COMPORTAMENTOS

Uma vez identificadas as dimensões do terapeuta e seus efeitos sobre as pessoas, ocorreram uma compreensão maior do processo terapêutico e uma maior organização no estudo das psicoterapias. Elementos até então desconhecidos ou apenas suspeitados vieram à luz, transformando-se em padrões confiáveis para a realização de novas pesquisas.

Mas isso não era ainda o bastante – um aspecto fundamental no campo da Psicoterapia estava ainda deficitário: o processo de aprendizagem des-

sas dimensões pelas pessoas que pretendiam tornar-se terapeutas efetivos. Elas já sabiam *o que* fazer – mas não sabiam *como* fazer. A verdade é que as dimensões não eram concretas o suficiente para serem treinadas e exercitadas pelos candidatos a terapeutas efetivos. Só havia um caminho para que fosse implementado um verdadeiro programa de treinamento – a transformação das dimensões em comportamentos ou habilidades tão visíveis e mensuráveis que não houvesse dúvida sobre sua aprendizagem por parte de quem quer que fosse.

E assim foi feito; desenvolvendo o Modelo de Ajuda, Robert R. Carkhuff buscou incessantemente uma operacionalização, cada vez maior, das habilidades interpessoais. Não se tratava então de sonegar informações e conhecimentos aos interessados em ajudar, mas, ao contrário, de compartilhar as habilidades de ajuda com o maior número possível de pessoas. Essas incluíam também os chamados leigos, uma vez que essas dimensões não eram privilégio ou exclusividade dos profissionais de ajuda. Não só eram encontradas em qualquer segmento da população, como havia também enorme necessidade de serem aprendidas pelas pessoas significativas: pais, educadores, patrões, profissionais de saúde, assistentes sociais, religiosos, empresários, etc. São pessoas que normalmente exercem influência marcante na vida dos outros – além, naturalmente, dos próprios profissionais da área da saúde mental – psiquiatras, psicólogos, psicoterapeutas, orientadores, conselheiros. A todo

esse grupo de pessoas significativas chamou-se de *ajudadores*; e ao grupo de pessoas que, de uma forma ou de outra, sofrem sua influência, de *ajudados*.

A partir da operacionalização das dimensões do terapeuta e dos efeitos por elas provocados nos clientes, desenvolveu-se o *Modelo de Ajuda*. Esse inclui os comportamentos do ajudado durante seu processo de mudança, e as habilidades do ajudador que possibilitam essa mudança – habilidades essas observáveis, mensuráveis e, acima de tudo, transmissíveis ou treináveis.

Guardando, em sua essência, uma estreita ligação com as dimensões já citadas, esses foram os quatro grupos principais de habilidades interpessoais do ajudador formulados pelo Modelo (cada um dos quatro grupos se subdivide em habilidades específicas que serão destrinchadas ao longo do livro):

1. **Sintonizar**: entrar em sintonia com o ajudado, comunicando-lhe, de maneiras não-verbais, disponibilidade e interesse.
2. **Responder**: comunicar, corporal e verbalmente, compreensão pelo ajudado.
3. **Personalizar**: mostrar ao ajudado sua parcela de responsabilidade no problema que está vivendo.
4. **Orientar**: avaliar, com o ajudado, as alternativas de ação possíveis e facilitar a escolha de uma delas.

A mesma classificação das dimensões em responsivas e iniciativas foi mantida para as habi-

lidades. Assim é que as duas primeiras – sintonizar e responder – são consideradas habilidades responsivas, enquanto que as duas últimas – personalizar e orientar – são consideradas iniciativas.

À medida que o ajudador sintoniza, responde, personaliza e orienta, o ajudado começa também a comportar-se de modo a promover sua própria mudança. Essas são as fases pelas quais ele passa durante o desenrolar do processo de ajuda:

1. **Envolver-se**: capacidade de se entregar ao processo de ajuda, iniciando a expressão corporal e verbal de seus problemas.
2. **Explorar**: capacidade de avaliar a situação real em que se encontra no momento do processo de ajuda – seus problemas, déficits, insatisfações – e de definir, com clareza, *onde está*.
3. **Compreender**: estabelecer ligações de causa e efeito entre os vários elementos presentes em sua vida – como se estivesse juntando as peças de um quebra-cabeça – de modo a perceber sua responsabilidade na situação que está vivendo e a definir sua meta: *onde quer chegar*.
4. **Agir**: movimentar-se do ponto *onde está* para *onde quer chegar*, escolhendo, para isso, o melhor caminho ou programa de ação – *como chegar lá*.

As inter-relações entre as habilidades do ajudador e os comportamentos do ajudado podem ser representadas da seguinte maneira:

Ajudador: sintoniza → responde → personaliza → orienta

↓ ↗ ↓ ↗ ↓ ↗ ↓

Ajudado: envolve-se → explora → compreende → age

A cada habilidade do ajudador corresponde um comportamento do ajudado. Tanto essas habilidades quanto os comportamentos obedecem a uma certa seqüência, de tal modo que uns se tornam pré-requisitos para os outros. Por exemplo: para o ajudador, não é possível *personalizar* sem antes *sintonizar* e *responder*; para o ajudado, não é possível *agir* de maneira efetiva sem antes *compreender* sua própria experiência.

Observando-se melhor as diversas fases do processo de ajuda, fica mais fácil compreender, por exemplo, por que os “conselhos” (orientar) nem sempre funcionam. Isso ocorre porque esses foram oferecidos sem a necessária base de compreensão por parte das pessoas.

CONSELHO

*Não colhe agora o botão
que,
somente amanhã,
promete desabrochar.*

*Dá seiva à roseira
que,
por si só,*

*a rosa se abrirá num sorriso
a te oferecer
suas pétalas...
seu perfume...*

*Dócil e
integralmente.*

Cláudia Myriam Botelho

Por outro lado, ao final de uma fase do processo, quando o ajudado age em alguma direção, todo esse processo se recicla novamente: os resultados de sua nova ação se tornam os dados para o começo de mais um ciclo, em que ele vai explorar esses dados, compreendê-los e agir novamente – e assim sucessivamente, até que ele se sinta em condições de andar por si mesmo. Em outras palavras, o final do processo de ajuda ocorre quando o ajudado se torna seu próprio ajudador – ele é capaz de sintonizar consigo mesmo, se responder, personalizar sua experiência e se orientar. Enfim, ele já sabe fazer aquilo que o ajudador fez com ele ao longo de todo o processo de ajuda.