

UMA ABORDAGEM SOBRE A RELAÇÃO DE AJUDA



Odete Nunes

Resumo:

Pretendemos neste artigo apresentar uma reflexão sobre a concepção do termo relação de ajuda, quer quando é utilizado na prática da vida quotidiana quer no sentido mais específico da prática profissional.

São salientados algumas das ideias de Carl Rogers na forma como perspectiva a pessoa e o impacto destas nas especificidades que introduz numa abordagem da relação de ajuda centrada na pessoa.

Por último apresentamos as diferenças que consideramos relevantes entre dois dos quadros de relação de ajuda, nomeadamente a psicoterapia e o counselling.

Palavras-Chave:

Relação – Comunicação – Relação de ajuda – Não-directividade – Psicoterapia – Counselling

Abstract::

At the present article we aim at presenting a reflection on the Help Relationship concept whether it is used in the daily life practice or, more specifically, in professional performance.

Some of Carl Rogers's views in the way he looks at the person are outstanding as well as their impact on the specifications which he introduces in the help relationship on person centered approach.

Lastly we'll present the differences that we consider relevant between two sets of help relationship, namely the psychotherapy and the counselling.

Key-Words:

Relationship – Communication – Help relationship – Non-directivity – Psychotherapy – Counselling.

A expressão *relação de ajuda* evoca na maior parte das pessoas um sentimento de cooperação e de solidariedade humana.

Na história de cada um de nós não é, concerteza, estranha a vivência de já ter necessitado de uma ajuda num dado momento. E, de facto, pensamos não ser abusivo dizer, como é gratificante e tranquilizador ter alguém que no momento certo nos dá a ajuda de que necessitamos! Para que tal aconteça, pressupõe-se a existência de um movimento de ambas as pessoas, a que pede e a que dá, no sentido de manifestarem um interesse recíproco alimentado pelo afecto que cada uma sente pela outra. através da sua singularidade

Podemos dizer, então, que prestar ajuda envolve sempre um processo relacional. Do ponto de vista eti-

Podemos dizer, então, que prestar ajuda envolve sempre um processo relacional.

mológico, relação (do Lat. *relacione*) quer dizer ligação, conexão, convivência. Para que haja ligação, no contexto humano, é necessária a existência de dois sujeitos que, reconhecendo-se como diferentes, tenham vontade de entrar em interacção podendo iniciar-se e, progressivamente, desenvolver-se um processo de com-vivência. Surge, então, um *nós*, a partir de

um *eu* e de um *tu*, o qual é fruto do co-empenhamento e da co-responsabilidade de duas pessoas que, na sequência do processo relacional que vão estabelecendo, constróem algo de novo em comum, permitindo a cada uma

a vivência de se sentir acompanhada e experienciar o sentimento de solidariedade humana.

Martin Buber, considerado por alguns como

o verdadeiro filósofo da relação, também enfatiza a atitude de responsabilidade que deve estar presente neste contexto relacional ao dizer que: “Responsabilidade genuína só existe onde existe o responder verdadeiro. Responder a quê? Responder ao que nos acontece, ao que nos é dado ver, ouvir, sentir” (Buber, 1982). Segundo o nosso ponto de vista, para que se estabeleça o responder verdadeiro consideramos que devem estar presentes algumas condições na pessoa que se propõe responder. Uma será a capacidade de se auto-percepcionar permitindo-lhe entrar em contacto com a sua genuinidade; a outra traduz-se no movimento de se centrar fora de si de forma a descodificar a verdadeira mensagem que lhe é transmitida.

Ainda segundo Buber, “A verdadeira relação e a verdadeira unidade não podem realizar-se na ausência de pólos relacionais: o encontro funda-se na dualidade, pela decisão de dois sujeitos que se voltam um para o outro numa relação de reciprocidade” (Buber, cit. Caldeira, 1979). Para o autor, o ser-em-relação consubstancia a sua existência através da palavra-princípio *eu-tu* que propicia o encontro, encontro este que se fundamenta no estabelecimento do diálogo alicerçado na palavra, a qual assume um papel de ponte comunicativa entre as duas pessoas

em interacção.

Em consonância com esta ideia, Sidekum (1979) diz também: “É a palavra que nos introduz nas relações. Fazemos da palavra um diálogo. (...) Sem palavra, não existiria razão.

Não existiria o mundo. A palavra é o princípio, é o fundamento ontológico da relação que se estabelece no inter-humano” (Sidekum, 1979). Ela é, então, o veículo que permite não só expressar a nossa subjectividade mas ter também

acesso à subjectividade do outro, o que quer dizer que possibilita o estabelecimento da comunicação. Comunicar (do Lat. *communicare*) significa fazer comum, participar, informar. Comum (do Lat. *Commune*) quer dizer pertencente a mais do que um. Assim, a palavra permite fazer algo comum, originando em cada interlocutor o sentido de partilha e também de pertença: “o que eu digo já não é só meu e vice-versa”, na medida em que ambos constroem *um comum* que os torna cúmplices.

Portanto, entrar em relação pressupõe estabelecer uma qualidade de diálogo que implica uma atitude de procura compreensiva e de descodificação do quadro

Na perspectiva da Abordagem Centrada na Pessoa, prestar ajuda ou estabelecer uma relação de ajuda não significa dar soluções ou indicar estratégias já elaboradas por parte do técnico. Significa, sim, criar condições relacionais que permitam ao Outro (o que pede) descobrir o caminho que, em sintonia com a sua subjectividade, lhe permita ser criativo e coerente nas soluções que descobre para ultrapassar as dificuldades ou os problemas.

de referências do outro, isto é, uma escuta atenta, que permita a cada uma das pessoas em interacção ter o sentimento de estar realmente a ser ouvida e respeita-

da nos seus pontos de vista.

Comummente, no âmbito profissional, quando esta temática é abordada e é objecto de reflexão, são sublinhadas as competências necessárias aos profissionais que prestam ajuda e, não tanto, a fragilidade vivida pela

pessoa que pede ajuda. Esta, estando vulnerável, atribui ao outro, a quem pede ajuda, um poder que pode ser o reconhecimento e a importância atribuída ao seu saber,

à sua experiência ou, mesmo, a dependência em relação ao seu afecto. A urgência de ultrapassar a dificuldade e/ou o desejo de terminar o sofrimento não lhe permitem ter a clarividência de encontrar a “chave” que procura, vivenciando sentimentos de insegurança e de incapacidade que bloqueiam a sua auto-imagem positiva, atribuindo ao outro aquilo que não consegue encontrar em si: *a solução*.

Esta vulnerabilidade pode levar o profissional da relação de ajuda a exercer uma influência nefasta, se a sua atitude for no sentido de se sobrepor ao outro, de o manipular, de o direccionar ou de não lhe reconhecer a capacidade de ter recursos para resolver os seus problemas, apesar das intenções subjacentes serem as de prestar ajuda. No senso comum está muito enraizada esta ideia de que pedir ajuda pressupõe que uma pessoa, necessitando de algo, entre em relação com outra que supostamente estará disposta a oferecer-lhe, isto é, dar-lhe um conselho ou indicar-lhe qual o melhor caminho; em síntese, dar-lhe uma solução.

Na perspectiva da Abordagem Centrada na Pessoa, prestar ajuda ou estabelecer uma relação de ajuda não significa dar soluções ou indicar estratégias já elaboradas por parte do técnico. Significa, sim, criar

condições relacionais que permitam ao Outro (o que pede) descobrir o caminho que, em sintonia com a sua subjectividade, lhe permita ser criativo e coerente nas soluções que descobre para ultrapassar as dificuldades ou os problemas.

Este processo de auto--descoberta dos seus próprios recursos leva-o a adquirir mais confiança, a ser mais autónomo e, consequentemente, mais responsável.

Thomas Gordon,

que recentemente esteve em Portugal e é autor de vários livros, três dos quais traduzidos em português, criou um conjunto de programas de formação para professores, pais e dirigentes de empresas que sistematizam uma série de competências comunicacionais úteis e facilitadoras para o estabelecimento de uma relação de proximidade inter-pessoal. Segundo ele, quando uma pessoa (aluno, filho ou colaborador) vivencia um problema a ajuda é mais eficaz se o receptor mantiver uma qualidade de escuta que permita ao outro (o que vivencia o problema) não só baixar a sua tensão emocional como

Portanto, não é um diálogo de troca de impressões em que cada um expressa os seus pontos de vista mas, sim, um diálogo no qual o receptor está centrado no quadro de referências interno do emissor, tentando descodificar a realidade como o outro a descodifica. Esta mensagem percebida é expressa ao emissor com o objectivo de confirmar se a sua compreensão é exacta

também criar condições internas que lhe possibilitem a descoberta de estratégias conducentes à resolução dos seus problemas. Para o autor, a “escuta activa é um método poderoso para ajudar outra pessoa a re-

solver um problema que ela tenha, desde que quem escuta consiga aceitar a ideia de que o problema é do outro e permita consistentemente à pessoa encontrar as suas próprias soluções” (Gordon, 1998).

Assim, as vantagens objectivas para a pessoa que pede ajuda são várias: aumento da confiança em si própria e consequente aumento de autonomia, maior empenhamento e responsabilidade pelas suas decisões, auto-descoberta das suas capacidades e limitações, maior consciência de si como pessoa, maior preparação para enfrentar situações futuras que se lhe apresentem como difíceis.

Esta qualidade de escuta, que Gordon designou de escuta activa e que Carl Rogers considerou uma das vertentes implícitas na atitude de compreensão empática, envolve a gestão adequada de dois momentos por parte do receptor: ouvir efectivamente e expressar o compreendido para sintonizar. Podemos definir este tipo de escuta como sendo um processo activo no qual o receptor está empenhado não só em compreender a mensagem completa do emissor, isto é, o seu conteúdo cognitivo e emocional, como também, progressivamente, aferir a compreensão do que vai entendendo.

Isto requer da parte do profissional a responsabilidade de manter presente um conjunto de atitudes interactivas que possibilitem a vivência de um clima de confiança conducente à auto-descoberta do cliente.

do.

Portanto, não é um diálogo de troca de impressões em que cada um expressa os seus pontos de vista mas,

Retomando o conceito de não-directividade, podemos dizer que a ideia principal que lhe está subjacente é a de se considerar que o objectivo do profissional de ajuda não é conduzir (guiar) a pessoa que pede ajuda em função do que considera ser o melhor para o outro (o que pede), mas ajudá-lo a “abrir portas” dentro de si, de modo a encontrar a resposta (solução) que, naquele momento, é mais possível e mais coerente com o seu estar-no-mundo.

sim, um diálogo no qual o receptor está centrado no quadro de referências interno do emissor, tentando descodificar a realidade como o outro a descodifica. Esta mensagem percebida é expressa ao emissor com o objectivo de confirmar se a sua compreensão é exacta. Significa ter uma atitude de companheiro e não de explorador, o que requer um cuidado e um respeito e que tal como diz João Hipólito, “é um poder “mover-se” dentro do universo do Outro, delicadamente, sem julgamento, tomando consciência de sentimentos de que ele ainda não se apercebeu, mas sem desnudar o que ainda está velado, respeitando o ritmo das descobertas próprias e matendo permanentemente uma abertura total ao “espanto” e à criação” (Hipólito, 1991).

Esta postura pressupõe uma filosofia de base impregnada das ideias de C. Rogers. Uma destas ideias, que o singularizou de entre outros teóricos que também se debruçaram sobre a complexidade da pessoa, consiste no conceito da não-directividade, o que está ligado a um outro conceito que designou de auto-direcção e para a estruturação do qual sofreu diferentes influências, nomeadamente de Angyal (1941, 1945), de Maslow (1954), de Goldstein (1974) e de Szent-Gyorgy (1974), entre outros.

O conceito de não-directividade implica uma atitude não dirigista de um em relação ao outro. Dirigir (do Lat. *Dirigere*) quer dizer: *ter a direcção de, dar direcção, comandar, superintender, conduzir, encaminhar, orientar*. Assim, está implíci-

to que quem dirige está imbuído de um poder que, de uma forma lícita, pode exercer sobre o outro. Parte-se da ideia de que o “*dirigido*”, devido ao seu estatuto ou ao seu estado de vulnerabilidade, tem menores recursos para se considerar a si próprio como a fonte de decisões. Neste tipo de interação a assimetria de poder é acentuada, pois existe o que sabe e o que não sabe, o que manda e o que obedece.

Retomando o conceito de não-directividade, podemos dizer que a ideia principal que lhe está subjacente é a de se considerar que o objectivo do profissional de ajuda não é conduzir (guiar) a pessoa que pede ajuda em função do que considera ser o melhor para o outro (o que pede), mas ajudá-lo a *abrir portas* dentro de si, de modo a encontrar a resposta (solução) que, naquele momento, é mais possível e mais coerente com o seu estar-no-mundo.

Segundo C. Rogers, existe em todos os organismos um movimento direccionado que vai no sentido da realização das potencialidades que lhe são inerentes, o qual é impulsionado pelo que designou de tendência actualizante. Barbara Brodley definiu esta tendência como sendo “uma fonte de energia e uma fonte direccionada. Está associada à vida dos organismos (...). A Tendência Actualizante manifesta-se através da capacidade dos humanos de ter consciência de si próprios e de efectuar escolhas conscientes” (Brodley, 1989).

Assim, em consonância com as ideias de C. Ro-

gers, a função do técnico de ajuda é a de criar condições que permitam a quem pede ajuda encontrar a sua própria auto-direcção. Isto requer da parte do pro-

fissional a responsabilidade de manter presente um conjunto de atitudes interactivas que possibilitem a vivência de um clima de confiança conducente à auto-descoberta do cliente. Referir estas competências é fácil, mas viven-

ciá-las na prática exige uma formação profissional adequada e trabalhosa.

A relação de ajuda psicológica é definida por Rogers como sendo “uma relação na qual o calor de aceitação e ausência de todo o constrangimento ou de toda a pressão pessoal por parte de quem ajuda permite à pessoa ajudada exprimir ao máximo os seus sentimentos, as suas atitudes e os seus problemas. A relação é uma relação bem estruturada, com limites próprios de tempo, de dependência (...) e com limites de responsabilidade e afeição que o conselheiro se impõe a si próprio. Nesta experiência única de liberdade emocional completa, o cliente é livre de reconhecer e compreender, melhor do que numa outra relação, os seus impulsos e as suas estruturas quer elas sejam positivas ou negativas (Rogers, 1988).

Referir estas competências é fácil, mas vivenciá-las na prática exige uma formação profissional adequada e trabalhosa.

Nesta caracterização da relação de ajuda psicológica feita pelo autor, gostaríamos de salientar a necessidade e a importância da delimitação do quadro terapêutico no qual se contextualiza a intervenção do técnico de ajuda. Vamos, aqui, referir-nos a dois desses quadros, o da psicoterapia e do counselling, e apre-

Podemos dizer que a psicoterapia se insere num quadro próprio e bem delimitado da relação de ajuda e caracteriza-se essencialmente por ser uma forma de tratamento nos casos que apresentam uma sintomatologia do foro psicopatológico.

Relativamente ao counseling, consideramo-lo também uma forma de relação de ajuda mas numa vertente de problemáticas que podem ser de ordem existencial, de nível informacional ou, mesmo, de esclarecimento/clarificação e cujos campos de aplicação, embora mais vastos, não apresentam patologia.

sentar o que os define e distingue, na nossa perspectiva. Do ponto de vista etimológico a palavra psicoterapia é composta por duas palavras em justaposição, psico (do gr. *psyché*), que significa sopro, a vida, a alma *em oposição ao corpo*, e terapia (do gr. *therapeia*) que significa cuidado, tratamento.

O tratamento envolve um processo de cura, isto é, de restabelecimento da saúde da pessoa, a qual, sendo um todo, integra diferentes dimensões interativas, nomeadamente a física, a psicológica, a social e a espiritual.

Sendo que o *tratamento* da dimensão psicológica é um dos factores específicos da psicoterapia parece-nos importante evidenciá-lo, na medida que caracteriza este quadro terapêutico relativamente a outros.

De acordo com o Manual de Psiquiatria e Psicopatologia de Fernandes da Fonseca a psicoterapia é definida como sendo “todo e qualquer método de tratamento em que a técnica de natureza comunicativa e relacional, com orientação individual ou colectiva, é utilizada para aliviar sofrimento” (Azevedo Fernandes, 1978).

Podemos dizer que a psicoterapia se insere num quadro próprio e bem delimitado da relação de ajuda e caracteriza-se essencialmente por ser uma forma de tratamento nos casos que apresentam uma sintomatologia do foro psicopatológico. João Hipólito (1994), ao referir-se ao processo terapêutico, definiu-o como sendo uma relação de ajuda psicológica que é em si uma forma de *tratamento* assentando no diálogo e que se inscreve num quadro relacional específico.

Relativamente ao *counseling*, consideramo-lo também uma forma de relação de ajuda mas numa vertente de problemáticas que podem ser de ordem existencial, de nível informacional ou, mesmo, de esclarecimento/clarificação e cujos campos de aplicação, embora mais vastos, não apresentam patologia. Assim, podemos referir, entre outros, o *counseling* pedagógico, o *counseling* pastoral, o *counseling* de acção social, o *counseling* empresarial, o *counseling* comunitário e o *counseling* clínico.

Sabemos, contudo, que para alguns discípulos de C. Rogers, ou mesmo em determinados contextos socio-culturais, o *counseling* é mais uma forma de psicoterapia ou, mesmo, uma psicoterapia no sentido preciso do termo. No entanto, essa não é a nossa posição em concordância com o acima referido.

Para concluir, diremos que, no nosso entender, apesar da diversidade dos quadros terapêuticos em que se estabelece a relação de ajuda e respeitando as respectivas especificidades, existe uma postura própria, sedimentada nos princípios que fomos descrevendo ao longo da nossa reflexão e que é o denominador que julgamos dever estar presente nos diferentes técnicos que prestam ajuda psicológica.

Referências Bibliográficas:

- Brodley, B. (1998): O Conceito de Tendência Actualizante na Teoria Centrada no Cliente. In *A Pessoa como Centro – Revista de Estudos Rogerianos*. Lisboa
- Buber, M. (1979): *Eu e Tu*. S. Paulo: ed. Moraes
- Caldeira, C. (1979): *Análise Sociopsiquiátrica de uma Comunidade Terapêutica*. Dissertação de Doutoramento:Lisboa
- Fernandes da Fonseca 1988: *Manual de Psiquiatria e Psicopatologia*. Lisboa:ed. Fundação. C. Gulbenkian
- Gobbi, S., Missel, S. (1988): *Abordagem Centrada na Pessoa – Vocabulário e Noções Básicas*. Porto Alegre: ed. Universitária Tubarão –SC
- Gordon, T. 1998: *Eficácia na Educação dos Filhos*. Lisboa: ed. Encontro
- Moderno Dicionário da Língua Portuguesa*. Lisboa: Círculo dos Leitores 1985
- Hipólito, J. (1994): *Comunicação Pessoal*
- Nunes, M.O. (1994): *Psicoterapia de Tempo Limitado e Terapia Centrada no Cliente. Monografia de Fim de Curso de Psicologia (clínica)*. ISPA
- Rogers, C. 1985: *La Relation d'aide et la psychothérapie*. Paris: 6ª ed. Ed. ESF
- Rogers, C. (1983): *Um Jeito de Ser*. S. Paulo: ed. EPU
- Sidekum, A (1979): *A Intersubjectividade em Martin Buber*. Porto Alegre: EST/UCS