

# Comentários sobre o atendimento de Carl Rogers à cliente Glória

Walter Andrade Parreira

Psicoterapeuta, prof. da FCH - FUMEC, membro do GRUMPSIH

Pasta nº	
Prof:	
Discip:	
Data:	
Cópias	

Minhas intervenções nessa mesa redonda que debaterá o filme "Glória" referir-se-ão a três tópicos:

1. atitudes do terapeuta - a empatia e a congruência - e o processo vivido pela cliente;
2. um breve comentário sobre a relação entre a empatia, a Abordagem Centrada na Pessoa e o Humanismo;
3. os resultados da sessão.

## 1. As atitudes do terapeuta e o processo da cliente

O que se destaca mais, a meu ver, nessa sessão de Psicoterapia, por parte do Dr. Carl Rogers, é o seu alto nível de empatia e de congruência - registrando-se a presença, também, da aceitação, veiculada pela empatia.

### A empatia

Empatia pode ser definida como, num primeiro momento, a capacidade de uma pessoa apreender o que uma outra vê, entende e apreende do que sente, experiência e vivência e, em um nível mais alto, como a capacidade de compreender, também, aquilo que essa pessoa sente ou experiência e que ainda não compreende ou apreende simbolicamente. Num segundo movimento, ou num segundo momento, a empatia implica em que a primeira pessoa comunique à outra essa apreensão ou compreensão. Empatia vem de "en" e "pathos", o que significa "por dentro do sentimento". É essa empatia, é esse estar "por dentro" do sentimento da cliente Glória, por parte do terapeuta, o que mais me chama, de imediato, a atenção nessa sessão terapêutica.

Essa capacidade de imersão no mundo do outro, que deve ser instrumentalizada de tal maneira cuidadosa e respeitosa que esse outro possa receber a presença do terapeuta no mais íntimo de si, sem sentir-se incomodado, invadido, constrangido ou ameaçado, Carl Rogers a revela em grande estilo nesse filme. Corrijo-me: grande estilo não é a maneira correta de referir-me ao modo de trabalhar e ser de Carl Rogers. Isso não era próprio dele. Na verdade, quero crer que, para um atendimento como o que assistimos, seja necessária, além de outros tantos e reconhecidos requisitos, como segurança emocional, maturidade, etc., uma boa dose de simplicidade e humildade. Sabemos que essa capacidade de ver o mundo através dos olhos de outra pessoa depende de uma capacidade do terapeuta de deixar de lado, naquele momento em que interage com ela, a sua própria visão de mundo, as suas crenças, os seus valores, para tentar abarcar a visão do cliente a respeito de si, do outro, dos seus sentimentos, etc. E esse deixar-se de lado é, sem dúvida, uma expressão de humildade, de despojamento, de abrir mão de uma pretensão de saber do outro mais do que ele sabe de si.

Como é a empatia - a meu ver a maior contribuição de Rogers para a Psicoterapia e a base essencial da forma de se trabalhar em Psicologia que ele construiu - um dos pontos que destaco na sua atuação nesse atendimento, vou permitir-me apresentar mais algumas tentativas de defini-la.

1. Conceituação extraída do capítulo "Procedimentos terapêuticos no contato com esquizofrênicos", autoria de Eugene T. Gendlin, do livro "The therapeutic relationship and its impact - a study with schizophrenics": "o terapeuta não *repete* o que o cliente diz ou sente claramente, mas sim *reflete* a experiência emocional não-formulada do cliente. (...) O terapeuta

procura o significado experiencial não formulado ainda, sentido diretamente pelo cliente (...). O objeto das palavras do terapeuta é a experiência concreta sentida do cliente - ele dirigirá suas respostas aos significados concretamente sentidos: o experienciar pré-conceptual e pré-verbal. O objetivo do terapeuta é que o cliente atente diretamente para a experiência sentida concretamente no momento imediato.”

2. Definição do Prof. José Paulo Giovanetti, numa expressão muito feliz: “empatia é a minha compreensão da compreensão que o outro tem de si” (apresentada em palestra no III Encontro Mineira de Psicologia Humanista, PUC-MG, out. 1994). Permito-me ampliar a definição do brilhante colega: “empatia é a apreensão da *minha compreensão* da compreensão que o outro tem de si num dado momento, e-ou daquilo que ele está a experienciar e que ele próprio ainda não compreendeu, formulou ou simbolizou adequada, clara, nítida ou inteiramente”. É importante observar que, numa formulação empirista da empatia, entende-se que o terapeuta apreende a experiência do outro, enquanto numa perspectiva fenomenológica, o que o terapeuta apreende é a *sua* apreensão da apreensão que o outro faz de si - o terapeuta não capta, não apreende, portanto, a experiência do outro, uma vez que não é possível, fenomenologicamente, uma pessoa apropriar-se da experiência de outra.

3. Algumas definições extraídas de trabalhos acadêmicos de alunos do Curso de Psicologia da Faculdade de Ciências Humanas da FUMEC, que, de forma rica e criativa, enriquecem a nossa elaboração sobre a empatia:

- “No trabalho da empatia a pessoa vai se desvelando dos seus véus e das suas camadas sem nunca chegar a um fim - trata-se de um jogo contínuo de velar-se e revelar-se” (Eveline Juncal Victoria, 1995). Essa definição ilustra bem o processo de diferenciação de significados sentidos a que se refere Gendlin.

“Observa-se uma descoisificação do cliente no processo empático, uma vez que o terapeuta desloca-se da sua posição de saber, narcísica, para acompanhar o “eu-real” do outro que vai se construindo e observa-se, também, a auto-construção do terapeuta, pois o ser-terapeuta vai se construindo ao desconstruir os “eus-inautênticos” do cliente e, porque não, os seus próprios-eus” (João Roberto L. Delvivo, 1993). Essa definição é interessante, também, por abordar o processo que vive o terapeuta numa relação em que ele trabalha com a empatia.

Ainda:

“É preciso que o terapeuta seja capaz de se colocar no lugar do cliente, viver a experiência que vive o cliente como se fosse ele que a vivesse, e sair novamente para colocar para o cliente o que ele, terapeuta, apreendeu, mas uma colocação que não seja “contaminada” por sua própria vivência pessoal, para que o cliente não seja conduzido ou induzido em seu processos pessoais” (Lílian Ribeiro Bonfim, 1993).

Finalmente:

- Empatia é um olhar além de mim e alguém do outro” (Livia Orsine, 1990). Sem dúvida, uma beleza de descrição e muito interessante por referir-se ao movimento de deslocamento (de uma posição narcísica, auto-centrada, como referido acima) do terapeuta em direção ao outro. E, ao mesmo tempo, por destacar a contingência da impossibilidade de se apreender o outro (ou mesmo a apreensão que ele faz de si) inteiramente, completamente.

Voltando ao filme, é fragrante, em muitos momentos, no rosto e nos gestos da cliente, a expressão de alívio, de relaxamento, uma pausa, um suspirar, uma expressão “cheia”, “rica”, “plena”, manifestações das consequências de uma resposta empática de alto nível e que revelam o bem estar que experimenta uma pessoa quando se sente compreendida. Outra consequência dessa empatia, para a cliente, é a oportunidade que essa atitude do terapeuta lhe ensaja de dirigir o seu olhar para o interior de si mesma, para a intimidade dos seus sentimentos e vivências, buscando encontrar significações mais profundas e ainda obscuras, ainda não simbolizadas. Uma intervenção empática de alto nível “lança” a cliente para dentro de si mesma, levando-a a um contato muito íntimo consigo mesma. Esse alto nível de empatia, associado a um alto nível de congruência, é responsável pela crescente capacidade de entrega da cliente Glória a si mesma, ao

processo terapêutico e ao relacionamento com o terapeuta, de tal forma que, com cerca de oito minutos de sessão, já é perceptível sua nítida expressão de relaxamento, sem mais qualquer resquício da tensão que ela sentia e à qual se referiu no início. Ela, com apenas oito minutos de atendimento, já se "esquecia" das câmeras, já olvidava que estava sendo filmada. É um altíssimo nível de entrega ao processo e a si mesma, alcançados tão rapidamente graças à qualidade das respostas do terapeuta.

### A congruência

Revejamos, inicialmente, a caracterização dessa atitude: congruência significa a condição que deve ter o terapeuta de uma simbolização correta das suas experiências, daquilo que ele está a experimentar ou vivenciar e à sua capacidade de expressar ou agir de acordo com essa simbolização. Em outras palavras, aquilo que o terapeuta sente, experiência, vivência no relacionamento com o cliente deve estar disponível à sua compreensão, à sua simbolização (e à sua expressão, que deverá ocorrer *se e quando* ele avaliar que é adequado).

A partir de determinado momento no seu percurso como terapeuta e como expoente máximo da ACP, como seu criador e constante revitalizador, Carl Rogers passou a destacar como a atitude mais importante, das três que suas pesquisas e trabalhos revelaram como as necessárias e suficientes para o processo terapêutico, a congruência. Sem dúvida, o desafio da pesquisa com pacientes esquizofrênicos muito contribuiu para isso. Naquele trabalho os terapeutas foram exigidos ao máximo e a empatia, até então a ferramenta por excelência dos "rogerianos", revelou-se insuficiente pois, depois de horas e horas de tentativas de se compreender o que vivia o paciente (então *paciente* mesmo pois que, segundo o próprio Rogers, ele não havia se tornado um *cliente* por não haver entrado ainda em terapia) não se tinha uma expressão, um conteúdo, um material fornecido pelo mesmo para se operacionalizar a empatia, que permitisse a sua instrumentalização. Naquele contexto a congruência começou a surgir, então, como a única via ou possibilidade de se "alcançar" o paciente, de se "tocar" nele. O espaço para a auto-expressividade do terapeuta surgia ali - o silêncio inerte daqueles pacientes era a demanda e a ocasião para que a pessoa do terapeuta ou a sua experiência na relação com eles emergisse, aparecesse, se fizesse mais presente.

Na sessão com Glória pudemos assistir essa expressividade de Carl Rogers, o manejo da congruência. Digo manejo, sim, porque auto-expressividade e congruência, autenticidade ou genuinidade não significam autorização para o terapeuta dizer "o que sentir", muito menos "tudo o que sentir" na relação com o cliente. A autenticidade do terapeuta deve estar, assim como as demais atitudes, a serviço do cliente e em momento algum pode ele confundir *auto-expressividade* com *auto-referência*, em momento algum pode ele perder o controle sobre os limites da sua expressividade. Como foi dito, congruência tem dois momentos: o simbolizar correta, nítida e adequadamente a experiência que se está a viver e a liberdade, a condição de poder expressar essa experiência *se e quando* adequado. *SE E QUANDO* adequado, repito - isso significa que o terapeuta deverá sempre avaliar se é pertinente ou não a explicitação daquilo que parte do seu referencial. Rogers tinha uma pista a guiá-lo nas situações ou ocasiões de impasse ou de dúvida entre o expressar ou não: se o sentimento ou a impressão persistisse, se mantivesse, ele a manifestava. Isso significa que ele não expressava, claro, afoitamente, apressadamente, o que lhe ocorresse. Ele tinha um *cuidado*, um cuidado que todos os terapeutas devemos ter com aquilo que vem do *nosso* interior, com aquilo que parte do *nosso* referencial quando estamos no relacionamento com o cliente. Aqui nessa sessão temos a oportunidade de ver um sem número de vezes essa auto-expressividade de Rogers, essa expressão clara da sua congruência. Mas observemos como ela está contida por esse *cuidado*, por esse respeito pela cliente. Não há, em momento algum, auto-referência. Sempre a auto-expressividade é referenciada à experiência do cliente. E isso é uma lição. Rogers valoriza a congruência, diz que, das três atitudes, é a mais importante, mas ele *pode* dizer isso porque ele sabe usá-la, porque ele sabe *manejá-la*. E também

porque ele entende que a congruência é a expressão da empatia consigo mesmo: apenas se eu compreendo a mim mesmo serei, de verdade, capaz da congruência. Esta não é só a *expressão* da minha experiência mas, antes, primeiro, primordialmente, a *escuta e apreensão* correta e, na medida do possível, nítida, transparente, cristalina, dessa minha experiência - ao valorizar tanto a congruência Rogers está, na verdade, valorizando, também e implicitamente, a empatia.

Peço licença para destacar, na sessão que ora discutimos, algumas intervenções do terapeuta que revelam ou exemplificam essa auto-expressividade e essa congruência:

1. A quinta intervenção do terapeuta já nos revela sua alta capacidade de congruência: como resposta a um pedido da cliente para que ele dissesse se seria um mal ou não, para a filha, dizer-lhe a verdade, responde Rogers: "*Eu gostaria realmente de lhe dar a resposta que você poderia dar a ela...*" Observa-se uma mudança na expressão da cliente, um relaxamento, um sorriso e um movimento com as mãos e com as pernas que revelam a consequência bem-vinda da expressão genuína do terapeuta.

2. *Cliente*: "Sinto que o senhor vai ficar aí sentado e deixar-me cozinhar nesse caldo e eu preciso mais. Quero que o senhor me livre dos meus sentimentos de culpa. Se eu puder me livrar dos meus sentimentos de culpa por mentir ou por ir para a cama com um homem solteiro, um ou outro, tanto faz, vou me sentir mais aliviada".

*Terapeuta*: "E eu penso que gostaria de dizer: 'Não, não quero que você fique cozinhando em seus sentimentos', mas, por outro lado, também sinto que isso é uma coisa pessoal que eu não poderia responder por você. Mas lhe asseguro que farei tudo para ajudá-la a encontrar uma resposta. Não sei se faz sentido para você, mas é isso que quero dizer".

*Cliente*: "Bem, gostei de ouvi-lo dizer isso. O senhor parece dizer o que está pensando ..."

Aqui, inclusive, realiza-se ou cumpre-se nitidamente uma das condições para o sucesso do processo terapêutico: que as atitudes do terapeuta sejam perceptíveis ou apreensíveis pelo cliente. Ela acaba de manifestar essa percepção da condição de congruência ou de autenticidade do terapeuta.

3. Um outro momento de auto-expressividade do terapeuta:

(T25): "*Surpreendeu-me bastante quando você disse ...*"

4 E, a seguir, uma expressão de altíssimo nível de empatia do terapeuta, acompanhada de uma expressão de alto nível de congruência:

*Cliente*: "Quero fazer o que puder para aceitar-me a mim mesma. Quero me sentir bem. Mas quando as coisas parecem erradas para mim, sinto o impulso de fazê-las ... como posso aceitar isso?"

(T.27): "O que você gostaria de fazer é sentir-se mais receptiva com relação a você mesma quando faz coisas que acha que são erradas. Estou certo?"

*Cliente*: "Sim".

(T.28): (sorrindo) "Parece meio difícil conseguir isso ..."

5. Outro momento da congruência do terapeuta, outra expressão do que lhe ocorria interiormente, e que foi absolutamente pertinente:

*Cliente*: "... na verdade eu sei que o senhor não pode responder por mim, mas quero que o senhor me guie ou me mostre por onde começar ..."

*Terapeuta*: "Pergunto-lhe uma coisa, o que você queria que eu dissesse?"

Não se trata de uma "técnica" psicoterápica essa pergunta do terapeuta, mas, na verdade, tão somente a expressão de uma intuição e que se revela uma expressão perfeitamente adequada, pois que lança a cliente ao encontro das suas próprias respostas.

6. Mais um momento da auto-expressividade do terapeuta:

(T.33): "Você não parece tão insegura ..."

Aqui a revelação de uma percepção do terapeuta a respeito da cliente e que faz com que ela venha a se perceber melhor, a entrar mais em contato com a realidade dos sentimentos que vivia naquele momento.

7. Um outro belo momento de congruência e de empatia:

*Glória*: "Mencionei essa palavra muitas vezes na terapia e muitos terapeutas riram-se de mim, sorriram complacentemente ou tiveram outra reação quando eu dizia "utopia", mas quando realmente sigo um sentimento e sinto essa sensação boa dentro de mim, isso é uma espécie de utopia. É isso que quero dizer. É assim que gosto de sentir-me, quer seja uma coisa ruim ou boa. Mas sinto que estou certa.

(T.53): "*Sinto que*, nesses momentos utópicos, você se sente uma pessoa realmente completa. Você se sente inteira".

Como consequência dessa intervenção a cliente se emociona, chora. A resposta do terapeuta foi muito feliz, ele a compreendeu muito além do que ela se compreendia e propiciou-lhe alcançar um nível ainda mais alto de auto-revelação - isso em menos de meia de hora de sessão.

8. Outro momento de auto-expressividade:

(T.55): "Você me parece filha minha, muito amável. Mas você sente falta realmente é do fato de não ter conseguido ser franca com seu próprio pai".

9. E finalmente:

(T.65): "Tudo o que sei é o que estou sentindo, e sinto-me muito próximo de você nesse momento..."

## ***2. Breve comentário a respeito da relação entre empatia, Abordagem Centrada na Pessoa e a visão ou concepção de homem que sustenta essa abordagem.***

A empatia é, a meu ver, a ferramenta mais importante do Psicoterapeuta que trabalha com a Abordagem Centrada e é a alavanca do processo terapêutico. Aquele que escolhe essa ferramenta de trabalho não o faz por acaso - ele está denotando, na realidade, a identificação com uma visão ou concepção de homem muito definida e muitíssimo distinta de outras concepções que, por sua vez, fundamentam outras abordagens psicoterápicas. Quem adota a compreensão empática como seu instrumento de trabalho está dizendo que comunga com a visão *humanista* do ser humano. Por que? Está inscrita no uso da empatia um pressuposto básico do Humanismo: a confiança no *auto-desenvolvimento e na auto-realização* do homem. Se fala *auto-realização* é que se pretende dizer que o homem é quem realiza a si próprio - "auto" significa "o que lhe é próprio": *auto-realização* significa, portanto, a pessoa alcançar ou tornar-se aquilo que é próprio dela. Um conhecido ditado da sabedoria chinesa, formulação do criador do Tao-Te-King, Lao-Tsé, há cerca de 2.600 anos, exprime muito bem essa concepção de homem do Humanismo:

"Se eu deixar de interferir nas pessoas,  
elas encarrregar-se-ão de si mesmas,  
Se eu deixar de comandar as pessoas,  
elas se comportarão por si mesmas,  
Se eu deixar de pregar às pessoas,  
elas aperfeiçoar-se-ão por si mesmas,  
Se eu deixar de me impor às pessoas,  
elas tornar-se-ão elas mesmas."

O trabalho com a empatia é a própria expressão ou aplicação dessa sabedoria, pois ele implica em uma necessária confiança de que é o outro, o cliente, quem sabe de si, que não é o terapeuta o que detém o saber a respeito do mesmo. Se o terapeuta não detém esse saber, não é ele, portanto, que tem a tarefa de revelar ou desvelar a experiência do cliente - este é quem realiza tal trabalho, ele é quem se desvela ou quem se revela para si mesmo. E essa perspectiva não comporta qualquer conotação abandonica do terapeuta, uma vez que ele está ali, junto com o cliente, a sustentar o seu processo de auto-exploração, de busca de si mesmo. O terapeuta é um *facilitador* desse processo, ele apenas oferece as condições que ensejam ao cliente ser o sujeito *ativo* do seu *auto*-conhecimento ou *auto*-revelação. Não é correto dizer sequer que o terapeuta é o parceiro desse novo nascimento que vive aquele que o procura: o cliente é o seu próprio parceiro, ele quem dá a luz à sua própria luz, a luz que reside dentro de si e que torna-se-lhe acessível em função do seu processo ativo nesse parto. O cliente é o artífice e o responsável pelo seu processo. O terapeuta, portanto, não *faz pelo* cliente - o cliente é o condutor e o agente desse fazer. E isso diferencia radicalmente a Abordagem Centrada de outras perspectivas em Psicoterapia.

O trabalho da empatia é, pois, podemos dizê-lo, uma verdadeira lição de Humanismo, uma vez que significa, por parte do terapeuta, um atestado de confiança integral nas potencialidades do outro - confiança que faz parte, inclusive, da atitude de aceitação incondicional ou respeito. Por isso a empatia é um retornar o cliente para si mesmo - quando o terapeuta "espelha", "reflete" para o cliente o que o mesmo diz, ele está, na realidade, como que lhe dizendo: "olhe um pouco mais no fundo de si mesmo, você está me dizendo que *VOCE* sabe de si". Tanto que o terapeuta Centrado não usa de interpretações, orientações, sugestões, etc. A ACP já foi conhecida como Psicoterapia Não-Diretiva e, se o seu nome mudou, a filosofia de trabalho do terapeuta que, hoje, com ela se identifica, não mudou: ele continua centrado no referencial *do* cliente e é esse referencial que ele busca ressaltar, destacar. O trabalhar com a empatia é, portanto, um abraçar o Humanismo, desde que ela, a empatia, é a própria expressão dessa máxima humanista que é a confiança na capacidade de *AUTO*-realização do homem. A tendência inerente à atualização, de que fala Rogers, é o correspondente teórico, na Abordagem Centrada, desse preceito do Humanismo da capacidade de auto-realização - e a aceitação incondicional é a expressão desse preceito. Vemos em Carl Rogers, nessa sessão de Psicoterapia, a materialização dessa confiança, confiança que é uma das marcas fundamentais do Humanismo.

### 3. Os resultados da sessão

Em relação às possibilidades de mudanças que Rogers coloca em suas comentários antes do início da sessão, entendo que se concretizaram, pelo menos mais nitidamente, três:

- é notável a expressão mais espontânea e direta dos sentimentos da cliente, vividos no momento em que ela os experimenta;
- é visível uma auto-exploração dos seus sentimentos a um nível mais profundo;
- é nítida e marcante uma entrega enorme da cliente ao relacionamento com o terapeuta.

Aliás, a *qualidade* do relacionamento que o terapeuta consegue estabelecer com ela é fantástica, igualmente notável. Tanto assim que ela mantém o relacionamento com Rogers (e não com os outros dois terapeutas que também a atenderam, como participantes do projeto do filme) por muitos anos através de cartas. Em muitos momentos a sessão apresentou-nos belos exemplos da relação eu-tu, conforme a descreve Martin Buber.

De outro lado, observa-se que a cliente não resolve a questão que leva para a terapia. Há que considerarmos, no entanto, que são apenas 30 minutos de um primeiro e único contato e, também, que a ACP não é uma abordagem centrada na solução de problemas. Percebe-se, ainda, que a cliente não avança no que se refere a uma questão central trabalhada na sessão: "eu não *posso* mentir", o que pode ser considerado um construto pessoal - tendo em vista o contexto da situação e da sua relação com a filha - extremamente rígido.

São esses os meus comentários neste curto espaço de tempo destinado aos debatedores.  
Muito obrigado.