

## COMPREENSÃO EMPÁTICA: OBSERVAÇÕES DE UMA PRÁTICA CENTRADA NO CLIENTE\*

TRADUZIDO POR RUTE BRITES



Barbara Brodley

**Resumo:** Estou interessada no estudo das transcrições e cassetes de entrevistas terapêuticas, de forma a compreender o que a teoria significa na prática, e a descobrir o que os terapeutas realmente fazem. Fora este interesse, tenho transcrições do meu próprio trabalho, feitas de tempos a tempos, com um objectivo de investigação e ensino. Este artigo baseia-se nas transcrições de 20 sessões que conduzi. Onze são entrevistas de demonstração – feitas numa aula ou preparadas para gravação privada, e nove são sessões normais.

Criei uma sub-amostra a partir da amostra e fiz várias classificações, de forma a obter um apanhado dos vários aspectos dos dados. A fiabilidade das classificações foi confirmada inter-experimentadores e através de teste e reteste, com um nível de concordância de 85 – 98% ; trabalhei todas as diferenças. O trabalho destes dados ainda está em progresso. Os resultados aqui apresentados deverão ser entendidos como aproximados, e espero que sejam apenas uma pequena parte do que será, eventualmente, obtido a partir do material.

**Palavras-Chave:** Compreensão empática – sentimentos – palavras – atitude - resposta empática

**Abstract:** I am interested in the study of transcripts and tapes of therapeutic interviews in order to understand what theory means in practice, and to discover what therapists actually do. Out of this interest, I have had transcripts made of my own work from time to time, for the purpose of research and teaching. This paper is based on transcripts of 20 sessions I have conducted. Eleven are demonstration interviews – done in a class or set – up for private videotaping – and nine are regular clients' sessions.

I created a sub-sample out of the sample and made various ratings in order to produce a summary of some aspects of the data. Reliabilities of ratings were both inter-rater and test-retest type and in the 85%-98% range of agreement; I resolved all differences. Work on this data is still in progress. The results presented here should be viewed as approximate and I expect they are only a small part of what will eventually be taken from the material.

**Key-Words:** Empathic Understanding – feelings – words – attitude - empathic response

\*Apresentação no ICCCEP 2000

## Objectivo

Este artigo representa parte de um esforço para descrever a natureza da compreensão empática nas minhas entrevistas terapêuticas, e avaliar como algumas das minhas ideias sobre a Terapia Centrada no Cliente se revelam no meu comportamento terapêutico. Como terapeuta centrada no cliente, rogeriana, não-directiva, a compreensão empática aceitante é, em todo o meu trabalho, a minha atitude fundamental na relação com os clientes. O comportamento verbal que deriva tipicamente da atitude de compreensão empática tem várias qualidades. É um acompanhamento próximo do cliente, livre de intenções para o dirigir face a qualquer objectivo meu, respeitando os conteúdos da sua narrativa, ou no seu processo. É o comportamento que expressa a minha compreensão empática interna do cliente, exprimida tão claramente quanto me for possível, no momento da interacção. Para além disso, mantenho a aceitação do cliente e geralmente experimento sentimentos calorosos em relação a ele, enquanto ouço e respondo. O meu principal objectivo é manter uma atitude aceitante e empática em relação ao meu cliente. Para conseguir isto, desejo manter-me relaxada, atenta, não distraída por estímulos externos. Utilizo as minhas próprias associações e reacções emocionais com o material que o cliente apresenta apenas com o objectivo de compreender a sua comunicação intencional. Finalmente, e é este o foco do artigo, há algo que eu tento especialmente compreender quando compreendo empaticamente.

O objectivo da compreensão empática (Zimring, 2000) refere-se à informação específica na comunicação do cliente que um terapeuta centrado no cliente se esforça por entender de forma a experienciar compreensão empática. Rogers descreveu os objectivos em muitos escritos e apresentações sem se referir a eles. Uma das primeiras descrições (Rogers, 1959) apresenta-se deste modo:

“Ser empático, é perceber o quadro de referência interno do outro com exactidão e com os componentes emocionais e significados que lhe pertencem, como se se fosse a pessoa, mas sem perder a condição “como se”. Isto significa sentir a dor ou o prazer do outro como ele sente e perceber as suas causas como ele as percebe, mas sem perder de vista que é *como se* se estivesse a sofrer ou a apreciar, e por aí adiante” (pp. 210-211).

Nesta definição, Rogers sugere que os objectivos são (a) “componentes emocionais” que incluiriam sentimentos básicos tais como o “medo”, (b) mas também experiências mais complexas que envolvem qualidades afectivas tais como “conflituoso” ou “perplexo” e

## Purpose

This paper represents part of an effort to describe the nature of empathic understanding in my therapy interviews and to examine how some of my ideas about client-centered therapy are revealed in my therapy behavior. As a Rogerian, nondirective, client-centered therapist, *acceptance empathic understanding* (EU) is my fundamental attitude in relation to clients in all my work. The verbal behavior that typically follows from the EU attitude has several qualities. It is a close following of the client, free of intentions to point the client towards any goal of mine, in regard to the contents of his narrative, or in his process. It is behavior that expresses my inner EU of the client, expressed as clearly as I am able to do it at the time of the interaction. In addition, I maintain acceptance towards the client and usually experience warm feelings towards him or her as I listen and respond. My primary goal is to maintain an acceptant, empathic attitude in relation to my client. To accomplish this I wish to remain relaxed, attentive, undistracted by external stimuli. I use my own associations and emotional reactions to the material the client is presenting only for the purpose of understanding the client's intended communication. Finally, and this is the focus of the paper, there is something I am especially trying to understand when I empathically understand.

The EU “target” (Zimring, 2000) refers to the particular information in clients' communications that a CC therapist strives to grasp in order to experience empathic understanding. Rogers' described the targets in many writings and presentations without referring to the term. An early description (Rogers, 1959) is stated as follows:

[B]eing empathic, is to perceive the internal frame of reference of another with accuracy and with the emotional components and meanings which pertain thereto as if one were the person, but without ever losing the “as if” condition. Thus it means to sense the hurt or the pleasure of another as he senses it and to perceive the causes thereof as he perceives them, but without ever losing the recognition that it is as *if* I were hurt or pleased and so forth. (pp. 210-211)

In this definition, Rogers suggests the targets are (a) “emotional components) which would include basic feelings such as “fear” (b) but also more complex experiences involving affective qualities such as “conflicted” or “perplexed” and (c) personal meanings such as they appear in a client's sta-

(c) significados pessoais tais como surgem na afirmação do cliente, “sinto que estamos tão isolados”. Ou na afirmação, “há um grande buraco de coisas que não estão lá”. Rogers sugeriu também que os objectivos incluem (d) as explicações da pessoa e as interpretações da sua experiência tais como “estou a fazer algo para afastar as pessoas”.

Numa formulação posterior, Rogers (1980) clarificou que encarava a empatia como um processo, não um estado. Enfatizou a interacção entre o cliente e o terapeuta que permite ao terapeuta entrar “no mundo perceptual privado do outro e familiarizar-se com ele” (p. 142). De acordo com Rogers, a empatia envolve “confirmar frequentemente com a pessoa a exactidão do que se sente, e guiar-se pelas respostas que se recebe” (p. 142).

Os escritos de Rogers, bem como o seu próprio comportamento na terapia, sugerem que a sua ideia dos objectivos da compreensão empática envolvem processos de inferência, como se verifica na verdadeira compreensão, em qualquer contexto. O terapeuta empático não se foca na compreensão das palavras literais do cliente, mas tenta sim perceber os significados que este parece querer que sejam compreendidos pelo ouvinte. Rogers revela esta intenção quando utiliza o termo “sentir”, e quando descreve as respostas do terapeuta como “dirigidas aos significados *possíveis* (itálico da autora) no fluir do experienciar da outra pessoa” (p. 142).

Durante muitos anos tenho estado consciente dos “objectivos” da compreensão empática na comunicação do cliente. Distingui a minha ideia sobre os objectivos de um mal-entendido comum sobre o centrado no cliente, de que os seus objectivos são estreitamente os sentimentos do cliente. Esta ideia é a consequência da má-interpretação do centrado no cliente como sendo apenas um “reflexo de sentimentos”. Baseei a minha ideia dos objectivos nas definições de Rogers, a sua teoria das “condições necessárias e suficientes”, o seu princípio da não-directividade, e as observações do comportamento em terapia do próprio Rogers.

O objectivo do terapeuta na compreensão empática é *compreender* o cliente de uma forma que provavelmente irá resultar na experiência, por parte do cliente, de que é *compreendido*. Esta última parte do objectivo está implícita na sexta condição de Rogers (1959), “que o cliente perceba... a compreensão empática do terapeuta” (p. 213). Por outras palavras, o objectivo é a compreensão empática correcta do cliente, e este determina o que é correcto.

O cliente está na situação de terapia para obter ajuda devido a preocupações, experiências, sentimentos ou circunstâncias que são dolorosas ou proble-

ment, “I feel we’re so isolated.” Or in her statement, “There’s a big hollow of things that exolations and interpretations of his experience such as “I’m doing something to push people away”.

In a later formulation, Rogers (1980) clarified that he viewed empathy as a process, not a state. He emphasized the interaction between the client and therapist that permits the therapist to enter “the private perceptual world of the other and become [e] thoroughly at home in it” (p 142). According to Rogers, empathy involves “frequently checking with the person as to the accuracy of your sensing, and being guided by the responses you receive” (p 142). Rogers writings, as well as his own therapy behavior, suggest that his idea of the targets of empathic understanding involve inferential processes, as is the case in true understanding in any context. The empathic therapist is not focused on understanding the client’s literal words but instead is trying to grasp the meanings that the client seems to intend to be understood by the listener. Rogers reveals this intention when he uses the term “sensing” above, and when he describes the therapist’s responses as ones “pointing to the *possible* [my italics] meanings in the flow of another person’s experiencing”. (p 142)

For many years I have been conscious of “targets” of empathic understanding in the client’s communications. I distinguished my idea of targets from a common misunderstanding about CC that its targets are narrowly client’s feelings. This view is the consequence of misinterpretation of CC as only “reflecting feelings”. I based my idea of the targets on Rogers’ definitions, his “necessary and sufficient conditions” theory, his principle of nondirectivity and observations of Rogers’ own therapy behavior.

The therapist’s goal in empathic understanding is *to understand* the client in a manner that is likely to result in the client having the experience of *being understood*. This latter part of the goal is implied in Rogers (1959) sixth condition “that the client perceives... the empathic understanding of the therapist” (p 213). In other words, the goal accurate empathic understanding of the client, and the client determines what is accurate.

The client is in the therapy situation to get help because of concerns, experiences, feelings or circumstances that are painful or problematic. The client’s natural basic focus, therefore, is to express himself about his pains or problematic experiences. Empathic understanding of the client is an appropriate goal for the therapist to have for herself, gi-

máticas. O foco básico natural do cliente é, então, exprimir-se sobre a sua dor ou experiências problemáticas. A compreensão empática do cliente é um objectivo apropriado para o terapeuta ter para si mesmo, dados os objectivos do cliente. Tentar compreender empaticamente não é uma imposição sobre o cliente. É antes ser não-directivo e reactivo em relação ao cliente. Os clientes desejam ser compreendidos quando falam sobre eles próprios. Apesar de poderem ter outros desejos adicionais – podem querer respostas a questões, orientação, simpatia, etc. (Brodley, 1997).

Alguns aspectos das comunicações do cliente têm um papel especial nas compreensões empáticas quando estão correctamente sintonizadas com o cliente. Ao contrário do caso da psicoterapia experiencial (Gendlin, 1974), o terapeuta centrado no cliente não-directivo não tenta aumentar o foco dos clientes no ou a partir do comportamento da experiência, quando o narra, na terapia. Como Prouty explicou (1999), a Terapia Centrada no Cliente tende a ter o efeito de promover nos clientes o foco experiencial, mas esse não é o objectivo do terapeuta centrado no cliente na interacção. Na Terapia Centrada no Cliente, o foco experiencial não é visto como a causa básica da mudança terapêutica como na terapia experiencial, apesar de ser uma consequência frequente da compreensão empática aceitante (Brodley, 1990; 1991; 1996) e jogar, muitas vezes, um papel na mudança terapêutica. Como Rogers afirmou (1980), a compreensão empática ajuda o cliente “a experienciar os (seus) significados mais plenamente, e a avançar no experienciar” (p. 142).

Uma formulação anterior (Brodley, 1994), feita sobre os objectivos da compreensão empática baseouse, em parte, na análise do comportamento em terapia de Rogers (Brodley & Brody, 1990; Brodley, 1996; Merry, 1996). A minha opinião era de que a compreensão empática enfatiza as percepções, reacções e sentimentos do cliente, e as formas pelas quais o cliente, enquanto self ou pessoa, é um agente, uma força activa – uma fonte de acções e reacções. Sob este ponto de vista, a essência da compreensão empática envolve o reconhecimento das comunicações que o cliente faz como expressões de si próprio enquanto fonte de significados, reacções, intenções, perspectivas e sentimentos quer na transacção com o seu self quer com o mundo externo, objectivo. Os clientes sentem-se compreendidos quando percebemos e lhes comunicamos de que forma o que eles dizem se relaciona com o self. Assim, para compreender empaticamente muito correctamente, o terapeuta deveria pretender reconhecer as intenções do cliente nas suas comunicações e relacioná-las com os sentimentos, significados, pers-

ven the client’s purposes. Attempting to empathically understand is not an imposition on the client. It is, rather, nondirective and responsive in respect to the client.

Clients wish to be understood when they are talking about themselves. Although they may have other additional wishes - they may want answers to questions, guidance, sympathy, etc. (Brodley, 1997)

Certain aspects of the client’s communications play a special role in empathic understandings when that is accurately attuned to the client. Unlike the case in experiential psychotherapy (Gendlin, 1974), the nondirective CC therapist is not attempting to enhance the clients’ focusing-on or from - experience behavior when narrating in therapy. As Prouty (1999) has explained, CC therapy does tend to have the effect on clients of promoting experiential focus, but it is not the CC therapist’s goal in the interaction. In CC, experiential focus is not viewed as the basic cause of therapeutic change as it is in experiential therapy, although it is a frequent consequence of acceptant empathic understanding (Brodley, 1990; 1991; 1996) and often plays a role in therapeutic change. As Rogers (1980) stated, empathic understanding helps the client “to experience [his] meanings more fully, and to move forward in the experiencing” (p. 142).

An earlier formulation (Brodley, 1994), made about the targets of empathic understanding, was based in part on analyses of Rogers’ therapy behavior (Brodley & Brody, 1990; Brodley, 1996; Merry, 1996). My view was that empathic understanding emphasizes the client’s perceptions, reactions and feelings, and the ways in which the client as a self or person is an agency, an active force - a source of actions and reactions. In this view, the essence of EU involves recognition of communications the client makes expressing himself or herself as a source of meanings, reactions, intentions, perspectives, and feelings either in transaction with his or her self or with the external, objective world. Clients feel understood when we have grasped and communicated to them how what they are talking about relates to the self. Thus, to empathically understand very accurately, the therapist should aim to recognize the client’s intentions in his communications and relate the client’s feelings, meanings, perspectives, and reactions to those intentions. (See the Appendix for excerpts from two therapy sessions illustrating empathic understanding.)

Studies of transcripts of Rogers’ therapy behavior from the mid-1940s until 1987 (Brodley & Bro-

pectivas e reacções daquele (ver no apêndice os excertos de duas sessões de terapia que ilustram a compreensão empática).

Os estudos das transcrições do comportamento em terapia de Rogers desde o meio da década de 40 até 1987 (Brodley & Brody, 1990; Brody, 1991; Brodley, 1994; Nelson, 1994), mostram que ele produz uma média de aproximadamente 90% de respostas empáticas e de acompanhamento. Estas respostas comunicam, explícita ou implicitamente, que Rogers está a compreender o cliente como um *agente* ou uma força activa e uma fonte de significados, reacções e outras experiências sobre o self ou sobre o mundo externo. As palavras para sentimentos estão presentes em aproximadamente 25% das respostas empáticas de Rogers (contando as unidades naturais de interacção), dependendo da amostra das suas entrevistas. Os sentimentos do cliente não eram o principal foco de Rogers.

Os clientes tentam explicar as preocupações e problemas que os trazem à terapia. O objectivo do terapeuta centrado no cliente é compreender o cliente a partir do quadro de referência deste e aceitar a abordagem dos clientes para narrar a sua situação, os seus sentimentos e experiências. A tentativa de compreender especificamente as intenções e reacções do cliente momento a momento – tanto em relação a si próprio como ao mundo externo – é consistente com o objectivo do próprio cliente na situação terapêutica. O terapeuta vive a não-directividade da Terapia Centrada no Cliente quando procura esta consistência entre o seu objectivo e o objectivo do cliente.

## O Estudo

O meu objectivo de investigação geral é descrever a compreensão empática no meu próprio comportamento de terapeuta não-directiva, centrada no cliente, e relacioná-la com a teoria centrada no cliente, como eu a compreendo. O meu objectivo específico para o estudo é determinar quais os aspectos das comunicações e do comportamento expressivo dos meus clientes que são representados nas minhas respostas empáticas. Com efeito, quais parecem ser os objectivos da compreensão empática das comunicações dos meus clientes, quando são reveladas, ao examinar as minhas respostas empáticas?

Eu dou, frequentemente, respostas empáticas, no meu trabalho terapêutico. Na presente amostra de 20 entrevistas, a percentagem média de compreensões empáticas e outras respostas de acompanhamento (respostas quando os clientes falam sobre si e se revelam, pondo de lado as respostas às suas questões, em termos teóricos), é de 97,2%, num intervalo de 100 a 92%.

dy, 1990; Brody, 1991; Brodley, 1994; Nelson, 1994), reveal he produces a mean of approximately 90% empathic and other following responses. These responses either explicitly or implicitly communicate that Rogers is understanding the client as an *agency* or as an active force and a *source* of meanings, reactions and other experiences about self or about the external world. Words for feelings are only contained in approximately 25% of Rogers' empathic responses (counting natural interaction units), depending on the sample of his interviews. Clients' feelings were not found to be Rogers' major focus.

Clients are attempting to explicate the concerns and troubles that bring them to therapy. The CC therapist's aim is to understand the client from the client's own frame of reference and to accept the clients' approach to narrating his situation, his feelings and experiences. The attempt to specifically understand the moment to moment intentions and reactions of the client - those both to himself and to the external world - is consistent with the client's own purpose in the therapy situation. The therapist is living the nondirective feature of client-centered therapy when she strives for this consistency between her purpose and the client's purpose.

## The Study

My general research goal is to describe empathic understanding in my own nondirective, client-centered therapy behavior and relate that to client-centered theory as I understand it. My specific purpose for the study is to determine what aspects of my clients' communications and expressive behavior are represented in my empathic responses to them. In effect, what seem to be the EU targets in my clients' communications, as they are revealed by examining my empathic responses?

I make empathic responses frequently in my therapy work. In the present sample of twenty interviews, the mean percent of empathic understanding and other following responses (responses to clients talking about and disclosing about themselves, putting aside responses to client's questions on theoretical grounds) is 97.2% with a range of 100% to 92%. My responses in the sample that are not empathic understanding responses are primarily empathically relevant therapist comments. Unrequested (by the client) therapist-frame responses (such as comments, agreements, interpretations, explanations, leading questions), are part of CC work although they occur in only a small proportion of therapist responses with most clients (Brodley,



As minhas respostas na amostra que não são respostas de compreensão empática são, principalmente, comentários do terapeuta empaticamente relevantes. As respostas a partir do quadro do terapeuta não solicitadas (pelo cliente) (tais como comentários, concordâncias, interpretações, explicações, questões dirigidas), fazem parte do trabalho centrado no cliente, apesar de ocorrerem apenas numa pequena proporção das respostas do terapeuta, com a maioria dos clientes (Brodley, 1999).

Dou respostas de compreensão empática, principalmente, para confirmar a minha sintonia com os meus clientes (Rogers, 1986; Brodley, 1997). Quero saber se as minhas compreensões internas estão correctas de acordo com o cliente. As respostas empáticas exprimem as minhas percepções das comunicações intencionais dos meus clientes, quando se auto-exploram – falam das suas preocupações e descrevem as suas situações. Denominei o tipo predominante de interacção verbal encontrado nas sessões de terapia de Rogers (Brody, 1991; Brodley, 1994; Nelson, 1994; Merry, 1996) de “processo de resposta de compreensão empática” (Brodley, 1977). Tem também sido referido por Barrett-Lennard como “ciclo empático” (1981).

Este processo envolve uma interacção entre terapeuta e cliente, na qual o terapeuta tenta compreender a visão interna do cliente do self e do mundo. A aceitação e compreensões do terapeuta influenciam o cliente a explorar mais o seu mundo interno e a comunicar mais sobre ele ao terapeuta. Através deste processo terapêutico ocorre a mudança terapêutica no cliente (Patterson, 1985).

As mudanças terapêuticas envolvem muitos processos diferentes em clientes diferentes e processos diferentes no mesmo cliente, em diferentes momentos. Por vezes o cliente obtém auto-compreensões que mudam o seu auto-conceito. Por vezes os sentimentos e atitudes do cliente mudam. Por vezes o cliente faz escolhas que antes não estava apto a fazer. Por vezes o cliente comporta-se diferentemente na sua vida sem consciência das mudanças intermédias nas intenções ou atitudes. Por vezes o cliente descobre sentimentos inteiramente novos e outras experiências novas no seu self. Por vezes o cliente, simplesmente, sente-se mais forte e mais auto-determinado. Quasi-quer que sejam os processos que ocorrem nos clientes, a abordagem que os promove mantém-se um processo de interacção que pode ser caracterizado como compreensão empática.

Eu vejo a forma de Rogers se implicar no processo empático como um estilo simples, e penso que a minha própria maneira se assemelha à de Rogers em muitas

1999).

I make empathic understanding responses primarily in order to check my accuracy with my clients (Rogers, 1986; Brodley, 1997). I want to know whether my inner understandings are accurate according to the client. Empathic responses express my perceptions of my clients’ intended communications when they are self-exploring -narrating about their concerns and describing their situations. I have named the predominant kind of verbal interaction found in Rogers’ therapy sessions (Brody, 1991; Brodley, 1994;

Nelson, 1994; Merry, 1996) “the empathic understanding response process” (Brodley, 1977). It has also been referred to as “the empathy cycle” by Barrett-Lennard (1981).

This process involves an interaction between therapist and client, in which the therapist attempts to understand the client’s inner view of self and the world. The therapists’ acceptance and understandings influence the client to further explore his inner world and communicate further about it to the therapist. Through this interaction process therapeutic change occurs in the client (Patterson, 1985).

Therapeutic changes involve many different processes in different clients and different processes within the same client at different times. Sometimes the client is gaining self-understandings that change his self-concept.

Sometimes the client’s feelings and attitudes are changing. Sometimes the client is making choices he has been unable to previously decide upon.

Sometimes the client is behaving differently in his life without awareness of intermediate changes in intentions or attitudes. Sometimes the client is discovering entirely new feelings and new other experiences in his self.

Sometimes the client is simply feeling stronger and more self-determining. Whatever the processes are that occur in clients, the approach promoting them remains an interaction process that may be characterized as empathic understanding.

I view Rogers’ manner of engaging in the empathic process as a plain style, and I think my own manner resembles Rogers’ in many ways and is also a plain style. It is “plain” because the therapist aims only to understand what the client intends to communicate. She or he is not trying to change the client, or deepen the client’s understandings or experiences, although those are often consequences of the interaction in the relationship and are the overall point of psychotherapy. In a sense, the goal of

formas, e que é também um estilo simples. É simples porque o terapeuta pretende apenas compreender o que o cliente tenciona comunicar. Ele não tenta mudar o cliente, ou aprofundar as compreensões ou experiências deste, apesar destes serem muitas vezes consequências da interação na relação e serem o ponto global da psicoterapia. Num sentido, o objectivo da terapia é atingido acidentalmente na Terapia Centrada no Cliente. É por isso que o terapeuta não tem objectivos para os clientes, apesar dos objectivos gerais, bem como os objectivos específicos, serem adquiridos no processo.

### As amostras

Selecionei transcrições de 20 entrevistas realizadas entre 1982 e 1999. A maioria delas teve lugar na década de 90. A amostra é muito arbitrária. As transcrições foram feitas por várias razões. As sessões foram transcritas porque tinham algumas características não usuais (p.e., muitas questões do cliente), ou porque gostei particularmente delas, ou até porque estavam à mão, no momento em que me era possível fazer uma transcrição. Onze das sessões são entrevistas de demonstração – feitas numa aula ou num set – gravadas privadamente – e nove são sessões normais com clientes.

Apesar da base arbitrária desta selecção, penso que a amostra constitui um resumo razoavelmente típico do meu trabalho. As 20 sessões incluem 1755 unidades naturais de interacção. Estas consistem em afirmações do cliente seguidas da resposta do terapeuta. Por vezes envolvem mais de um “para trás e para diante”, à medida que a ideia do cliente é completada através da interacção. Segue-se um exemplo do cliente D:

Cl.: Só espero que haja momentos em que possa estar em casa, junto do meu filho: preocupa-me as coisas pararem. Só estou preocupado sobre o que irá acontecer à minha criatividade agora. O que acontece? Poderei continuar a ter tempo para... (Ter.: Hum, hum, hum), para fazer coisas. E eu sinto-me realmente “**carregado**” criativamente. Quero realmente iniciar uma nova fase para fazer coisas.

Ter.: Hum, hum. O valor da sua paixão é de que a ligação com o seu filho seja natural e forte e não elaborada (Cl.: Hum, hum). Mas também tem uma enorme energia para evoluir, para ir mais longe na sua própria criatividade. E isso está muito **presente**, para si (Cl.: Sim.). Então, as direcções emocionais são muito fortes, em ambas as direcções.

Cl.: Em ambas as direcções.

Ter.: **Muito** fortes (Cl.: Hum, hum).

A frequência média de compreensão empática e outras respostas de acompanhamento explícitas na amostra é de 97,2%, sendo 92% a 100% respostas em-

therapy is achieved serendipitously in client-centered therapy. This is because the therapist does not have goals for clients, although generic as well as specific clients' goals are achieved in the process.

### The Samples

I selected transcripts of 20 interviews conducted between 1962 and 1999. Most of them took place in the 1990s. The sample is very arbitrary. The transcripts were made for various reasons. Sessions were transcribed because they had some unusual features, (for example many questions by the client), or because I particularly liked it, or even because it was handy in my collection of tapes at the time I was able to make a transcription. Eleven of the sessions are demonstration interviews -done in front of a class or set-up for private videotaping -and nine are from regular clients' sessions.

Despite the arbitrary basis for its selection, I think the sample includes a reasonably typical range of my work. The twenty sessions include 1,755 natural interaction units. These consist of the client's statement followed by the therapist's response. They sometimes involve more than one back and forth as the client's idea is completed through the interaction. An example from client D follows:

Client: I just hope there are times when I can be home and be together [with his child]. I'm concerned about things stopping. I'm just concerned about what happens to my creativity now. What happens? Can I continue to have the time to. ..(T: Uhm, hmm, uhm, hmm) to do things. And I really feel charged creatively. I really want to start another phase of doing things.

Therapist: Uhm, hmm, uhm, hmm. The weight of your passion is to have the connection with your son be natural and strong and not pieced out. (C: Uhm, hmm) But you also have a tremendous energy to evolve, or go further in you own creativity. And that's very now for you. (C: Yeah) So the emotional directions are very strong, in both directions.

Client: In both directions.

Therapist: Very strong. (C: Uhm, hmm).

The mean frequency of empathic understanding and other explicit following responses in the sample is 97.2% with a range of 92% to 100% empathic responses. This is based on a sub-sample of seven of the twenty interviews consisting of 482 interaction units. Correspondingly, there was a mean of 2.8% of responses from the therapist's frame, with a range of zero to eight percent.

páticas. Isto baseia-se numa sub-amostra de 7 das 20 entrevistas, consistindo em 482 unidades de interacção. Correspondentemente, houve uma média de 2,8% de respostas do quadro do terapeuta. Em 59% das unidades naturais de interacção (nas 20 sessões), os meus clientes confirmaram explicitamente a exactidão das minhas respostas empáticas. Mais, em aproximadamente 39 das unidades de interacção os clientes confirmaram indirectamente a minha exactidão na compreensão com um gesto afirmativo de cabeça e/ou continuando a sua narrativa sem me corrigirem. Em 27 momentos (1,5% das unidades naturais de interacção), no total das 20 sessões, os meus clientes indicaram que eu não estava correcta na compreensão, pelo menos em parte. Isto é ligeiramente mais que o mínimo de 1% de correcções do cliente (em unidades naturais de interacção) encontrada nas amostras anteriores da terapia de Rogers.

Não há dados no estudo para atestar a eficácia das entrevistas. Os clientes regulares nesta amostra fizeram observações sobre a eficácia do nosso trabalho, e todos demonstraram progressos, de uma forma ou de outra. Todos os cliente relataram que se sentiram bem compreendidos, e em vários momentos sentiram que fizeram progressos significativos durante a entrevista, sobre um assunto com importância.

Para dar uma perspectiva das observações da minha própria amostra de entrevistas, seleccionei uma pequena amostra de 7 entrevistas de terapia conduzidas por Rogers que eu não analisara anteriormente. 6 dessas entrevistas foram realizadas com os seus clientes habituais – um deles um novo cliente – e uma é uma entrevista de demonstração. A amostra contém 264 respostas do terapeuta em unidades naturais de interacção, contendo um total de 6717 palavras do terapeuta. Irei apresentar observações desta nova amostra da terapia de Rogers que poderão trazer luz às descobertas nas minhas próprias sessões.

### **A Sub-Amostra**

Como objectivo de um estudo mais profundo, criei uma sub-amostra de respostas de compreensão empática do terapeuta, e outras resposta de acompanhamento a partir das 20 entrevistas na minha amostra. A sub-amostra de respostas empáticas e outras respostas de acompanhamento foi seleccionada com base nas respostas de confirmação clara dadas pelo cliente às respostas do terapeuta.

Quando os clientes percebem que uma resposta de compreensão empática do terapeuta é adequadamente correcta, podem dar vários tipos de resposta que são confirmações de exactidão da compreensão do terapeuta. Muitas afirmações de clientes imediata-

In fifty-nine percent of the natural interaction units (within all 20 sessions), my clients explicitly confirmed the accuracy of my empathic responses. In addition, in approximately thirty-nine of the interaction units clients indirectly confirmed my accuracy of understanding by nodding and/or by continuing their narrative without correcting me. In twenty-seven instances (1.5% of the natural interaction units) within the total twenty sessions, my clients indicated I was inaccurate in understanding, at least in part. This is slightly more than the less than 1% of client corrections (in natural interaction units) found in previous samples of Rogers' therapy.

There is no data in the study to testify to the effectiveness of the interviews. The regular clients in this sample all remarked to me about the effectiveness of our work, and all showed progress in one way or another. The demonstration clients all reported they felt well understood, and in several instances felt they had made significant progress during the interview with an issue of concern.

To give perspective to observations from my own sample of interviews, I selected a small sample of seven therapy interviews conducted by Rogers that I had not previously analyzed. Six of these interviews were conducted with his regular clients - one a new client -and one is a demonstration interview. The sample contains two hundred and sixty-four therapist responses in natural interaction units, containing a total of 6,717 therapist words. I shall present observations from this new sample of Rogers' therapy where they may cast light on the findings from my own sessions.

### **The Sub-Sample**

For the purpose of close study, I created a sub-sample of therapist empathic understanding responses and other following-type responses from the twenty interviews in my sample. The sub-sample of empathic and other following responses was selected on the basis of clients' strong confirming responses to the therapist's responses.

When clients perceive a therapist's empathic understanding response is adequately accurate, they may make several types of response that are confirmations of the therapist's accuracy in understanding. Many client statements immediately following the therapist's empathic response are simply continuations of what the client has been expressing prior to the therapist's response. Often the client may nod his affirmation and then elaborate or expand on his point. Or he simply develops his narrative in a



mente seguintes à resposta empática do terapeuta são simplesmente continuação de que o cliente estava a exprimir antes da resposta do terapeuta. Muitas vezes, o cliente pode confirmar a sua afirmação e depois elaborar ou alargar-se, nesse ponto. Ou simplesmente desenvolve a sua narrativa de uma forma que sugere que o terapeuta tem estado correcto. O cliente continua com aquilo que estava inclinado a exprimir. Outras vezes, o cliente faz primeiro um gesto vocal, tal como “ah ah”, “uh uh” ou “hum hum” e depois continua a sua narrativa. Alternativamente, os clientes dirão “sim, ou “correcto”, ou “É isso!” antes de continuarem a sua narrativa. Às vezes, repetem o ponto que o terapeuta exprimiou com as palavras dele, indicando assim a sua confirmação. A interacção seguinte do cliente ilustra vários tipos de confirmações explícitas:

Cl.: Consigo sentir que estou a desistir daquilo que quero. Só porque é muito doloroso continuar a querê-lo e não saber se alguma vez poderei lá chegar (Ter.: Hum, hum). Recordo-me de uma altura em que queria muito ter filhos, e devido ao rumo que as minhas relações tomaram, estou naquele ponto, aos 35 anos, em que isso se torna realmente um assunto importante...

Ter.: Hum, hum. O tempo está a esgotar-se.

Cl.: (gesto de cabeça afirmativo). O tempo está a esgotar-se. Ou se faz alguma coisa depressa, ou perde-se o barco.

Ter.: Estará implicitamente a sentir que tem as probabilidades diminuídas?

Cl.: Absolutamente. O que me surpreende... que eu poderia, que eu poderia, possivelmente, escolher não o fazer e isso estar bem (Ter.: Hum, hum). Parece tão longe daquilo que eu penso que realmente quero.

Ter.: Sim, percebo o que está a dizer, que distorce a sua natureza, assim (Cl.: Sim, é isso!), ao deixar de querer algo por que está convencida de que não está pronta para isso (Cl.: É isso!).

A sub-amostra baseia-se numa selecção das confirmações explícitas mais fortes dos clientes. As confirmações eram “É isso! É isso!”, “Exactamente, exactamente”, “Sim, sim, certo”, “Absolutamente, absolutamente”, “Exactamente, exactamente, exactamente”, “É isso, certo, certo”, “Está exactamente certo”, “Sim, quero. Certo, absolutamente”. “Certo, acertou. É exactamente isso”, “Sim, é assim que é. É isso”, “É isso, oh meu Deus, isso”, “Sim, sim, é mesmo isso”, “Sim, exactamente, exactamente”, “Certo, certo, certo, certo” e por aí adiante (bem como a elaboração nas suas narrativas). Parece razoável interpretar as fortes confirmações como indicadores de que as respostas de compreensão empática precedentes eram correctas e especialmente significativas para os clientes. Assumo

manner that suggests the therapist has been accurate. The client goes on with whatever he is inclined to express. At other times the client first makes a vocal gesture, such as “ah haw”, “uh huh” or “uhm mm” and then continues his narrative. Alternatively, clients will say “yes”, or “right”, or “yeah” before they continue their narrative. Sometimes they repeat the point the therapist expressed in the therapist’s words, in that way indicating their confirmation. The following interaction from client A illustrates several types of explicit confirmations.

Client: I can feel myself giving up what I want. Just ‘cause it’s too painful to keep wanting them and not being sure that I can ever get there. (T: Mhm, hmm) I can remember a time when I wanted to have kids so badly, and because of the way my relationships have gone, I’m at that thirty-five year old point where it’s really an issue now...

Therapist: Mhm, hmm. Time’s running out.

Client: (Nods) *Time’s running out*. Either you do something quick, or you’re going to miss the boat.

Therapist: Were you implying that you’re having some diminished longings?

Client: *Absolutely*. Which surprises me...that I would even, that I could possibly choose not to do it and that be OK (T: Mhm, hmm) It just seems so far from what I think I really want.

Therapist: Yes, I see what you’re saying, that you distort your nature in that ... (C: *Yeah*) by stop wanting something because you get convinced you’re not up to it. (C: *Yeah*)

The sub-sample is based on a selection of the clients’ strongest explicit confirmations. Confirmations were: “Yeah! Yeah!”, “Exactly, exactly”, “Yes, yes, right”, “Absolutely, absolutely”, “Exactly, exactly, exactly”, “Yeah, right, right”, “That’s exactly right”, “Yes I do. Right, Absolutely”, “Right. You got it. That’s exactly it”, “Yeah, That’s what it’s like. Yeah”, “Yeah, oh my God, yeah”, “Yeah, yeah, that’s just it”, “Yes, exactly, exactly”, “Right, right, right, right” and so forth (as well as elaboration on their narratives).

It seems reasonable to interpret strong confirmations as indicating that the preceding EU responses were accurate and especially meaningful to the clients. I also assume that as a consequence of responses being strongly confirmed, this sample of therapist responses would be particularly informative about the targets of empathy. The responses are likely to include elements that were expressed by the client, that are especially important to the client and when expressed by the therapist lead the

também que, como consequência das respostas serem fortemente confirmadas, esta amostra de respostas do terapeuta seria particularmente informativa acerca dos objectivos da empatia. As respostas incluem, provavelmente, elementos que foram expressos pelo cliente, que são especialmente importantes para ele, e que quando foram expressos pelo terapeuta levaram o cliente a sentir-se bem compreendido. Por outras palavras, assumo que o terapeuta exprime, nas suas respostas empáticas, os elementos que ele percebe como importantes na compreensão do cliente, e que esses elementos são consistentes com aqueles que o cliente sente serem importantes, naquilo que exprimem, dadas as fortes confirmações dos clientes. A sub-amostra consiste em 86 respostas de compreensão empática do terapeuta, ou outras respostas de acompanhamento, contendo um total de 2678 palavras.

### **Observações da Sub-Amostra**

#### **Palavras para sentimentos**

A primeira observação envolve a frequência de palavras para sentimentos que o terapeuta exprime (sentimentos do cliente, não de terceiras pessoas). 36 palavras-sentimento, tais como “tenso”, “alegre”, “receoso”, “furioso”, “magoado”, “calmo”, etc., foram encontradas na sub-amostra de respostas. Esta ocorrência é 1,3% do total das palavras do terapeuta na sub-amostra. É aproximadamente a mesma que as palavras para sentimento encontradas na actual amostra de Rogers. Das 6717 palavras nessa amostra 74, 1.1% eram palavras para sentimentos.

As palavras-sentimento pertencentes ao cliente ocorrem, por vezes, mais que uma vez numa resposta do terapeuta, numa dada unidade natural de interacção. A mesma palavra é repetida, ou são expressas diferentes palavras para o sentimento. Uma abordagem diferente, possivelmente mais significativa, para obter a frequência de palavras para sentimentos (e outros elementos) numa entrevista, em vez da percentagem de palavras total, é contar as unidades naturais de interacção nas quais ocorre pelo menos uma palavra-sentimento. Usando este método, descobrimos que as palavras-sentimento ocorrem em 31% das minhas respostas. Na amostra de Rogers, as palavras-sentimento ocorrem em 20% das suas respostas. Estudos anteriores de amostras maiores da terapia de Rogers (Brodley & Brody, 1990; Brody, 1991) revelaram palavras-sentimento em 24% das suas respostas.

A ocorrência levemente menos frequente na presente amostra de Rogers é contabilizada pelo facto de três das sessões terem sido conduzidas com pacientes

client to feel well understood. In other words, I assume the therapist is expressing in her empathic responses the elements that she perceives as important in understanding the client, and that those elements are consistent with the ones the clients feel are important in what they are expressing, given the clients' strong confirmations. The sub-sample consists of 86 therapist empathic understanding responses or other following responses, containing a total of 2,678 words.

### **Observations of the Sub-Sample**

#### **Words for Feelings**

The first observation involves the frequency of words for feelings the therapist expresses (as the feelings of the client, not about third persons). Thirty-six feeling-words, such as “tense”, “joyful”, “fear”, “furious”, “hurt”, “calm”, etc., are found in the sub-sample of responses. This occurrence is 1.3% of the total of therapist words in the sub-sample. It is approximately the same as the words for feelings found in the current Rogers sample. Of the 6,717 words in that sample, seventy-four, 1.1%, are words for feelings.

Feeling-words pertaining the client sometimes occur more than once in a therapist's response in a particular natural unit of interaction. The same word is repeated, or different words for feeling are expressed. A different, possibly more meaningful, approach to the assessing the frequency of words for feelings (and other elements) in an interview, instead of percent of total words, is to count the natural interaction units in which at least one feeling word occurs. Using this method, we find feeling words occur in 31% of my responses. In the Rogers sample, feeling-words occur in 20% of Rogers' responses. Earlier studies of larger samples of Rogers' therapy (Brodley & Brody, 1990; Brody, 1991) revealed feeling-words in 24% of his responses.

The slightly less frequent occurrence in the present Rogers sample is accounted for by the fact that three of the sessions were conducted with psychiatric patients who were less introspective than three of the out-patient clients, thus they expressed fewer feelings. In addition, one of Rogers' outpatient clients expressed unusually few feeling experiences. Words for feelings occurred in only 4.2% of the therapist's responses in the interaction units in those four of Rogers' sessions, bringing down the mean for the sample. When a CC therapist is following closely, the variation in frequency of

psiquiátricos que eram menos introspectivos que três dos clientes externos, sendo que exprimiram menos sentimentos. Mais, um dos clientes externos de Rogers exprimia poucas experiências de sentimentos. As palavras para sentimentos ocorriam em apenas 4,2% das respostas do terapeuta nas unidades de interação naquelas quatro sessões de Rogers, diminuindo a média da amostra. Quando um terapeuta centrado no cliente acompanha profundamente, a variação na frequência das palavras-sentimento nas respostas aos clientes está intimamente relacionada com a expressão individual dos clientes das experiências que podem ser adequadamente representadas por palavras-sentimento.

A observação determinante é que os meus clientes respondem com fortes confirmações em resposta à maioria (69%) das minhas respostas que não incluem palavras para sentimentos.

Tal como as respostas empáticas e outras de acompanhamento de Rogers, as minhas não estão repletas de palavras-sentimento. Poderia parecer, dadas as fortes confirmações que são a base da selecção da sub-amostra, que muito frequentemente os meus clientes, tal como os de Rogers, se sentem bem compreendidos sem referência a sentimentos, na forma de palavras para sentimentos.

### **Palavras ou frases que aludem a sentimentos**

A segunda observação envolve a frequência de palavras ou frases que exprimem experiências que envolvem sentimentos (do cliente, não de terceiras pessoas), que não são elas próprias palavras para sentimentos. Estas palavras referem-se a experiências que envolvem uma qualidade de sentimento, e envolvem também elementos cognitivos ou significados complexos.

Exprimem disposições, avaliações, estados volitivos e outra experiências. Os exemplos incluem “sentir-se ignorado”, “pedir encarecidamente”, “resistente”, “é um dilema”, “tu duvidas”, “muito cuidadoso”, “subjectivo”, “preocupado”, “aspecto intimidante”, “não se sentir bem”, “não se sentir seguro”, “tu preocupas-te”, “proximidade”, “afectado”, “abismado”, “crítico”, “desejável”, “insatisfação”, “confuso” e por aí adiante.

Os itens são incluídos na categoria se o avaliador experiencia sentimentos no self enquanto introspeciona a palavra ou frase. Um total de 97 palavras simples ou pequenas frases deste tipo ocorreram na sub-amostra. Isto envolve 163 palavras reais (6% das palavras totais). Na pequena amostra, actual, de Rogers, há 74 palavras reais em palavras ou frases que aludem a sentimentos (1% das palavras totais).

O método alternativo, a contagem de unidades de

feeling-words in responses to clients is closely related to the individual client’s expression of experiences that may be accurately represented by feeling-words.

The striking observation is that my clients are responding with strong confirmations in response to the majority (69%) of my responses that include no words for feelings.

Like Rogers’ empathic and other following responses, mine are not loaded with feeling-words. It would seem, given the strong confirmations that are the basis of the sub-sample selection, that my clients, like Rogers’ clients, more often than not, feel well understood without reference to feelings in the form of words for feelings.

### **Words or phrases that allude to feelings.**

The second observation involves the frequency of words or phrases that express experiences that involve feelings (of the client, not third persons), that are not themselves words for feelings. These words refer to experiences that involve a feeling quality, and also involve cognitive elements or complex meanings. They express dispositions, evaluations, volitional states and other experiences. Examples include “feeling ignored”, “pleading”, “resisting”, “it’s a dilemma”, “you doubt”, “very careful”, “subjective”, “worried”, “intimate aspect”, “don’t feel good”, “not feeling safe”, “you care”, “closeness”, “affected”, “merged”, “criticism”, “desirable”, “dissatisfaction”, “confusing” and so forth.

The items are included in the category if the rater senses feelings in his or her self while introspecting on the word or phrase. A total of ninety-seven single words or short phrases of this type occur in the sub-sample. This involves one hundred and sixty three actual words (6% of the total words). In the current, small Rogers sample there are seventy-four actual words in words or phrases that allude to feelings (1% of total words).

The alternative method, counting response units that include one or more words or phrases that *allude to feelings* (but are not words for feelings), reveals they occur in fifty-one units (59% of responses in the sub-sample).

Again, the Rogers sample shows a lower frequency. Words or phrases alluding to feelings occur in forty-four units (16.7% of his responses in the sample of seven sessions). This is almost equal to the incidence of words for feelings in Rogers’ response units (20% verses 16.7%).

resposta que incluem uma ou mais palavras ou frases que *aludem a sentimentos* (mas não são palavras para sentimentos), revela que ocorrem em 51 unidades (59% de respostas na sub-amostra). De novo, a amostra de Rogers apresenta uma frequência menor. As palavras ou frases que aludem a sentimentos ocorrem em 44 unidades (16,7% das suas respostas na amostra de 7 sessões). É quase igual à incidência de palavras para sentimentos nas unidades de resposta de Rogers (20% versus 16,7%).

Os estudos anteriores das sessões de Rogers (Brody, 1991; Brodley, 1994) mostram que ele exprimia palavras ou frases, para disposições, avaliações, vontades e outras experiências – que aludem a experiências de sentimentos – quase o dobro (48% versus 24%) das palavras. Para sentimentos também surgiam em número superior que na presente amostra de 7 sessões. A diferença entre a incidência de palavras-sentimento de Rogers (na amostra anterior do seu trabalho), e palavras de alusão, é aproximadamente a mesma diferença (o dobro das palavras que aludem a sentimentos, em relação às palavras-sentimento) que ocorre na minha sub-amostra de terapia (59% versus 31%). Dada a peculiaridade da presente amostra de Rogers no que respeita à expressão de sentimentos, parece que a amostra anterior é um melhor indicador da relação entre palavras-sentimento e palavras ou frases que aludem a sentimentos na sua terapia.

A observação é que os meus clientes respondem com fortes confirmações a 2/5 das minhas respostas que não têm palavras ou frases que aludem a sentimentos, e eu expressei o dobro das palavras e frases que aludem a sentimentos, em relação às palavras-sentimento (59% versus 31%).

A proporção é consistente entre as respostas de confirmação seleccionadas e uma amostra maior das sessões de Rogers. Isto sugere que Rogers e eu, frequentemente, respondemos às comunicações significativas dos clientes que relativamente pouco frequentemente envolvem sentimentos “quentes” (Zimring, 1999, p. 436). Que nós, com mais frequência, compreendemos empaticamente e comunicamos estados ou experiências complexas que têm componentes de sentimentos mas que não são elas próprias sentimentos.

### **Palavras combinadas para sentimentos e palavras ou frases que aludem a sentimentos**

Combinando os totais de palavras-sentimento (n=36) na sub-amostra, obtemos um total de 199 palavras, que equivalem a 7,4% do total de palavras na sub-amostra. Isto comparado com 148 palavras, ou 2,2% do total de palavras na amostra de Rogers. Um

Earlier studies of Rogers’ sessions (Brody, 1991, Brodley, 1994) show that he expressed words or phrases, for dispositions, evaluations, volition and other experiences - that allude to feeling experiences - twice as often (48% versus 24%) as words for feelings. They also appeared at a higher rate than in the current sample of seven sessions. The difference between Rogers’ incidence of feeling-words (in the earlier sample of his work), and alluding words is approximately the same difference (twice as many alluding words than feeling words) that occurs in my therapy sub-sample (59% versus 31%). Given the peculiarity of the present Rogers sample in respect to expression of feelings, it appears that the earlier sample is a better indicator of the relation between feelings-words and words or phrases alluding to feelings in his therapy.

The observation is that my clients are responding with strong confirmations to two-fifths of my responses that have no words or phrases that allude to feelings, and I am expressing twice as many words and phrases that *allude* to feelings than feeling-words (59% versus 31%).

The proportion is consistent between my confirmation-selected responses and a large sample of Rogers’ sessions. This suggests that frequently Rogers and I are responding to clients’ significant communications that relatively *infrequently* involve “hot” feelings (Zimring, 1999, p. 436). That we are much more frequently empathically understanding and communicating complex states or experiences that have feeling components but are not themselves feelings.

### **Combining words for feelings and words or phrases that allude to feelings.**

Combining the totals for feeling-words (N=36) and words or phrases that allude to feelings (N=163) in the sub-sample gives a total of one hundred and ninety-nine words equaling 7.4% of the total words in the sub-sample. This compares with one hundred forty-eight words, or 2.2% of total words in the Rogers sample. An example of an empathic response that combines a feeling-word and an alluding-to-feeling word is, “You’re still guilty because you really wanted to get him out”. The word “guilty” was rated as a feeling-word, and “you really wanted to get him out” is a phrase classed as “alluding to feelings.”

Employing the alternative method of assessing frequency of therapist response units having feeling-words and/or alluding-words, reveals that the-



exemplo de uma resposta empática que combina uma palavra-sentimento e uma palavra-alusiva-a-sentimento é, “Ainda se sente culpado porque queria realmente colocá-lo fora”. A palavra “culpado” foi classificada como palavra-sentimento, e “queria realmente colocá-lo fora” é uma frase classificada como “alusiva a sentimentos”. Utilizando o método alternativo de obter a frequência das unidades de resposta do terapeuta que contém palavras-sentimento e/ou palavras alusiva, resulta que há 63 respostas do terapeuta que contém, pelo menos, uma palavra-sentimento e/ou pelo menos uma palavra ou frase que alude a experiências de sentimentos. Juntando-as, 73% das minhas respostas empáticas e outras de acompanhamento contém uma ou outra forma de expressão de sentimentos, ou ambas (isto compara-se com 30% na amostra actual de Rogers, que tem algumas características atípicas, tornando a comparação, neste caso, inútil).

A observação é que quase  $\frac{3}{4}$  do total das minhas respostas na sub-amostra contém uma referência à experiência de sentimentos do cliente. Contudo, a maioria das referências são a estados e experiências que são uma mistura de elementos cognitivos e afectivos, não relativamente puros, ou sentimentos “quentes” tais como “medo”, “raiva” e “alegria”.

Esta observação é consistente com os resultados de um estudo de 25 sessões de Rogers, feito por Bradburn (1996). Esta descobriu que 27% das declarações dos cliente de Rogers não tinham características afectivas, e que as respostas empáticas de Rogers detectavam essas ausências, bem como a presença, qualidade e intensidade das características afectivas do seu cliente.

### Figuras de estilo

A linguagem coloquial e o calão contém muitas figuras de estilo. Estas são comuns e pequenas metáforas que contribuem para a riqueza do discurso. Referem-se, frequentemente, ao que *está a acontecer à pessoa*. Alguns exemplos da sub-amostra incluem as frases, “Esgotou a sua vida”, “tirou um bocado de si”, “parte de si foi arrancada”, “isso empurrou-a para baixo”, “foi pesado”, “ficou sem chão”, “num buraco negro”, “está à frente dos seus olhos”, e por aí adiante.

A sub-amostra contém 104 figuras de estilo – palavras ou pequenas frases – que contém 234 palavras que perfazem 9% do total de palavras. Pelo menos uma figura de estilo ocorre em 57 (66%) das 86 unidades de resposta do terapeuta. Isto parece-me ser uma taxa elevada de ocorrência. As figuras de estilo ocorrem em 147 (56%) das respostas de Rogers. Esta diferença de 10%, provavelmente, não é significativa.

re are sixty-three therapist responses that contain at least one feeling-word and/or at least one word or phrase that alludes to feeling experiences. Thus together, 73% of my empathic and other following responses contain one or the other forms of expression of feelings, or both forms. (This compares with 30% in the current Rogers sample that has some atypical features, making comparison in this respect unfruitful.)

The observation is that almost three-quarters of ali of my responses in the sub-sample contain a reference to the client’s experience of feelings. However, the majority of the references are to states and experiences that are a mixture of cognitive and affective elements not to relatively pure or “hot” feelings such as “fear”, “anger” or “joy”.

This observation is consistent with the results of a study of twenty-five of Rogers’ sessions by Bradburn (1996). She found that twenty-seven percent of Rogers’ *clients’ statements* were without affective features and that Rogers empathic responses tracked those absences, as well as tracking the presence, quality and intensity of his client’s affective features.

### Figures of speech.

Colloquial and slang spoken language contains many figures of speech. These are common, short metaphors that contribute to the liveliness of speech. They often refer to *what is happening to the person*. Some examples from the sub-sample include the phrases, “drain on your life”, “take a lot out of you”, “part of you has been torn away”, “that pulls you down”, “you give weight”, “lost your ground”, “in a black hole”, “clam up”, “it’s before your eyes”, and so forth.

The sub-sample contains one hundred and four figures of speech—words or short phrases—containing 234 words that make up nine percent of the total words. At least one figure of speech occurs in fifty-seven (66%) of the eighty-six therapist response units. This seems to me to be a fairly high rate of occurrence. Figures of speech occur in one hundred and forty-seven (56%) of Rogers’ responses. This difference of ten percent is probably not significant. Both therapists are producing figures of speech in a majority of their empathic responses and other following responses.

Among the one hundred and four figures of speech in the sub-sample are only two similes—“like the ground were suddenly up there”, and “like a camera that won’t go into focus”. There are no extended

Ambos os terapeutas produzem figuras de estilo na maioria das suas respostas empáticas e outras respostas de acompanhamento.

Entre as 104 figuras de estilo na sub-amostra há apenas duas comparações – “como se o chão subitamente estivesse lá em cima” e “como se uma câmara não conseguisse focar”. Não há, de todo, metáforas extensas, apenas as figuras de estilo breves e relativamente comuns tais como “levanta-te e luta”. Tenho consciência de que, quando faço terapia, provavelmente não consigo inventar uma metáfora para uma resposta empática, mas às vezes agarro numa metáfora do próprio cliente e continuo com ela, se o consigo fazer espontaneamente.

Não há comparações e apenas 3 metáforas semi-extensas na amostra de Rogers. Numa ele cita o sermão do seu cliente, “O homem pobre deita fora e o homem rico põe no bolso”. Respondendo a outro cliente ele diz, “Ficará satisfeito por lavar o pó de Madison dos seus pés”. A outro ele diz, “É tão arriscado, vir do ponto iluminado para a escuridão, para o desconhecido”. O seu uso de figuras de estilo comuns é rico e variado. Os exemplos são “Arranca-o”, “Atinja o núcleo”, “Tinha um olho nele”, “Sacuda-o para fora da cabeça”. Na sub-amostra, bem como na amostra de Rogers, algumas das figuras de estilo são retiradas das declarações do cliente, mas em muitos momentos utiliza-as como uma forma de exprimir compreensão, na minha própria linguagem.

No seu estudo de 10 das sessões de demonstração de Rogers, Merry (1996) descobriu metáforas ou comparações em apenas 6% das respostas de Rogers. São mais frequentes que na presente amostra (6% versus 1,1%). Merry não inclui as figuras de estilo comuns, apesar de nalguns momentos ele poder ter classificado uma frase como metáfora, enquanto eu a classificaria como figura de estilo.

A força das figuras de estilo mais comuns que usam, frequentemente, imagens visuais (e.g. “pisou o risco”, “desceu um degrau”) contribui, provavelmente, para a percepção do cliente da presença pessoal do terapeuta e a sua percepção da vivacidade emocional do terapeuta, na relação. Rice (1974) considera as figuras de estilo como técnica evocativa. Na minha terapia não são uma técnica – não pretendem evocar os sentimentos ou emoções do cliente – mas, provavelmente, tendem a ter esse efeito. Frases como “ir mais longe”, “ferir o orgulho”, “danado”, são expressões que estão mais carregadas de imagens vividas, ou uma actividade vivida, que os significados semelhantes não comunicados com figuras de estilo.

metaphors at all, only the brief and relatively common figures of speech such as “stand up and fight”. I am aware that, when doing therapy, I am unlikely to coin a metaphor for an empathic response, but sometimes I do pick up on a client’s own metaphor and carry it forward, if it comes to me spontaneously to do so.

There are no similes and only three semi-extended metaphors in the Rogers sample. In one he quotes his client’s homily, “Poor man throws away and rich man puts in his pocket”. Responding to another client he says, “You’ll be glad to wash the dust of Madison off your feet”. With another he says, “It’s so risky, coming from the lighted spot into the darkness, into the unknown”.

His use of common figures of speech is rich and varied. Examples are, “Root it out”. “Touch the core”. “You had an eye on him”. “Shut it out of mind”. In the sub-sample, as well as in the Rogers sample, some of the figures of speech are picked up from the client’s statements, but in most instances I am using them as a way to express understanding in my own language.

In his study of ten of Rogers’ demonstration sessions, Merry (1996) found metaphors or similes in only six percent of Rogers’ responses. They are more frequent than in the present sample (6% versus 1.1%). Merry did not rate common figures of speech although in a few instances he may have rated a phrase as a metaphor that I would rate as a figure of speech.

The vividness of even common figures of speech, which often use visual images, (e.g., “crossed the line”, “let down a step”) probably contributes to the client’s perception of the therapist’s personal presence and his perception of the therapist’s emotional aliveness in the relationship. Rice (1974) discusses figures of speech as evocative technique. In my therapy they are not a technique - they are not intended to evoke the client’s feelings or emotions - but they probably tend to have that effect. Phrases such as “going to far”, “wound your pride”, “damned”, “pulled out from under you”, “seeps into you” are expressions that are more laden with vivid imagery, or a vivid activity than similar meanings not communicated with figures of speech.

### **Combining feeling-words, words or phrases that allude to feelings and figures of speech.**

Tallying the feeling-words, words or phrases that allude to feelings and the words or phrases that

### **Palavras-sentimento combinadas, palavras ou frases que aludem a sentimentos e figuras de estilo**

A soma das palavras-sentimento, palavras ou frases que aludem a sentimentos e as palavras ou frases que compõem as figuras de estilo na sub-amostra, constitui 512 palavras (10%) do total das palavras na sub-amostra. Segue-se o exemplo de uma resposta empática que contém palavras-sentimento, e uma frase alusiva a sentimento, e uma figura de estilo, "...ao exprimir algum do seu stress e sentimentos de preocupação, as pessoas saltaram para soluções que, a si, não parecem certas".

As palavras "stress" e "preocupação" são classificadas como palavras-sentimento, a frase "não parecem certas" é classificada como uma frase alusiva a sentimentos, e as "pessoas saltaram" é uma figura de estilo.

A contagem de todas as unidades de resposta do terapeuta que contém pelo menos uma palavra-sentimento e/ou pelo menos uma palavra ou frase que alude a sentimentos e/ou pelo menos uma figura de estilo resulta em 73 unidades – 85% das unidades. Apenas 15% das unidades naturais de resposta do terapeuta na amostra não têm, pelo menos, uma das palavras ou frases relacionadas com sentimento ou evocativas de sentimento. Na amostra de Rogers 63% das unidades incluem pelo menos uma palavra-sentimento, ou uma palavra ou frase alusiva a sentimentos, ou uma figura de estilo.

Há uma diferença de 22% entre a sub-amostra e a amostra de Rogers. Esta diferença, provavelmente, é consequência da sub-amostra consistir apenas de respostas empáticas ou outras respostas de acompanhamento e também de possuir fortes confirmações dos clientes, enquanto a amostra de Rogers consiste no total de sessões. As respostas de Rogers na sua amostra incluem aquelas que os clientes confirmaram – forte ou não – e respostas que eles corrigiram (erros na compreensão), bem como afirmações que não são respostas de confirmação, tais como comentários do quadro do terapeuta e algumas questões ao cliente.

### **Respostas sem palavras ou frases relacionadas com sentimentos (palavras-sentimento, palavras ou frases que aludem a sentimentos, e figuras de estilo) relacionadas ou acerca do cliente**

Apenas 13 das 86 respostas do terapeuta (15%) na sub-amostra derivam de palavras ou imagens relacionadas com sentimentos. Estas respostas consistem em três tipos de afirmações. Um tipo de afirmação é sobre os sentimentos ou desejos de uma terceira pessoa tais como "Mas ele quer-te, claramente, ele quer-

compre o que estás a dizer" e "Eu sei que estás a sentir-te mal por isso". Este tipo de afirmação compõe as figuras de linguagem na sub-amostra. Este tipo de afirmação resulta em cincocentas e doze palavras (10%) de todas as palavras na sub-amostra. O seguinte é um exemplo de uma resposta empática contendo palavras-sentimento, e uma frase alusiva a sentimento, e uma figura de linguagem: "...em expressando alguma do stress deste e de alguns dos teus sentimentos desagradáveis, as pessoas saltam para soluções que não se sentem bem para ti." As palavras "stress" e "desagradáveis" são classificadas como palavras-sentimento, a frase "as pessoas saltam para soluções que não se sentem bem para ti" é classificada como uma frase alusiva a sentimento, e "as pessoas saltam para soluções que não se sentem bem para ti" é uma figura de linguagem.

O número de todas as unidades de resposta do terapeuta que contém pelo menos uma palavra-sentimento e/ou pelo menos uma palavra ou frase que alude a sentimentos e/ou pelo menos uma figura de linguagem resulta em 73 unidades – 85% das unidades. Apenas 15% das unidades naturais de resposta do terapeuta na amostra não têm, pelo menos, uma das palavras ou frases relacionadas com sentimento ou evocativas de sentimento. Na amostra de Rogers 63% das unidades incluem pelo menos uma palavra-sentimento, ou uma palavra ou frase alusiva a sentimentos, ou uma figura de linguagem.

There is a 22% difference between the sub-sample and the Rogers sample. This difference probably is the consequence of the sub-sample consisting of only empathic responses or other following responses and also having the clients' strong confirmations; whereas the Rogers sample consists of total sessions. Rogers' responses in his sample include ones that his clients confirmed -both strongly and not strongly- and responses they corrected (errors in understanding), as well as statements that are not checking responses such as therapist-frame comments and a few questions to the client.

### **Respostas que não têm palavras ou frases relacionadas com sentimentos (palavras-sentimento, palavras ou frases que aludem a sentimentos, e figuras de linguagem) relacionadas ou acerca do cliente**

Only thirteen of the eighty-six therapist responses (15%) in the sub-sample are devoid of the feeling-related words or images. These responses consist of three kinds of statements. One type of statement is about a third person's wants or feelings such as, "But he clearly wants you, he really wants you". A second type is a statement about facts or information such as, "The logical ones that follow from earlier choices", or "Such a good thing after all, and natural. And it kills him. "A third type is a statement representing the client's informational thoughts such as "Whereas originally you had definitely thou-

te mesmo”. Um segundo tipo é uma afirmação sobre factos ou informações tais como “As escolhas lógicas que seguem as escolhas anteriores”, ou “Afinal, uma coisa tão boa, e natural, e matou-o”. O terceiro tipo é uma afirmação que representa os pensamentos informativos do cliente tais como “Originalmente, pensaste definitivamente em vir para a cidade e ter uma companheira de quarto”. Estas respostas de acompanhamento contribuem para o processo de resposta de compreensão empática, mas não as considero verdadeiras respostas empáticas porque não revelam a relação do cliente com aquilo que ele está a dizer. Contudo, é de notar que são respostas do terapeuta que os clientes experienciaram como significativas na medida em que levaram a fortes confirmações.

### **Respostas que incluem a palavra “sentimento”, “sentir”, “sentido”**

Na sub-amostra estas palavras ocorrem 34 vezes (1,3% de todas as palavras do terapeuta, na sub-amostra). Ocorrem em 22 (25,6%) das unidades naturais de resposta do terapeuta. Ocorrem, pelo menos, com a mesma frequência, na amostra de Rogers. Ocorrem numa média de 2% do total de palavras na sua amostra e em 30% das respostas de Rogers nas unidades naturais de interação.

Como referido num artigo anterior (Brodley, 1996) o uso, por Rogers, das palavras “sentir”, etc., aparece para assinalar que ele está a compreender as experiências do cliente que não podem ser adequadamente comunicadas por palavras para sentimentos, mas que possuem uma qualidade de sentimentos subjacentes ou associados. Esta observação é apoiada na sub-amostra pela associação frequente destas palavras (“Sentir”, etc.) com palavras ou frases que aludem a sentimentos. Por exemplo, “Eles, para ti, não se sentem bem”. Ou aparecem em relação com figuras de estilo. Por exemplo: “O buraco que sente vem em parte da experiência do seu pai”. As palavras “sentir” e “sentimentos” assinalam ao ouvinte que a compreensão do terapeuta pertence ao domínio das experiências de sentimento do cliente que não podem simplesmente ser expressas por palavras de sentimento. Quando ditas, têm o efeito de focar o cliente para o seu interior.

### **Respostas empáticas na primeira pessoa**

Uma forma imediata ou dramática de alguém se exprimir empaticamente é empregar a primeira pessoa e afirmar algo exactamente como pensa que o ouvinte o faria. Esta é uma forma de resposta de compreensão empática observada em estudos anteriores sobre o comportamento de Rogers em terapia (Brodley & Bro-

dy, 1990). “These following responses contribute to the empathic understanding response process but I do not consider them true empathic responses because they do not reveal the client’s relation to what the clients experienced as meaningful to the extent that they elicited their strong confirmations.

### **Respostas que incluem a palavra “feeling”, “feels”, “felt”.**

In the sub-sample these words occur thirty-four times (1.3% of all therapist words in the sub-sample). They occur in twenty-two (25.6%) of the natural therapist response units. They occur at the rate of two percent of the total words in his sample and occur in thirty percent of Rogers’ responses in the natural interactions units.

As discussed in an earlier paper (Brodley, 1996) Rogers use of the words “feel” etc. appears to signal that he is understanding clients’ experiences that cannot be accurately communicated by words for feelings, but are ones that convey a quality of underlying or associated feelings. This observation is supported in the sub-sample by the frequent association of these words (“feel”, etc.) with words and phrases alluding to feelings. For example: “*They don’t feel good to you*”. Or they appear in relation to figures of speech. For example: “The hole that you feel that is in part from the experience of your father”. The words “feel” and “feeling” signal to the listener that the therapist’s understanding pertains to a realm of the client’s feeling experiences that cannot be simply expressed by feeling words. When voiced, they have the effect of focusing the client inward.

### **First person empathic responses.**

An immediate or dramatic way to express oneself empathically is to employ the first person and state something exactly as one thinks the listener would. This is a form of empathic understanding response observed in earlier studies of Rogers’ therapy behavior (Brodley & Brody, 1990; Brody, 1991; Brodley, 1996). Merry (1996) found a mean frequency of 10% (range of 5% to 14%) of first person empathic responses in the ten Rogers sessions he studied. The following are some examples of first person empathic responses from the sub-sample. “I must be empty, I have to find something to bring him to me”. “God damn it!”. “I don’t think it’s always been this way for me”. Examples from the current Rogers sample include: “How am I going to deal



dy, 1990; Brody, 1991; Brodley, 1996). Merry (1996) descobriu uma frequência média de 10% (num intervalo de 5 a 14%) de respostas empáticas na primeira pessoa nas 10 sessões de Rogers que estudou. Seguem-se alguns exemplos de resposta empática na primeira pessoa da sub-amostra: “Tenho de estar vazio, tenho de encontrar algo para o trazer para mim. Raios!”, “Acho que nem sempre foi desta forma, para mim”. Na actual amostra de Rogers incluem-se os exemplos: “Como é que vou lidar com isto, interiormente?”, “Preciso de uma certa maturidade para viver com esse medo dentro de mim”, “Para onde vou? Qual o meu objectivo? O que é que quero fazer da minha vida?”

Na sub-amostra há 12 ocorrências de respostas empáticas na primeira pessoa. Ocorrem em 12 das 86 unidades de resposta do terapeuta – compreendendo 14% do total de unidades. Isto é comparável com o elevado nível de incidência na amostra de Merry. A incidência é ligeiramente maior na amostra de Rogers actual. Há 50 ocorrências (envolvendo 12% do total de palavras), e surge pelo menos uma afirmação na primeira pessoa em 44 (17%) das unidades de resposta do terapeuta. A sub-amostra e a amostra de Rogers são muito semelhantes (14% versus 17%).

### **Respostas empáticas dramáticas na terceira pessoa**

Outra forma de resposta empática dramática e imediata é a que inclui uma afirmação que representa uma terceira pessoa – não o cliente ou o terapeuta – expressa como uma citação. São raras no meu comportamento terapêutico e também no de Rogers, mas ocorrem, em ambos. Nas presentes amostras há duas na minha sub-amostra e apenas uma na amostra de Rogers. Um exemplo do meu cliente E: “Estou a ver. Deitaram-lhe as culpas – Bem, se não tivesse...”. Do meu cliente Q: “Cliente: Sabe, ela terá uma carreira e terá crianças fabulosas e tudo isso, mas estará sozinha “ (risos). “E celebrará (Cliente: risos) durante 10 anos (cliente: risos)... não 5 ou 6”.

### **Referências do terapeuta a si próprio**

Quando o terapeuta acompanha empaticamente um cliente, dando respostas de compreensão empática e sem representar o seu próprio quadro de referência, há algumas auto-referências. Geralmente, nesse contexto, são feitas quando o terapeuta tem um sentimento de incerteza sobre a adequação da sua compreensão. Então, ocorrem respostas tais como “Não tenho a certeza, mas está a dizer...” ou “Acho...” ou fazem parte de um esclarecimento como “Estou a ver”. A sub-amostra consiste apenas de respostas empáticas ou outras

with it within myself?”. “I need maturity to live with that fear within myself”.

“Where am I going? What is my purpose? What do I want to make of my life?”.

In the sub-sample there are twelve occurrences of first person empathic responses. These occur in twelve of the eighty-six therapist response units - comprising 14% of the total units. This is comparable to the high end of incidence in the Merry sample. The incidence is slightly higher for the current Rogers sample. There are fifty occurrences (involving 12% of all words) and at least one first person statement appears in forty-four (17%) of the therapist response units. The sub-sample and the Rogers sample are very similar (14% versus 17%).

### **Third person dramatic empathic responses.**

Another dramatic and immediate form of empathic response is one including a statement representing a third person - not the client or the therapist - presented as a quote. These are rare in my therapeutic behavior and rare in Rogers' behavior, but they do occur in both. In the present samples there are two in my sub-sample and only one in the Rogers sample. An example in my client E: “I see. You get blamed - 'Well if you hadn't...'”.

In my client Q: “Client: You know, “She'll have as career and have great children and all of that, but she'll be alone” (laughs). Therapist: “And celebrate (C: laughs) for ten years (C: laughs) ...not five or six”.

### **Therapist references to self .**

When the therapist is empathically following a client, making empathic understanding responses and not representing his or her own frame of reference, there are few self-references. Generally, in that context, they are made when the therapist has a feeling of uncertainty about the accuracy of his or her understanding. Then responses such as “I'm not sure, but are you saying...”, or “I guess...” occur. Or they are part of an acknowledgment such as “I see”. The sub-sample consists only of empathic or other following responses. Consequently there should be relatively few self-references. In fact, there are only nine self-references (“I” or “me” referring to the therapist) - that is less than one percent (.33%) of total words-within my empathic following in the sub-sample. One or more self-references occur in only eight therapist natural response units -9.3% of all units.

In the Rogers sample references to self occur

de acompanhamento. Consequentemente, deveria haver relativamente poucas auto-referências. De facto, só há 9 auto-referências (“Eu” ou “Me” referindo-se ao terapeuta) – o que é menos de 1% (0.33%) do total de palavras – no meu acompanhamento empático na sub-amostra. Ocorrem uma ou mais auto-referências em apenas 8 das unidades naturais de resposta do terapeuta – 9,3% do total de unidades.

Na amostra de Rogers as referências ao próprio ocorrem 114 vezes (2% do total de palavras) e em 78 (30%) do total de unidades de resposta do terapeuta. A grande diferença (9,3% na sub-amostra versus 30% na amostra de Rogers) justifica-se pelo facto de que a amostra de Rogers contém interacções totais. Estas incluem notas introdutórias tais como “Não sei sobre o que gostaria de falar” e respostas às questões dos clientes, tais como “Sim, parece-me que estão relacionadas...”. Se as auto-referências forem contadas apenas nas respostas de compreensão empática de Rogers, excluindo todas as respostas que representam o quadro do terapeuta, há 46 ocorrências, menos de 1% (0,7%) do total de palavras. 35 unidades (13,3%) contêm essas referências e são todas qualificações sobre a sua compreensão tais como “Eu acho” ou esclarecimentos tais como “Estou a ver”. Esta incidência de auto-referências é aproximadamente a mesma que a minha (13,3% em Rogers versus 9,3% na sub-amostra), dentro das respostas empáticas.

### Frases de agência nas amostras

Como foi mencionado anteriormente, os focos ou objectivos principais da compreensão são as afirmações dos clientes sobre si próprios enquanto agentes – uma fonte de intenções, experiências, acções e reacções. O foco principal do terapeuta são as reacções, os sentimentos e intenções do cliente, aquilo de que ele está a falar. Então, as afirmações do terapeuta que deveriam ser escrutinadas num estudo sobre o comportamento de compreensão empática de um terapeuta são as expressões, frases ou afirmações que se referem à agência do cliente. Seriam aquelas que representam a intenções, experiências (incluindo sentimentos e expressões que envolvam sentimentos), acções, reacções, ou papeis como fonte de direcções ou receptor de impactos. São exemplos de respostas empáticas com esses elementos “Estava sempre a *tentar encontrar alguma forma de o vencer*”. “Estava *preocupado* com o impacto no seu filho”. “Talvez pudesse ser *um pouco mais calmo*, interiormente”. “É uma *preocupação* com os seus sentimentos”.

A sub-amostra de respostas empáticas contém um total de 257 unidades do tipo-frase (geralmente, mas

one hundred and fourteen times (2% of total words) and in seventy-eight (30%) of total therapist response units. The large difference (9.3% in the sub-sample versus 30% in the Rogers sample) is accounted for by the fact that the Rogers sample contains total interactions. These include introductory remarks such as “I don’t know what you would like to talk about” and responses to clients’ questions, such as “yes, it seems to me that they’re related...”. If self-references are counted only in Rogers’ empathic understanding responses, excluding all responses representing the therapist’s frame, there are forty-six occurrences, less than one percent (.7%) of total words. Thirty-five units (13.3%) contain such references and all are qualifications about his understanding such as “I

guess”, or acknowledgements such as “I see”. This incidence of self-references is approximately the same as mine (13.3% in Rogers versus 9.3% in the sub-sample) within empathic responses.

### Agency Phrases in the Samples

As mentioned earlier, the major focus, or targets, for empathic understanding are the clients’s statements about themselves as an agency - a source of intentions, experiences, actions and reactions. The therapist’s particular focus is on the client’s reactions to, feelings about, and intentions in respect to, what he or she is talking about. It follows that the therapist statements that should be scrutinized in a study of a therapist’s empathic understanding behavior are the expressions, phrases or sentences that communicate about the client’s agency. These would be ones that represent the client’s intentions, experiences (including feelings and experiences that involve feelings), actions, reactions, or role as a source of directions or receiver of impacts. Examples of empathic responses to such elements are “You were always *trying to find some way to win him*”. “You’re *worried about* the impact on your child”. “Maybe you *could be a bit calmer* inside”. “It’s a *preoccupation* with your feelings”.

The sub-sample of empathic following responses contains a total of two hundred and fifty-seven sentence-type units (usually but not always statements containing a subject, an object and a verb). Two hundred and fourteen units (83%) represent the clients’s agency in some form or another. Forty-three units (17%) contain no statement of the *client’s* agency. Non-agency units are usually following-the-client statements the therapist makes about someone other than the client, or they are statements of

não sempre, afirmações com um sujeito, um objecto e um verbo). 214 unidades (83%) que representam a agência dos clientes, de uma forma ou outra. 43 unidades (17%) não contêm afirmações da agência do cliente. As unidades sem agência são, geralmente, afirmações que seguem o cliente que o terapeuta faz sobre alguém que não o cliente, afirmações de factos ou informações, que o cliente exprimiu, ou repetições de uma ou mais palavras suas. Exemplos: “Todos dão poucos sinais de aprovação”. “Ele devia estar muito carente para acontecer isto”. “Estas são as qualidades que valorizam aqui”. De referir que as 43 unidades de não-agência são todas unidades naturais de resposta do terapeuta, ou parte de tais unidades. São todas (total ou parcialmente) formas de acompanhamento que mostram que os clientes reagiram com uma forte confirmação da sua exactidão.

A categoria de frases de não-agência envolve, muitas vezes, afirmações que se referem ao contexto no qual as reacções do cliente ocorrem. Um exemplo:

Cl.: Algumas pessoas têm tudo. Não é justo”, ele disse (Cl.: risos). Eu disse, “Não, não é, por isso vamos distribuir de forma a que as dádivas não sejam...”

Ter.: “As dádivas são distribuídas desigualmente, no mundo” (Cl.: certo) (Cliente e terapeuta riem)

Cl.: Certo, certo. E aí, mas não, mas de qualquer forma, acho...

Ter.: Não aceitou completamente essa outra forma (Cl.: Não, não). De que há um desagrado seu em relação ao seu corpo (Cl.: sim) acerca de não ter curvas (Cl.: sim, sim) e ser voluptuoso (Cl.: sim, sim, certo), e de dessa forma não ser tão desejável (Cl.: sim).

A referência à distribuição injusta das dádivas é o contexto para o desagrado da cliente sobre o seu corpo e o seu sentimento de não ser desejável, de que ela estava a falar antes da interacção citada.

Apenas as respostas de compreensão empática ou outras respostas de acompanhamento foram seleccionadas da amostra de Rogers para comparar com a amostra das unidades de agência ou não-agência da sub-amostra. A amostra de Rogers apresenta, então, um total de 318 unidades frásicas. Deste total, 256 (80,5%) incluem referência ao cliente como agente. 62 unidades (19,5%) não contêm referência ao cliente enquanto agente.

As duas amostras são muito semelhantes no que se refere às declarações de agência do cliente (17% versus 19,5% sem elementos de agência do cliente, e 83% versus 80,5% com um elemento de agência do cliente).

**Ambos os terapeutas dão respostas que assumem**

fact, or information, that the client has expressed, or they are repetitions of one or more of the client’s words. Examples: “Everybody is low key in terms of approval responses”. “He must have been very careless to get this”. “Those are the qualities valued here”. Keep in mind that the forty-three non-agency units are whole therapist natural response units or parts of such units. They are ali (wholly or partly) forms of following that the clients have reacted to with a strong confirmation of their accuracy.

The category of non-agency phrases often involve statements that refer to the context in which the client’s reactions occur. An example:

Client: “Some people have it all. It’s not fair,” he said (C: laughing). I said, “No, it isn’t, so we’ll distribute it so the gifts aren’t...”

Therapist: *The gifts are unevenly distributed in the world* (C: Right), (C and T laugh.)

Client: Right, right. And so, but not, but anyway, I guess, so. ...

Therapist: That’s another way you’re not completely self-accepting. (C: No, no) That there’s a criticism you have of your body (C: Yeah) *about* not being curved (C: yes, yes) and voluptuous (C: yes, yes, yes, right, right) and in that way not being as desirable. (C: yes).

The reference to the unfair distribution of gifts is the context for the client’s criticisms of her body and her feelings of not being desirable, that she has been discussing before the quoted interaction.

Only empathic understanding responses, or other following responses, were selected from the Rogers sample to rate to compare with the sample of agency or non-agency units from the sub-sample. The Rogers sample thus presented a total of three hundred and eighteen sentence units. Of this total, two hundred and fifty-six (80.5%) included reference to the client as an agency. Sixty-two units (19.5%) contained no reference to the client as an agency.

The two samples are very similar in respect to statements of client agency (17% versus 19.5% without a client agency element, and 83% versus 80.5% with a client agency element). **Both therapists are making responses that more than four-fifths of the time are representing the client as an agent or source of experiences, actions or reactions.**

All words for feelings and words alluding to feelings (that pertain to the client) appear in the context of the agency sentence units. Those and other words, those that express the manner in which the client is intending, acting or reacting, create the com-

**o cliente como um agente ou fonte de experiências, ações e reações, mais de 4/5 do tempo.**

Todas as palavras para sentimentos e que aludem a sentimentos (que pertencem ao cliente) surgem no contexto das unidades frásicas de agência. Essas e outras palavras, as que expressam a forma como o cliente intenciona, age ou reage, cria a comunicação do cliente como uma agência ou fonte de reações e experiências. Seguem-se alguns exemplos (com as palavras que comunicam a agência do cliente em itálico):

(Referindo-se ao comportamento do cliente) “Sente-se *subestimado*, e é até *aborrecido* para si, em certo ponto”.

“Mas estava sempre a *tentar encontrar* alguma forma de o vencer”.

“Duvida, porque não parece ser o lugar certo; *não gosta* do seu trabalho, *não gosta* do seu patrão”.

“É, de alguma forma, *muito rápido*, embora seja *discriminatório*.”

“Definitivamente, *estava na expectativa*... e depois de repente isso *foi-lhe tirado*.”

“Realmente *pagou caro*.”

Uma outra distinção, entre as unidades que contêm elementos de agência, foi feita em relação a se a unidade de resposta do terapeuta expressava a agência do cliente (A) em relação a algo ou alguém exterior a ele, ou (B) em relação a ele próprio. Exemplos de (A): “Sentia-se ignorado em relação ao seu pai”. “É muito inconveniente ter de ficar aqui o dia todo”. “Questiona-se sobre a autoridade”. Exemplos de (B): “Dentro de si, profundamente, há um enorme sentimento de vulnerabilidade”. “Quando tenta e pensa em alguma coisa, não consegue fazê-lo com clareza”. “Sente-se envergonhado”.

Considerando o total de unidades de agência e não-agência (incluindo os restantes 17% de unidades), 140 (54%) expressavam as respostas do cliente em relação a algo ou alguém exterior ao self, e 74 (29%) expressavam as respostas do cliente em relação a si próprio. Na figuras comparáveis na amostra de Rogers há 158 unidades (49,6%) relativas à agência do cliente em relação a algo exterior ao self, enquanto 98 unidades (30,8%) são relativas à agência do cliente face a si próprio. As duas amostras são muito semelhantes no que respeita à agência exterior ao self (54% versus 49,5%).

Analisando apenas as unidades frásicas que incluem uma referência à agência, na sub-amostra 65% das referências de agência relacionam-se com algo exterior ao self, e na amostra de Rogers 62% também (65% versus 62% de unidades de agência relativas ao exterior do self). Assim, 35% na sub-amostra relacionam-se com o interior do cliente, bem como 38% na amostra de Rogers (35% versus 38% de unidades de

munication of the client as an agency or source of reactions and experiences. Examples follow, with the words that communicate the clients' agency italicized.

“It [referring to the client's behavior] *feels overdone* and it's even *boring to you* at a certain point.”

“But here you were always *trying to find* some way to win him.”

“You *doubt*, because it *doesn't feel like* the right place; you *don't like* your job, you *don't like* your boss...”

“You're somewhat *too quick* with it, even though you're *discriminating*.”

“You definitely *expected...and* then all of a sudden that was *pulled out from under you*”.

“You'll really *pay inside*.”

A further distinction, among the units containing agency elements, was made in respect to whether the therapist's response unit expressed the client's agency (A) in relation to something or someone external to him or her, or (B) in relation to himself or herself. Examples of (A): “You were feeling ignored in relation to your father”. “It's damned inconvenient to have to stay here all day”. “You wonder about the authority”. Examples of (B): “Deeply within you there's a tremendous sense of vulnerability”. “When you try and think of something it just doesn't come clear to you”. “You feel ashamed”.

Considering the total of agency and non-agency units (thus including the other 17% of units), one hundred and forty (54%) expressed the client's responses in relation to something or someone outside the self, and seventy-four (29%) expressed the client's responses in relation to himself or herself. The comparable figures in the Rogers sample are one hundred and fifty-eight units (49.6%) related the client's agency to something outside the self, while ninety-eight units (30.8%) related the client's agency towards himself or herself. The two samples are very similar in regard to agency relating outside the self (54% versus 49.5%).

Examining only sentence units that include a reference to agency, in the sub-sample sixty-five percent of the agency references are related to something outside of the client, and in the Rogers sample sixty-two percent are so related (65% versus 62% of agency units related to outside self). Thus thirty-five percent in the sub-sample are related to within the client and thirty-eight percent in the Rogers sample (35% versus 38% of agency units about



agência sobre o self).

As amostras dos dois terapeutas são quase idênticas no que respeita à proporção de respostas empáticas que incluem elementos de agência que representam a relação dos seus clientes com algo ou alguém exterior ao self, ao contrário das que se dirigem ao self. Nas duas amostras, as respostas de compreensão empática dos terapeutas representam os seus clientes como representando-se preponderantemente a si próprios como tendo experiências em relação a outras pessoas e situações (quase 2/3 do tempo).

### Discussão e Conclusões

Um artigo recente de Fred Zimring (2000) explica os objectivos da compreensão empática e desenvolve uma nova teoria subjacente sobre a mudança, construída sob as suas formulações anteriores (Zimring, 1995; 1990a; 1990b). Zimring evita o conceito rogeriano tradicional e psicanalítico de self ou pessoa, e propõe em vez dele que “é o envolvente, o self activo envolvido numa transacção que é central... A pessoa não é um objecto ou entidade separada, mas sim uma parte de um sistema interactivo” (Zimring, 2000, p. 3).

Zimring discute que “aquilo que fazemos ou dizemos não é determinado por um estado ou entidade interna, mas é sim parte de uma transacção na qual estamos implicados” (p.4). Ele resume a sua nova posição, destacando quatro pontos principais:

1. A acção resulta do self e não do conteúdo interno.
2. A acção resulta do self como parte da actividade transaccional.
3. Envolve intencionalidade ou objectividade.
4. Estamos constantemente envolvidos interiormente, e reagimos, com as nossas representações mentais, ou seja, reagimos ao nosso mundo como o vemos, de forma a preencher a nossas intenções (p. 5).

Zimring distingue ainda dois estados do self, os estados transaccionais, o “mim” (Me) e o “Eu” (I). No estado do self “mim”, as representações mentais referem-se ao mundo objectivo e as nossas transacções dizem respeito ao mundo objectivo. Neste estado vemos-nos a nós próprios como objectos. No estado do self “Eu”, as nossas transacções dizem respeito às representações subjectivas. Interagimos com representações de sentimento e significados. Aqui, a pessoa vê-se a si própria como um actor estreante” (p. 6).

Zimring aponta três objectivos para a compreensão empática: um é “o sentido do self e as reacções do self do interlocutor”. O segundo é “as intenções do interlocutor relativas às transacções nas quais está implicado”. O terceiro é “a natureza das representações que são o contexto nas quais estas transacções

self).

The two therapist’s samples are almost identical in respect to the proportions of empathic responses that include agency elements representing their clients relating to something or someone outside the self, verses relating toward the self. In both samples, the therapists’ empathic understanding responses represent their clients as preponderantly representing themselves as having experiences in relation to other persons and situations (almost two-thirds of the time).

### Discussion and Conclusions

A recent paper by Fred Zimring (2000) explicates the targets of empathic understanding and develops a new underlying theory of change, building on his earlier formulations (Zimring, 1995; 1990a; 1990b). Zimring eschews the traditional Rogerian and psychoanalytic concept of the self or person, and proposes instead that “it is the involved, acting self involved in a transaction that is central. ...The person is not a separate object or entity, but rather is a part of an interacting system. (Zimring, 2000, p. 3)”.

Zimring argues that “what we do or say is not determined by an inner state or entity, but rather is part of the transaction in which we are engaged (p. 4)”. He summarizes his new framework, making four main points:

1. Action results from the self rather than from internal content.
2. Action results from the self as part of transactional activity.
3. It involves intentionality or purposiveness.
4. We are constantly involved within, and reacting to, our mental representations, i.e., reacting to our world as we see it, in order to fulfill our intentions. (p 5).

Zimring further distinguishes two self-states, the “Me” and the “I” transactional self-states. “In the “Me” self-state, mental representations are about the objective world and our transactions concern the objective world. In this state we see ourselves as objects. In the “I” self-state, our transactions are concerned with subjective representations. We interact with representations of feelings and meanings. Here one sees one’s self as the initiating actor (p. 6)”.

Zimring posits three targets for empathic understanding: One is “the speaker’s self-sense and self-reactions”. Second is “the speaker’s intentions within the transactions in which he or she is enga-

intencionais ocorrem” (p. 10). Zimring afirma que, em geral, o terapeuta centrado no cliente responde não àquilo que a pessoa possa estar a sentir ou a experimentar, “mas à intenção da pessoa; àquilo que ela está a tentar transmitir acerca do que lhe está a acontecer” (p. 10).

Não analisei a sub-amostra, ou a pequena amostra das sessões de Rogers, da perspectiva da concepção de Zimring sobre os objectivos da compreensão empática. As minhas observações, contudo, apontam para os seus pontos de vista. O “sentido do self” e as “reações do self” dos clientes encontram-se entre as palavras-sentimento e as palavras e frases que aludem a sentimentos. Os exemplos são: “aborrecido”, “vazio”, “preocupado”, “afectado”, “submergido”, “deslumbrado”, “aberto para ti”, “na expectativa”, “pensativo”. As intenções dos clientes nas transacções nas quais estão implicados encontram-se nas unidades de agência, e são muitas vezes expressos em figuras de estilo. Os exemplos são “tentar ajudar”, “ergue-te e luta”, “expande-te” e vai em frente”, “tentar arranjar alguma forma”, “manter afastado dela”. As representações dos clientes que estão no contexto no qual as transacções intencionais ocorrem encontram-se também nas unidades frásicas que incluem elementos de agência. Os exemplos são “*Ele fez-lhe questões que o fizeram pensar em certas coisas que aconteceram, e começou a chorar*”. “O seu espírito elevou-se, pensando que o castanho é lindo”. “Magoou-o, apesar de não ter sido a vítima, comparado com muitas pessoas”. As figuras de estilo que prevalecem na sub-amostra, expressam muitas vezes o que está a acontecer ao cliente.

A opinião de Zimring de que, em geral, o terapeuta centrado no cliente responde às intenções da pessoa, ao que a pessoa está a tentar transmitir acerca do que lhe está a acontecer, e não aos sentimentos, parece ser confirmada por observações da minha sub-amostra. O que acontece aos clientes, de que eles falam na terapia, inclui os seus sentimentos e outras experiências que podem ter componentes de sentimentos. Descobrimos que 73% de todas as unidades naturais de resposta na sub-amostra têm ou palavras para sentimentos ou palavras ou frases que aludem a sentimentos. Mas as respostas não foram dirigidas a sentimentos. Há muito poucas unidades que são afirmações simples dos sentimentos do cliente, para além do facto de que apenas 31% das unidades naturais contêm palavras para sentimentos. Não há, de todo, respostas empáticas que sejam simples afirmações de sentimentos, tais com “Está realmente zangado” ou “Estás desgostoso”. As respostas que surgem mais perto

ged”. Third is “the nature of the representations that are the context in which these intentional transactions are occurring” (p. 10). Zimring asserts that in general, the client-centered therapist responds not to what the person may be feeling or experiencing, “but rather to the person’s intention, to what the person is trying to convey to you about what is happening to him or her” (p. 10).

I did not analyze the sub-sample, or the small sample of Rogers’ sessions, from the perspective of Zimring’s conception of the targets of empathic understanding. My observations, nevertheless, I support to his views. Clients’ “self-sense” and “self-reactions” are found among the feeling words and the alluding-to-feeling words and phrases. Examples are: “boring”, “empty”, “worried”, “affected”, “merged”, “overwhelmed”, “opened up for you”, “expected”, “concerned”. Clients’ “intentions within the transactions in which he or she is engaged” are found within the agency units, and often expressed by figures of speech. Examples are “trying to help”, “stand up and fight”, “broaden yourself” “to go ahead”, “trying to find some way”, “keep apart from her” The clients’ “representations that are the context in which intentional transactions are occurring” also are found in the sentence units that include agency elements. Examples are “*He asked you questions that would make you think of certain things that had happened, and you’d start to cry*”. “Your spirits went up, thinking that brown is beautiful”. “It has hurt you, even though you haven’t been the victim much compared to many people”. Figures of speech which are prevalent in the sub-sample, often express *what is happening to the client*.

Zimring’s view that in general the CC therapist responds to the person’s intentions, to what the person is trying to convey about what is happening to him or her”, not to feelings, seems to be supported by observations of my sub-sample. What is happening to clients, that they talk about in therapy, does include their feelings and other experiences that may have feeling components. We find that seventy-three percent of all natural response units in the sub-sample have either words for feelings or alluding-to-feelings words or phrases. But the responses have not been *to feelings*. There are very few units that are simple statements of a client’s feelings, besides the fact that only 31% of the natural units contain words for feelings. There are no empathic responses at all that are simple assertions of feelings, such as “you’re really angry”, or “you’re

deste foco puro nos sentimentos são “É até aborrecido, para ti”, “Tem tido menos ansiedade” e a resposta empática na primeira pessoa – “Bem, estou *agradecido* por isso”. Estas surgem em contextos complexos das intenções e experiências do cliente.

A maior parte das respostas do terapeuta que incluem palavras para sentimentos estão inseridas em afirmações que se referem explicitamente ao cliente como uma fonte de intenções ou como circunstâncias criativas. Por exemplo, “Está a criar ou a desenvolver um isolamento longe dos seus medos”. “Sente-se triste por não se sentir seguro para lhe dizer quais as suas intenções”. Talvez pudesse estar um pouco mais calmo, interiormente, em situações que exigem alguma espera ou paciência”. Algumas das minhas respostas não agarram nos sentimentos expressos do cliente mas relacionam os sentimentos com as circunstâncias ou causas. Isto pode envolver sentimentos que estavam implícitos, mas não afirmados. Por exemplo:

Cl.: Isto levou-me a ficar muito preocupado. Ontem fiquei ainda mais deprimido com isso.

Ter.: Porque está desesperado para arranjar trabalho para apoiar a família, incluindo a sua mãe.

Cl.: Exactamente!

Aqui está outro exemplo que ilustra a complexidade de circunstâncias e intenções nas quais as palavras para sentimentos estão normalmente incluídas:

Ter.: Tem-me estado a dizer que tem um forte sentimento sobre o seu lar, estar perto da sua mãe. E o seu namorado e os seus amigos estão lá, perto do emprego (Cl.: Hum hum). Então, se vier para aqui (viver perto da escola) não será fácil fazer visitas lá (casa).

Cl.: Certo.

Ter.: Há uma perda, uma perda aí. Certamente tem coisas daquele lado (vivendo em casa). (Cl.: Hum hum). Mas tem também alguns sentimentos deste lado. Porque é muito inconveniente ter de ficar aqui todo o dia e fazer tudo em dois dias, ou o que quer que seja.

Cl.: Sim, realmente.

Ter.: E é muito cansativo fazer isso; estar perto (da escola) poderia facilitar mais o programa. Tem os recursos mais perto (Cl.: Hum hum). Aí é positivo, mas envolve a perda do outro...

Cl.: Certo, certo.

Claro, o que é necessário, se quisermos testar as ideias de Zimring sobre os objectivos, é criar um sistema de classificação que se destinaria a identificar com exactidão os elementos desses objectivos.

O presente estudo tende a apoiar a ideia de que, como terapeuta centrada no cliente, funciono de forma semelhante a Rogers. A similaridade é em termos da percentagem de respostas de acompanhamento, a

disgusted”. The responses that come closest to such pure focus on feelings are, “It’s even boring to you”, “You’re having diminished *longings*’ and a first person empathic response - “Well, I’m *grateful* for that”. These are in complex contexts of the client’s intentions and experiences.

Most of the therapist responses that include words for feelings are embedded in statements that explicitly refer to the client as a source of intentions or as creating circumstances. For example: “You’re creating or developing an isolation out of your *fears*”. “You feel *sad* about not feeling safe to tell her what your intentions are”. “Maybe you could be a bit *calmer* inside in situations which call for some waiting or pacing”. Some of my responses do not pick up on the clients’ expressed feelings but relate the feelings to the circumstances or causes. These may involve feelings that have been implied, but not stated. For example:

Client: So that has gotten me very very *concerned*. Yesterday I was even *depressed* about it.

Therapist: Because you’re *desperate* to get work that supports the family, including your mother.

Client: Exactly!

Here is another example that illustrates the complexity of circumstances and intentions in which words for feelings are usually imbedded.

Therapist: You’ve been saying to me that you have a strong feeling about home, about being near your mom. And your boyfriend is there and friends, besides the job. (C: Uhm, hm) So if you come here [live near school] it won’t be that easy to be visiting there [home].

C: Right.

Therapist: There is a loss a loss there. So you certainly have things on that side [living at home]. (C: Uhm, hm) But then you have some feelings on this side. ‘Cause it’s damned

inconvenient to have to stay here all day and do everything in two days or whatever it is.

Client: Yeah, really.

Therapist: And it’s very *tiring* to do that; to be close [to school] you’d be able to *relax* more in the program. Have the resources closer. (C: Uhm, hm) So that’s positive, but that involves the *loss* on the other...

Client: Right, right.

Of course, what is needed, if we are to test Zimring’s ideas about the targets, is to create a rating system that would aim to more exactly identify the elements of his targets.

baixa percentagem de palavras para sentimentos, a elevada frequência de figuras de estilo. É também no que respeita à proporção de respostas que reflectem a agência dos clientes em relação ao self *versus* a agência em relação a outros ou situações exteriores ao self. Esta última semelhança é particularmente interessante porque a pessoa poderia esperar uma grande variação nessa proporção, tendo por base as diferenças individuais dos clientes e o facto de que ambas as amostras envolvem um número pequeno de clientes. Esta observação merece um maior estudo. É possível que isto seja uma constante? Que os clientes que se permitem seguir os seus próprios interesses e preocupações tendem a focar-se nas suas reacções ao seu self, em aproximadamente 1/3 das suas afirmações, mas focam as suas reacções em coisas exteriores ao self em 2/3 das suas afirmações?

Há muitos projectos que poderiam ajudar a desenvolver a nossa compreensão do fenómeno da compreensão empática. Neste momento, planeio mais análises das transcrições de Rogers, e irei incluir mais das minhas transcrições para estudo. Há muitas transcrições preservadas das sessões de Rogers que não foram, de todo, analisadas, e relativamente poucas foram estudadas da perspectiva de aprender mais sobre os objectivos da compreensão empática. Penso, por exemplo, que seria particularmente interessante desenvolver um sistema baseado nas ideias de Zimring acerca dos objectivos. Gostaria de fazer algumas comparações entre terapeutas centrados no cliente não-directivos e terapeutas experienciais ou ainda terapeutas directivos.

Este estudo é apenas uma análise-piloto que se destina a detectar os objectivos da compreensão empática tal como são expressos nas respostas empáticas ou outras de acompanhamento, dos terapeutas. A sub-amostra foi formada de uma nova maneira, sendo os itens seleccionados com base nas fortes confirmações dos clientes. Devido a essa selectividade, as características das respostas da sub-amostra que foram observadas no estudo podem ser aquelas que representam os elementos nas comunicações dos clientes que eles querem que sejam particularmente compreendidos pelo terapeuta.

The present study tends to support the view that as a client-centered therapist I am functioning similarly to Rogers. The similarity is in terms of percent of following responses, the low percent of words for feelings, the high frequency of figures of speech. It is also in respect to the proportion of responses that reflect clients' agency in relation to self versus agency in relation to others or situations outside the self. This latter similarity is particularly interesting because one would expect great variation in that proportion on the grounds of clients' individual differences and the fact that both samples involve a small number of clients. This observation deserves further study. Is it possible that this is a constant? That clients who are allowed to follow their own interests and concerns tend to be focusing *on their reactions to their selves* in approximately one-third of their statements, but focus on their reactions to things outside the self in two-thirds of their statements?

There are many projects that could help develop our comprehension of the phenomenon of empathic understanding. At this point I am planning further analysis of Rogers' transcripts and will include more of my transcripts for study. There are many of Rogers' preserved transcripts of sessions that have not been examined at all and relatively few have been studied from the perspective of learning more about the targets of empathic understanding. I think, for example, that it would be particularly interesting to develop a system based on Zimring's ideas about the targets. I would like to make some comparisons of nondirective client-centered therapists with experiential therapists or process-directive therapists as well.

This study is only a pilot analysis aiming to detect the targets of empathic understanding as they are expressed in therapists' empathic and other following responses. The sub-sample was designed in a rather novel manner, items being selected on the basis of clients, strong confirmations. Because of that selectivity I the features of the sub-sample responses that were observed in the study may be argued to be ones that represent the elements in the clients' communications that the clients particularly want understood by the therapist.



## APÊNDICE

Cliente C

Cl.: É como, “espera um minuto. Será que não tenho nenhuma necessidade? Não exprimo estas coisas?”

Ter.: A forma como o afirma é como, se tivesse precisado mais dele, talvez ele ficasse, pelo menos, num dilema ou qualquer coisa. É como se você não, e ela sim, e por isso, “tenho de ir com ela”.

Cl.: Sim, sim.

Ter.: Mas então, pergunta “será que não fui clara?” ou “não deixei que soubessem qual o caminho?”

Cl.: Sim, bem vejo, eu não preciso, não da forma como elas precisam dele (Ter.: hum hum). Ao estarem indefesas, sem capacidade para cuidar delas próprias, totalmente perdidas, “cospem” estas tragédias das suas vidas e dizem “não me podes deixar agora porque estou totalmente vulnerável porque te disse isto, isto e isto (Ter.: hum hum) e mostrei-te todas as minhas feridas. Por isso não me podes deixar agora” (Ter.: hum hum). E não penso que este seja um bom caminho para a intimidade. Quer dizer, estou como dantes (Ter.: hum hum). Contas a uma pessoa todas as coisas más e “agora aceitas-me?” É como um teste, penso. Não penso que seja um bom caminho.

Ter.: Está, de facto, a dizer que não consegue competir com esse tipo de necessidade porque para si não é verdadeira, este ponto da sua vida (Cl.: hum hum). Então, se é a esse tipo de necessidade que estes homens têm de corresponder, você está fora (Cl.: hum hum). Porque “será que eles não sabem que eu tenho necessidades?” De facto você tem, mas é como se as suas não fossem do tipo certo.

Cl.: Hum hum. Porque então eles não podem ser o meu terapeuta, ou quem cuida de mim.

Ter.: Hum, hum. Porque não é isso o que precisa. Simplesmente, não é disso que precisa. Não é essa a condição em que está.

Cl.: sim. Não quero um namorado que seja um terapeuta para mim, e não quero ser terapeuta de um namorado (Ter.: Hum hum). Quero um parceiro, com quem partilhar, com quem crescer. E que esse crescimento não seja sempre cor-de-rosa nem sempre doloroso.

Ter.: Mas isso é diferente do que parece haver nas mulheres que estes homens escolhem para as relações. É mais eles serem o criador, quem cuida, e não é isso que quer. Essa necessidade não é o que tem para lhes oferecer.

Cl.: Sim. Até poderia. Tenho muito “material”.

Ter.: Poderia transmitir o seu próprio sofrimento e o seu próprio passado e as formas como a magoaram

## APPENDIX

Client C

Client: It's like, “wait a minute. Don't I have any needs?” Don't I express these things?

Therapist: The way it's stated it's as if, if you needed him more maybe he'd at least be in a dilemma or something. It's as if you don't, and she does and therefore, “I have to go with her”.

Client: Yeah, yeah.

Therapist: But then you ask “Don't I make myself clear?” or “Don't I let myself be known that way?”

Client: Yeah. Well see, I don't, in the way they need him. (T: Hmm) By being helpless, not able to care for themselves or totally lost or spilling out these tragedies of their lives and saying “you can't leave me now because I'm totally vulnerable because I told you this and this and this (T: Uhm hm) and showed you all my wounds. So you can't leave me now”. (T: Uhm hm, uhm hm) And I don't think that's a good avenue for intimacy. I mean, I've been like that before. (T: Uhm hm) You tell a person about all the bad stuff and “now will you accept me?” It's like a test, I think. I don't think that's a good avenue. Therapist: Are you, in effect, saying you really can't compete with that kind of neediness because that isn't true for you at this point in your life.

(C: Uhm hm) So if that's the kind of neediness that these men have to respond to, you're out. (C: Uhm hm) Because “don't they know I have needs?” In fact you do, but it's as if yours aren't of the right kind.

Client: Mhm hm. ‘Cause then they can't be my therapist or my caretaker. Therapist: Mhm hm, mhm hm. Because that isn't what you need.” It just isn't what you need. It isn't the condition you're in.

Client: Yeah. I don't want a boyfriend that's a therapist to me and I don't want to be a therapist to a boyfriend. (T: Uhm, hm) I want a partner, to share with, to grow with. And not that growth will be dandy all the time and it will be painful.

Therapist: But that's different than what it appears to be in the women in relationships these men are choosing. It is more that they're the nurturer, the caretaker and that isn't what you want. You don't have that to offer them, the need for that.

Client: Yeah. I could. I got plenty of material.

Therapist: You could bring out your own suffering and your own past in ways that have wounded you. (C: Mhm hm) But you don't. It's just not the leading edge for you in a relationship with a man (C: yep) at this point.

Client: It'd be really manipulative if I were to. ...

(Cl.: hum hum). Mas não o faz. Não é esse o seu objetivo numa relação com um homem (Cl.: sim), neste momento.

Cl.: Poderia ser mesmo manipuladora, se quisesse...

Ter.: Estaria a usá-lo.

Cl.: Sim, mas acho que não é esse o caminho (Ter.: hum hum). Obviamente é um bom caminho porque é essa pessoa....

Ter.: Funciona! (riem-se ambos)

Cl.: Que eles escolhem, raios! (riem-se ambos). Mas eu não preciso desse tipo de cura. (Ter.: hum hum). Lidei com o meu passado tão bem quanto pude, ou tenho sido capaz até agora, com as minhas feridas, e não me faz sentido jogá-las no chão à frente de outra pessoa para ela as apanhar ou me ajudar a limpar (Ter.: hum hum). Preciso de mais do que isso. Preciso de alguma coisa diferente (Ter.: hum hum). Sim. É bom saber (pausa curta).

Ter.: É bom saber que não precisa desse tipo de desabafo doloroso com outra pessoa para se erguer, para se aguentar. (Cl.: Yeap). Realmente, neste momento, não precisa disso (Cl.: Sim).

Cl.: Isso é... quero dizer, isso faz-me sentir muito bem (Ter.: hum hum). Não lhe consigo dizer qual é a grande diferença mas...

Ter.: Pensar nisso, aperceber-se disso realmente fez com que se sentisse melhor.

Cl.: É como se alguma coisa se tivesse elevado.

#### Cliente E

Cl.: Fui um pouco humilhado pelas críticas e pelas coisas deles (Ter.: hum hum). E de novo, fiz-lhe frente e “Vão-se lixar” (Ter.: hum hum), “Vocês não compreendem onde está a dificuldade da situação em que me encontro. Têm uma solução rápida que não vai ajudar. Definitivamente, eu mudar-me não vai ajudar o Jim e não me vai ajudar a mim (Ter.: Hum hum). Apenas porque me mudei não quer dizer que não pense nele” (Ter.: hum hum). Coisas dessas.

Ter.: está a dizer que teve de lidar com alguns mal-entendidos porque, ao exprimir algum do seu stress e sentimentos perturbados, as pessoas propuseram soluções que não lhe parecem... (Cl.: não estão certas). Não estão certas e a si, não lhe parecem boas.

Cl.: Sim, sabe, tem razão. Não fui totalmente compreendido (Ter.: hum hum). E, sobretudo, lamento-o por causa dos preconceitos ou o que quer que seja. Mas eles são tão “Uck!”. E gritam comigo porque me coloquei na situação porque, por acaso, acontece que vivo com uma pessoa que é gay.

Therapist: You’d be using it.

Client: Yeah and I just don’t think that’s a way. (T: Mhm hm) Obviously it’s a good way because that’s the person...

Therapist: It works! (Both laughing)

Client: ...that they’re choosing, Damn! (Both laughing) But I don’t need that kind of cure. (T: Uhm hm) I’ve dealt with my past as well as I could, or have been able to so far, in my wounds and it does me no purpose to be throwing it

out on the floor in front of somebody else to sweep up or help me clean up. (T: Uhm hm) I need more than that. I need something different. (T: Mhm hm) Yes. That’s good to know. (Short pause then a sigh)

Therapist: That’s good to know, that you don’t need that kind of painful bringing out of yourself for someone else to lift you up, or hold you up.

(C: Yup) You really don’t at this point (C: Yeah) need that.

Client: That feels...I mean to realize that, that feels really good. (T: Uhm hm)

I can’t really tell you what the big difference is but...

Therapist: Thinking that, realizing that clearly just made you feel better .

Client: It’s like something was lifted.

#### Client E

Client: I was a little embarrassed by their criticisms and stuff. (T: Uhm, hmm) Then again, I just stood up to them and “Fuck you” (T: Uhm, hmm), “You’re not understanding where the difficulty of the situation I’m in is. You have a quick solution that’s not gonna help. Definitely won’t help Jim and it doesn’t help me just to move. (T: Uhm, hmm) Just ‘cause I moved doesn’t mean I don’t think about him.” (T: Right, uhm hmm) Stuff like that.

Therapist: You’re saying you had to deal with some misunderstanding of you because in expressing some of the stress of this and some of your disturbed feelings, people jump in with solutions that don’t feel. ..(C: They’re not right.) They’re not right and they don’t feel good to you.

Client: Yes, you know, you’re right. I’m not totally understood. (T: Uhm, hmm) And mostly I sense it’s because of prejudice or whatever. But they’re so “Uck!”. And yelling at me because I put myself in the situation because I happen to live with a person who’s gay.

Therapist: Oh, I see, I see. You get blamed -”well, if you hadn’t...”

Ter.: Estou a ver, estou a ver. Deitaram-lhe as culpas – “Bem, se não tivesses...”

Cl.: Sim, é isso! (risos)

Ter.: “... vivido com um homem gay, como companheiro de quarto”.

Cl.: De qualquer forma, “Conheço as histórias”. Sabe? “Eu não quero ouvir as tuas histórias”.

Ter.: “Foste tu que trouxeste isso, para ti próprio”.

Cl.: Sim, com certeza. É que, sabe, mas no fim, pus um anúncio no jornal, só...

Ter.:... à procura de SIDA (Cl. e Ter. riem).

Cl.: “À procura de SIDA”, zangado. “À procura de amor”. Oh, Deus. E isso é a outra coisa que me mata. Tudo o que ele estava a fazer era à procura de amor.

Ter.: À procura de amor, hum hum.

Cl.: Sim, e de uma relação séria. E penso que o sexo é uma das formas de tentar conhecer pessoas (Ter.: hum hum). Agora, depois de ele ter contraído SIDA, conheceu este homem fantástico, Ralf (Ter.: hum hum). Eu não gosto do Ralf, pensei que ele era um sacana, mas (Ter.: Mas o Jim gostava dele). Hum, mas o Jim gostava, sim (risos) e era mesmo presunçoso e toda essa treta, mas...

Ter.: Ironias, não? Ele salta de cama em cama com um bando de gente, apanha SIDA, e depois conhece alguém de quem realmente gosta.

Cl.: De que ele realmente gosta, sim. Huh!

Ter.: E você também sublinhou isso, “Bem, ele só estava à procura de amor, só à procura...”

Cl.: Sim, quer dizer, quem não está?

Ter.: Uma coisa tão boa, e natural, afinal. E matou-o.

Cl.: E matou-o. “Quem”, sabe? É tão, sim. É exactamente o que eu quero dizer com isso. O mistério da vida, e os altos e baixos, (Ter.: hum hum) (Cl.: suspiros). Então, obrigada. Acho que não tenho de tomar uma decisão neste preciso momento.

Ter.: Hum hum. Isso está claro, para si.

Cl.: Sim, percebi isso mesmo agora.

Ter.: Pode relaxar um pouco, acerca disto. Hum hum.

Cl.: Sim.

Client: Yeah, right! (Laughs).

Therapist: “...lived with a gay guy as your roommate”

Client: Anyway, I know your stories.” You know? “I don’t want to listen to your stories”.

Therapist: “You brought this on yourself.”

Client: Yeah, I sure did. It’s just, you know, but in the end, put an ad in the paper, just...

Therapist: ...looking for AIDS. (C & T laugh)

Client: “Looking for AIDS”, mad. Looking for love”. Oh jeeze. And that’s

the other thing that kills me. All he was doin’ was looking for love.

Therapist: Lookin’ for love, uhm, hmm.

Client: Yeah, and a real relationship. And I think sex is one of the ways to try to meet people. (T: Uhm, hmm) Now, then after he gets AIDS, then he meets this wonderful guy, Ralf. (T: Uhm, hmm) I don’t happen to like Ralf, I thought he was a jerk, but (T: But Jim liked him) Umm, but Jim did, yeah (laughs) and was real conceited and all this crap, but. ..

Therapist: Ironies, Huh? He’s running around sleeping with a bunch of people, gets AIDS, and then meets somebody he really likes.

Client: That he really likes, yeah. Huh!

Therapist: And you’re also pointing out that, “well, he’s just lookin’ for love, just looking...”

Client: Yeah, I mean who isn’t?

Therapist: Such a good thing after all and natural. And it kill15 him. Client: and it kills him. “Whoa”, you know? It’s just so, yeah. That’s exactly what I meant by that. The weirdness of life, and just the ups and downs, the (T: Uhm, hmm) (C: Sighs) So, thanks. I don’t think I have to make a decision right this second.

Therapist: Uhm, hmm. That’s clear to you.

Client: Yeah, that just made up my mind right now.

Therapist: That you can relax on this a bit. Uhm, hmm.

Client: Yeah.

## Referências bibliográficas :

- Barrett-Lennard, G.T. (1981). The empathy cycle: refinement of a nuclear concept. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 91-100.
- Bradburn, W.M. (1996). *Did Carl Rogers' positive view of human nature bias his psychotherapy? An empirical investigation*. Unpublished doctoral dissertation. Illinois School of Professional Psychology-Chicago.
- Brodley, B.T. (1977). The empathic understanding response process. *Counseling and Psychotherapy Research Center Discussion Papers*. (Author: Barbara S. Temaner) Chicago Counseling and Psychotherapy Center. American Psychological Association Annual Conference, Boston, MA, August.
- Brodley, B.T. (1994). Some observations of Carl Rogers' behavior in therapy interviews. *Person-Centered Journal*, 1(2), 37-48.
- Brodley, B.T. (1996). Empathic understanding and feelings in client-centered therapy. *Person-Centered Journal*, 3(1), 22-30.
- Brodley, B.T. (1997). The nondirective attitude in client-centered therapy. 4 (1), 18-30.
- Brodley, B.T. & Brody, A. F. (1990). Understanding client-centered therapy through interviews conducted by Carl Rogers. Paper presented in the panel *Fifty Years of Client-Centered Therapy: Recent Research*, at The American Psychological Association annual meeting in Boston, MA, August.
- Brody, A.F. (1991). *Understanding client-centered therapy through interviews conducted by Carl Rogers*. Unpublished Doctoral Dissertation. Illinois School of Professional Psychology-Chicago.
- Gendlin, E.T. (1974). Client-centered and experiential psychotherapy. In D.A.Wexler and L.N. Rice (Eds.), *Innovations in Client-Centered Therapy* (pp.211-246). New York: Wiley.
- Merry, T. (1996). An analysis of ten demonstration interviews by Carl Rogers: Implications for the training of client-centered counselors. In R. Huflerer, G. Pawlowsky, P.F.Schmid and R. Stipsits (Eds.) *Client-Centered and Experiential Therapy: A Paradigm in Motion* (273-284). Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Nelson, J.A. (1994). *Carl Rogers' verbal behavior in therapy: a comparison of theory and therapeutic practice*. Unpublished doctoral dissertation, Illinois School of Professional Psychology, Chicago, IL.
- Prouty, G. (1999). Carl Rogers and experiential therapies: a dissonance? *Person-Centred Practice* 7 (1), 4-11
- Rice L.N. (1974). The evocative function of the therapist. In D.A.Wexler and L.N. Rice (Eds.) *Innovations in Client-Centered Therapy*. New York; John Wiley & Sons.
- Patterson, C.H. (1985). Some misconceptions of client-centered therapy. In *The Therapeutic Relationship* (213-217). Brooks/Cole.
- Rogers, C.R. (1959). A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A Study of a Science, Vol 3. Formulations of The Person and the Social Context* (pp184-256). New York: McGraw-Hill.
- Rogers, C.R. (1980). Empathic: An unappreciated way of being. In *A Way of Being* (137-163). Boston: Houghton Mifflin.
- Zimring, F.M. (1990a). Cognitive processes as a cause of psychotherapeutic change: self-initiated processes. In G. Lietaer, J. Rombauts and R. Van Balen (Eds), *Client-centered and experiential psychotherapy in the nineties* (361-380). Leuven, Belgium: Leuven University Press.
- Zimring, F.M. (1990b). A characteristic of Rogers' response to clients. *Person-Centered Review* 5, 433-448.
- Zimring, F.M. (1995). A new explanation for the beneficial results of client-centered therapy: The possibility of a new paradigm. *Person-Centered Journal*, 2(2), 36-48.
- Zimring F. (1999).
- Zimring, F. (2000). Empathic understanding grows the person. Unpublished manuscript.