

RUTH SCHEEFFER

Professora da Faculdade de Educação da UFRJ

Professora do Curso de Mestrado de Psicologia da Educação e  
Psicologia Aplicada ao Trabalho da Fundação Getúlio Vargas

# ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO

## Teoria e Prática

5.<sup>a</sup> EDIÇÃO



EDITORA ATLAS S. A.  
Rua Helvetia, 574/578 - CEIis  
Caixa Postal 7186 - Tel.: 221-9144 (PBX)  
01215 São Paulo - SP  
BRASIL

EDITORA ATLAS S. A.

ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO  
RUTH SCHEEFFER

Capa e diagramação de  
PAVEL GERENCER

DIREITOS AUTORAIS — Nos termos da Lei que resguarda os direitos autorais, é proibida a reprodução total ou parcial bem como a produção de apostilas a partir deste livro, de qualquer forma ou por qualquer meio — eletrônico ou mecânico, inclusive através de processos xerográficos, de fotocópia e gravação — sem permissão, por escrito, do Editor.

5.<sup>a</sup> edição  
Julho de 1975

Copyright 1975  
EDITORA ATLAS S. A.  
Impresso na República Federativa do Brasil

## SUMÁRIO

<i>Nota da Autora</i> .....	9
<i>Introdução</i> .....	11
1. Conceito de Aconselhamento Psicológico .....	13
I. Introdução .....	13
II. Desenvolvimento Histórico .....	13
III. Definição .....	14
IV. Aconselhamento e Entrevista .....	16
V. Aconselhamento e Orientação Educacional .....	16
VI. Aconselhamento e Psicoterapia .....	17
2. Evolução dos Métodos de Aconselhamento .....	21
I. Método Autoritário .....	21
II. Método Exortativo .....	22
III. Método Sugestivo .....	23
IV. Catarse .....	23
V. Método Diretivo .....	23
VI. Método Interpretativo .....	25
VII. Método Não-diretivo .....	26
VIII. Método Eclético .....	27
3. O Aconselhamento Diretivo — Princípios Básicos .....	29
I. Fundamentos Teóricos .....	29
II. Definição e Características .....	29
III. Análise do Mecanismo do Aconselhamento Diretivo ..	31
IV. Atitude do Orientador .....	31
V. Etapas .....	32
4. O Processo de Aconselhamento Diretivo .....	36
I. Fases do Aconselhamento Diretivo .....	36
II. Técnicas Analíticas .....	38
Observações Sobre a Entrevista .....	39
III. Valor dos Testes como Instrumentos de Aconselhamen- to e sua Interpretação para o Cliente .....	41
IV. O Diagnóstico .....	41
5. Caso Ilustrativo do Aconselhamento Diretivo .....	48
1. <sup>a</sup> Entrevista .....	48
I. Apresentação do Problema pelo Orientando .....	48
II. Dados Clínicos da Entrevista e de Outras Fontes ....	48
III. Síntese Clínica do Problema .....	49
IV. Diagnóstico .....	49
V. Técnicas de Aconselhamento Aplicadas .....	49
VI. Prognóstico .....	49
2. <sup>a</sup> Entrevista .....	54
3. <sup>a</sup> Entrevista (final) .....	57

estranho em nosso meio e decidimos conservar a denominação "orientador" que poderá ser psicológico, profissional ou educacional.

Há várias pessoas a quem devemos a possibilidade da realização desse trabalho. Primeiramente o devemos à Professora MARIAN KINGET, da *Michigan State University*, Ex-Assistente de CARL ROGERS, cujos magníficos seminários sobre Aconselhamento e Psicoterapia nos abriram novos horizontes nesse campo. A colaboração da colega Maria de Lourdes Almeida Magalhães na adaptação dos casos apresentados foi preciosa, como o foi também a das alunas do Curso de Introdução à Teoria e Prática do Aconselhamento Psicológico, por nós ministrado, que transcreveram as nossas aulas em forma de súmulas, as quais serviram de ponto de partida para esse trabalho atual. O Professor EMÍLIO MIRA y LÓPEZ, nosso chefe e diretor do Instituto de Seleção e Orientação Profissional da Fundação Getúlio Vargas, muito nos estimulou com a sua generosa e competente apreciação. O colega Henrique Baez nos forneceu excelentes sugestões. Os orientandos que durante mais de 10 anos atendemos para aconselhamento nos proporcionaram, com a sua confiança, a necessária experiência e motivação para esse trabalho. A todos, a nossa sincera gratidão.

29 de Julho de 1975

RUTH SCHEEFFER

# 1

## CONCEITO DE ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO

### I. INTRODUÇÃO

O ACONSELHAMENTO constitui, atualmente, um dos setores específicos da Psicologia. A psicologia do aconselhamento, como a psicologia experimental, social, industrial, abrange um importante setor de especialização da ciência psicológica. Representa uma síntese de várias diretrizes correlatas que se desenvolveram nos campos da orientação educacional, higiene mental, psicometria, serviço social de caso, psicoterapia.

### II. DESENVOLVIMENTO HISTÓRICO

Historicamente, o aconselhamento surgiu em conexão com os seguintes movimentos psicológicos renovadores: 1) Fundação de Centros de Orientação Infantil e Juvenil (para pais e filhos) na primeira década desse século. Todavia, conforme registra CARL ROGERS<sup>1</sup>, o trabalho dessas instituições pioneiras consistia mais no fornecimento de diagnóstico do que propriamente em aconselhamento psicológico. 2) Aparecimento da Orientação Profissional — Quando PARSONS fundou seu Serviço de Orientação Profissional em Boston, em 1909, limitava-se a fornecer aos clientes informações relativas ao mundo profissional; sem haver preocupação com as técnicas de relacionamento entre o orientador e orientando, cujo caráter era estritamente estático. Ainda em 1924, se definia a orientação profissional como o fornecimento de informações e conselhos sobre a escolha da profissão, baseado na experiência do orientador. Em 1937 adquiria maior dinamismo, quando MEYERS<sup>6</sup> a definia como "um processo

\* Os números entre parênteses significam referências bibliográficas que estão no final dos capítulos com estes números.

de assistir o indivíduo a encontrar uma profissão adequada às suas características pessoais". Nessa época, predominava a ênfase na aplicação dos testes psicológicos porém já se admitia que a orientação era um processo com finalidade de ajudar o orientando a fazer "alguma coisa para si próprio". Após o período áureo dos testes psicológicos, de 1940 a 1950, maior importância tem sido atribuída à relação entre orientador e orientando na situação de aconselhamento do processo de orientação profissional. Sem dúvida, para isso contribuiu o aparecimento das teorias de CARL ROGERS com respeito à orientação não-diretiva no aconselhamento psicológico. 3) A criação de Serviços de Higiene Mental para adultos, inclusive de Centros de Aconselhamento Pré-matrimonial e Matrimonial, nos E. U. A., ofereceram campo para o desenvolvimento das técnicas de aconselhamento. 4) As instituições de Assistência Social que necessitavam de dar aos clientes, além de assistência médica e financeira, oportunidade de expressão e alívio de suas cargas emocionais constituíram um outro setor em que floresceu o aconselhamento psicológico. 5) O desenvolvimento dos serviços de assistência psicológica nas empresas ofereceu um novo campo de aplicação do aconselhamento. A criação desses serviços resultou, principalmente, das pesquisas de ROTHLESBERGER e DICKSON na *Western Electric* que constataram ser o ajustamento sócio-emocional fator mais importante na produtividade industrial do que o aumento de salário ou alteração das horas de trabalho.

### III. DEFINIÇÃO

Tradicionalmente, o termo aconselhamento foi usado em conexão a várias situações tais como: fornecer informações, dar conselhos, criticar, elogiar, encorajar, apresentar sugestões e interpretar ao cliente o significado do seu comportamento. Na realidade, a palavra aconselhamento foi empregada na sua evolução para designar atividades que variavam de punição e coerção a relação permissiva que proporciona a liberação emocional do indivíduo e facilita o seu desenvolvimento. A medida que as suas técnicas se tornaram mais elaboradas e a sua aplicação ampliada, constituindo, como já dissemos, um novo ramo da psicologia científica, as definições de aconselhamento sofreram idêntica evolução.

As primeiras definições eram concisas e estáticas. Citaremos como exemplo a de GARRETT<sup>4</sup> que definia aconselhamento como "uma conversa profissional".

Não foi senão recentemente que o aconselhamento foi definido em termos mais dinâmicos e operacionais. Atribuiu-se a CARL ROGERS (10 p. 5) essa nova conceituação quando o definiu como "uma série de contatos diretos com o indivíduo com o objetivo de lhe oferecer assistência na modificação de suas atitudes e comportamento". Focaliza esse processo evidentemente do ponto de vista da sua orientação não-diretiva na qual se mesclam freqüentemente o conceito de aconselhamento e o de psicoterapia.

Outras definições têm sido dadas ao aconselhamento. MAC KINNEY (5 p. 22) apresenta a seguinte: "trata-se de uma relação interpessoal na qual o conselheiro assiste o indivíduo na sua totalidade psíquica a se ajustar mais efetivamente a si próprio e ao seu ambiente". Nessa definição nota-se a preocupação em planejar o aconselhamento em termos de ajustamento do indivíduo na sua totalidade ao tipo de ambiente em que deve viver. TOLBERG (12 p. 3) se refere ao aconselhamento como uma relação pessoal entre duas pessoas, na qual o conselheiro, mediante a relação estabelecida e a sua competência especial, proporciona uma situação de aprendizagem, na qual o sujeito, uma pessoa normal, é ajudada a se conhecer a si próprio, e as suas possibilidades e perspectivas futuras, a fim de fazer uso adequado de suas potencialidades e características, de uma forma satisfatória para si próprio e benéfica para a sociedade, e mais remotamente, possa aprender como resolver seus futuros problemas e atender às suas necessidades. Ressalta nessa definição dois aspectos: primeiramente, o aconselhamento é encarado como uma situação de aprendizagem; em segundo, considera como aplicável a pessoas normais.

ROBINSON<sup>9</sup> descreve o aconselhamento como uma ajuda às pessoas normais a obter um nível mais elevado de ajustamento que se manifesta através de maturidade crescente, independência, integração pessoal e responsabilidade. À semelhança de TOLBERG, restringe o aconselhamento a pessoas normais embora se diferencie na ênfase dada ao processo de crescimento emocional.

ERICKSON (3 p. 5) atribui as seguintes características à entrevista de aconselhamento:

1. É uma relação entre duas pessoas.
2. Um dos participantes (o entrevistador) assumiu ou foi levado a assumir a responsabilidade de ajudar o outro participante.



3. O entrevistando tem possíveis necessidades, problemas, bloqueios ou frustrações que deseja tentar satisfazer ou modificar.

4. O bem-estar do entrevistando constitui o interesse central da situação.

5. Ambos os participantes desejam e estão interessados em tentar encontrar soluções para as dificuldades apresentadas pelo entrevistando.

Ressalta ERICKSON que a entrevista de aconselhamento varia nos seus objetivos, características e resultados consoante as necessidades básicas do entrevistando a serem atendidas. Pode ser uma entrevista com objetivo de tomar contato, de avaliar, de fornecer informações, de investigar dados, ou de tratamento (terapêutica).

Considerando e sintetizando os conceitos apresentados, podemos definir o aconselhamento como uma relação face a face de duas pessoas, na qual uma delas é ajudada a resolver dificuldades de ordem educacional, profissional, vital e a utilizar melhor os seus recursos pessoais. Não desejamos contudo, com essa definição, adotar uma abordagem atomística visto que concordamos com COWLEY<sup>2</sup> quando ressalta a necessidade de encarar sempre o indivíduo na sua totalidade no processo de aconselhamento. A diferenciação das várias áreas foi feita meramente com intuito didático, embora reconheçamos que se encontram altamente interrelacionadas.

#### IV. ACONSELHAMENTO E ENTREVISTA

O termo aconselhamento tem sido usado como sinônimo de entrevista, talvez porque seja feito sob essa forma. BINGHAM e MOORE<sup>1</sup> definiam aconselhamento como "uma conversação com objetivos". Entretanto, a entrevista nem sempre visa a atingir os objetivos do aconselhamento como nos casos das entrevistas de inquérito, de pesquisa, de opinião pública, de seleção etc., cujas finalidades não são de prestar ajuda ao entrevistando.

#### V. ACONSELHAMENTO E ORIENTAÇÃO EDUCACIONAL

O termo aconselhamento é usado muitas vezes com relação à orientação educacional e profissional. Na realidade, embora não sejam a mesma coisa, têm finalidade comum, porque ambos visam a ajudar o orientando. O aconselhamento é parte integrante e imprescindível da orientação educacional e profissional.

A orientação educacional e o aconselhamento têm como finalidade promover um melhor ajustamento do estudante a fim de que ele possa desenvolver as suas potencialidades. Na orientação esse objetivo é realizado de maneira mais variada e através de outros recursos: abrange um campo mais amplo e tem recursos mais variados. Visa, entre outros objetivos, a:

- a) remover as causas de fricção entre aluno e professor;
- b) promover atividades extracurriculares;
- c) classificar e distribuir os alunos nas classes e promover currículo adequado às suas necessidades e possibilidades;
- d) ajudar os alunos a utilizar melhor seus recursos individuais;
- e) promover serviço de diagnóstico e aconselhamento psicológico;
- f) encaminhar os alunos profissionalmente e até proporcionar-lhes oportunidades de colocação.

Verificamos, portanto, que o aconselhamento é um aspecto do processo de orientação educacional e mesmo profissional, porém não pode ser confundido com esses conceitos.

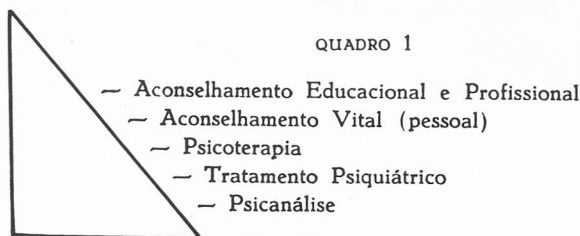
#### VI. ACONSELHAMENTO E PSICOTERAPIA

O aconselhamento psicológico também é usado com referência à psicoterapia, porque com ela se confunde nas suas finalidades. A psicoterapia visa a ajudar o indivíduo a obter melhor compreensão de si mesmo para orientá-lo na solução de seus problemas vitais. Por isso, alguns autores consideram o aconselhamento psicológico como psicoterapia. Entre eles CARL ROGERS,<sup>10</sup> que faz a seguinte declaração: "Há um grande número de profissionais que se dedica à entrevistas, que têm como finalidade trazer modificações construtivas na atitude de seus clientes, através desses contatos *tête-à-tête*. Quer sejam chamados psicólogos, orientadores educacionais, assistentes sociais, chefes de pessoal, psiquiatras etc., se a sua tarefa se relaciona com indivíduos desajustados, fracassados nos estudos ou delinquentes, que deixam as entrevistas de alguma maneira melhor ajustadas às dificuldades e enfrentando a realidade da vida de maneira mais construtiva, então os métodos usados são de interesse para nós." Prossegue dizendo que a diferença é uma questão apenas de terminologia. Aconselhamento é usado nos meios educacionais e psicoterapia nos meios psicológicos e clínicos, por psicólogos clínicos, assistentes sociais e psiquiatras. Ambos representam uma série de contatos com alguém que visa a oferecer assistência na

obtenção de uma modificação de atitudes ou de comportamento. Aponta que há uma tendência para se usar o termo aconselhamento em entrevistas mais superficiais, enquanto que a psicoterapia se refere a um contato mais duradouro e intensivo, objetivando uma reorganização mais profunda da personalidade.

STRANG<sup>11</sup> encontra dificuldades em diferenciar aconselhamento de psicoterapia. Ambos pretendem ajudar o indivíduo a obter um nível mais elevado de desenvolvimento pessoal e social. É difícil diferenciá-los visto que um processo emerge no outro como uma escala contínua, de acordo com o conteúdo emocional, profundidade e extensão das transformações positivas na personalidade do orientando. No início da escala podemos localizar os tipos mais superficiais de aconselhamento educacional e profissional, que têm como finalidade o fornecimento de informações. Em seguida, localizamos o aconselhamento vital que visa à exploração da personalidade e é também empregado em orientação educacional e profissional. Em continuação, na seguinte ordem, temos a psicoterapia, tratamento psiquiátrico e psicanálise — três formas de tratamento que atuam em nível mais profundo.

QUADRO 1



Conceito de STRANG

WILLIAMSON<sup>14</sup> e TYLER<sup>13</sup> diferenciam a psicoterapia do aconselhamento nos seguintes termos: aconselhamento visa a ajudar na tomada de uma decisão e envolve, muitas vezes, informações objetivas que permitem o orientando utilizar melhor seus recursos pessoais. Psicoterapia atua em nível mais profundo e tem como finalidade ajudar o indivíduo desajustado ou neurótico a reestruturar sua personalidade.

Em recente livro, PATTERSON<sup>8</sup> dedica o seu primeiro capítulo à descrição dos aspectos que diferenciam a psicoterapia do aconselhamento, apresentando para isso o ponto de

vista de vários especialistas. De uma maneira geral, a maioria dos autores parece concordar que o aconselhamento se destina a proporcionar ajuda a indivíduos normais a fim de remover obstáculos ao seu ótimo desenvolvimento. Comumente, são obstáculos de natureza ambiental, ou situacionais e não distúrbios de personalidade. A aplicação dos adjetivos educacional, matrimonial, profissional etc., com referência ao aconselhamento indicam essas características. O aconselhamento pretende ajudar o indivíduo a lidar satisfatoriamente com problemas reais; a solução para conflitos profundos da personalidade pertence ao âmbito da psicoterapia. Citando MOWRER<sup>7</sup>, diz que no aconselhamento se proporciona assistência a pessoas que sofrem de conflitos plenamente conscientes, acompanhados da chamada ansiedade normal. Para PATTERSON é difícil, na prática, estabelecer uma fronteira entre aconselhamento e psicoterapia porquanto acha, muitas vezes, impossível distinguir entre ansiedade normal e ansiedade neurótica, entre conflitos conscientes e inconscientes. Todavia, concorda com MOWRER que as técnicas aplicadas no aconselhamento são diferentes das usadas na psicoterapia, mormente quando o problema é de falta de informação.

A Divisão de Psicologia do Aconselhamento da *American Psychological Association* concluiu, após estudos, que aconselhamento e psicoterapia constituem uma gradação, sendo o primeiro de natureza profilática.

QUADRO 2

SEMELHANÇA	DIFERENÇA	APLICAÇÃO
1. ACONSELHAMENTO	1. Ajuda na tomada de uma decisão e na melhor utilização de recursos pessoais.	1. Orient. Educacional, p r o f., matrimonial, pastoral, serv. social e assistência psicol. na indústria.
2. ORIENTAÇÃO EDUCACIONAL E PROFISSIONAL	2. Engloba objetivos mais amplos e usa recursos mais variados.	2. Escolas e Universidades, Centros de Orientação.
3. PSICOTERAPIA	3. Tratamento de uma condição psíquica anormal.	3. Clínicas e Hospitais Psiquiátricos.

Aconselhamento, Orientação Educacional e Profissional e Psicoterapia.

## 2

## EVOLUÇÃO DOS MÉTODOS DE ACONSELHAMENTO

Os MÉTODOS de aconselhamento têm sofrido, durante a sua evolução, acentuadas modificações nas suas técnicas, nos princípios que os norteiam e na sua dinâmica.

### I. MÉTODO AUTORITÁRIO

Os primeiros métodos se caracterizam pelo elevado grau de autoritarismo. Consistiam em repreender e ameaçar os orientandos.

Os arquivos das primeiras clínicas de orientação para pais e filhos, no começo do século, nos revelam a maneira como era encarado o aconselhamento psicológico. Ao lado do histórico do caso, está a anotação: "Pais repreendidos e aconselhados." Ordens e ameaças eram consideradas técnicas eficientes para modificar o comportamento humano (5).

Este método está, hoje, praticamente abandonado, pela falta de sentido humanitário e por serem pouco duradouras e muito superficiais as modificações que com ele se consegue. Sua ação segue mais o sentido de reprimir do que modificar.

#### EXEMPLO DO MÉTODO AUTORITÁRIO\* O CASO DE LILIAN

Lilian era uma jovem viúva que foi obrigada a trabalhar numa fábrica após a morte do marido, para poder manter seus dois filhos. Inicialmente, foi colocada no Setor de Expedição, de onde pediu transferência, por não gostar da chefe. Foi, então, mandada para o Almoxarifado onde também não logrou ajustar-se, pelo mesmo motivo. Pela terceira vez, Lilian solicitou sua transferência ao chefe do pessoal. Nessa ocasião, seu pedido foi recusado e lhe disseram que só sairia do lugar em que se encontrava se quisesse voltar para a primeira seção em que trabalhara. Isto irritou Lilian profundamente e levou-a a buscar o auxílio da Assistente Social da Instituição em que trabalhava.

Segue-se a entrevista que teve com a mesma:

Adaptado de GARRETT, A. — *Counseling Methods for Personal Workers*.

L. — Dona Agnes, preciso de seu auxílio.

A. S. — Bom dia Lilian, vamos sentar? Espero poder ajudá-la. O que aconteceu?

L. — Não suporto a seção em que estou trabalhando.

A. S. — Em que seção você está e por que não gosta de lá?

L. — Estou no Almoxarifado. Tudo lá é horrível, o lugar, a umidade, o trabalho, enfim não agüento mais aquilo. Queria voltar para o Setor de Expedição de Material.

A. S. — Acho que poderemos arranjar isto, desde que suas condições físicas melhorem.

L. — É, o chefe da divisão me disse isto mesmo, mas o caso é que ele quer que eu reassuma meu antigo lugar. Mas para lá não vou de jeito nenhum. Não quero trabalhar de novo com D. Maria da Glória.

A. S. — Mas por que, se D. Maria da Glória é uma de nossas melhores chefes de seção?

L. — Pode ser, mas não simpatizo com ela.

A. S. — Muito bem Lilian, vejamos: você me disse que necessita trabalhar para sustentar seus dois filhos e que precisa ir para um lugar onde possa ganhar mais, a fim de melhorar sua situação financeira. No entanto, agora que lhe aparece esta oportunidade recusa-se a aceitá-la porque não simpatiza com a chefe da seção para onde foi enviada. O que você tem contra D. Maria da Glória?

L. — Bem, acho-a muito parcial.

A. S. — Conhecendo D. Maria da Glória como conheço, posso garantir-lhe que ela iria ficar muito surpreendida se soubesse disto, pois uma de suas maiores preocupações é esta questão de justiça com relação a seus subordinados. Se eu fosse você aceitava o lugar que lhe ofereceram. Deixe de lado estas suscetibilidades infundadas que aqui não é lugar para isto.

L. — Tenho a impressão que se não for para lá serei despedida, a senhora não acha?

A. S. — Acho que sim. Já lhe deram duas oportunidades e esta vai ser sua última chance.

L. — Bem, acho que terei mesmo de voltar para lá.

A. S. — Ótimo, e na primeira oportunidade darei uma palavrinha a D. Maria da Glória a seu respeito.

L. — Não, pelo amor de Deus, não faça isto. Prefiro que ela não saiba quais meus sentimentos em relação a ela.

## II. MÉTODO EXORTATIVO

Caracteriza-se pela obtenção de um termo de compromisso ou promessa formal. O orientador se empenha em fazer com que o orientando aja de acordo com aquilo que acha ser melhor para ele. Trabalha com este objetivo, até conseguir a promessa: deixar de beber, de jogar, de bater na esposa, etc.

Este método até recentemente tem sido usado em vários setores orientacionais, apesar do grande inconveniente: o fato de ser baseado numa exigência externa e que, muitas vezes, não pode ser, por motivos internos, atendida, cria, além do problema existente, um sentimento de culpa pelo não cumprimento da promessa.

## III. MÉTODO SUGESTIVO

Baseia-se, principalmente, no emprego de técnicas sugestivas, usadas inicialmente por Couê. Procura-se provocar uma modificação no procedimento do indivíduo, suggestionando-o com o progresso obtido. Usa-se o tipo encorajamento: "Você está mais calmo"; "mais corajoso"; etc.

Este método nem sempre consegue os objetivos desejados e acontece certas surpresas; porque a sugestão dada, muitas vezes, não é compreendida ou porque não atua no sentido em que se deseja.

É muito usado ainda, atualmente. Consiste na repressão do problema. Através do encorajamento e suporte, o indivíduo se convence que a problemática não existe. Ressurgiu, agora, com mais ênfase, com o hipnotismo.

## IV. CATARSE

Baseada na Confissão, usada durante muitos séculos pela Igreja Católica. Consiste na expressão dos problemas, apresentada a uma pessoa que proporciona uma orientação.

Foi trazida à terapêutica por FREUD. É empregada em Psicanálise de maneira sistemática e profunda com o objetivo de liberar o indivíduo de recalques, angústias, etc. Aplicada de maneira contínua pode mobilizar o inconsciente, resultando um melhor ajustamento.

Usada, praticamente, em todos os tipos de orientação e aconselhamento psicológico, com exceção da entrevista autoritária, quando o orientador não oferece ao orientando a possibilidade de catarse.

A catarse é método essencial ao aconselhamento psicológico e tem sido muito desenvolvida em vários ramos da terapia: ludoterapia, psicoterapia, psicodrama etc.

## V. MÉTODO DIRETIVO

É o de maior importância e que conta com maior número de seguidores. O orientador age como dirigente. Seleciona os tópicos que serão discutidos, define os problemas, descobre as causas e sugere soluções ou planos de ação. Baseia-se na orientação médica, pois dá grande ênfase ao histórico do caso, empenha-se em fazer um diagnóstico e um prognóstico. A responsabilidade cabe, em maior escala, ao orientador, já que é ele quem dirige a entrevista.

Esse tipo de orientação pode criar situações de dependência, visto que a responsabilidade das soluções está a cargo



do orientador. Por esta razão, já se fizeram modificações dentro do próprio método.

Nas diversas definições apresentadas pelos pioneiros do aconselhamento diretivo, surgem nítidas as suas características:

1. BINGHAM<sup>1</sup> diz que o método diretivo se baseia em dar informações, influenciar e motivar o orientando de modo a fazê-lo aceitar estas informações.

2. ERICKSON<sup>3</sup> acha que consiste em ressaltar o problema e encorajar o orientando a discuti-lo.

3. WILLIAMSON,<sup>6</sup> principal defensor desta corrente, a define desta forma: o orientador expõe seu ponto de vista com firmeza e pretende, através de sua exposição, esclarecer o orientando.

4. DARLEY<sup>2</sup> diz que a orientação diretiva se assemelha à atuação do vendedor. É como se o orientador visasse a "vender" certas idéias, planos e modificações necessárias à atitude do orientando. O orientador escolhe os objetivos e sugere ao orientando aceitá-los. O orientador está em posição de autoridade.

Verificamos que em qualquer definição, o orientador aparece dirigindo a ação. Não deixa de ser, de certa forma, um aconselhamento do tipo autoritário, embora não em caráter rígido. De qualquer maneira é o orientador quem apresenta a solução para o orientando, que pode aceitá-la ou rejeitá-la.

#### EXEMPLO DO MÉTODO DIRETIVO SÍNTESE DE UM CASO\*

##### 1. *Problemas Emocionais:*

Parte do aconselhamento foi feita em forma de catarse. Silvio parece ter-se sentido aliviado falando de seus problemas. Referiu-se às inúmeras vezes que se havia sentido profundamente infeliz devido a sua incapacidade de estabelecer uma relação positiva com as pessoas (grande parte desses informes foram extraídos dos dados clínicos). Nosso primeiro passo foi fazê-lo sentir que este traço de sua personalidade interferia, de maneira negativa, no seu bom ajustamento vital e que deveríamos buscar meios para superá-lo. Perguntei-lhe: "Você gostaria de mudar esse aspecto de sua personalidade? A resposta do orientando foi afirmativa. Em face disto apresentamos-lhe as seguintes sugestões que visavam ao seu reajustamento social:

1. Inscrição no Curso de Trabalhos Manuais da A.C.M.
2. Participação das reuniões do Clube Internacional, onde Silvio poderia encontrar um campo de afirmação dado seu grande conhecimento sobre os assuntos tratados no mesmo.

\* Adaptado de ROGERS, C. — *Counseling and Psychotherapy*.

3. Participação nas diversas atividades da A.C.M. (tivemos o cuidado de enviar cartas a estas entidades pedindo-lhes que dispensassem, de início, uma atenção especial ao orientando.

##### 2. *Problemas Escolares:*

Neste particular nosso primeiro trabalho foi dissuadir o orientando de prosseguir o curso prévio de Contabilidade, e convencê-lo a ingressar em um curso menos especializado. Como argumentos apresentei o mau mercado de trabalho naquele campo profissional o que ocasionava forte competição neste setor. Sabendo da aversão do orientando por Matemática, fizemos-lhe sentir que no curso de Contabilidade teria que enfrentar uma série de matérias correlatas, como Finanças, Estatística, Economia. Argumentamos ainda que estas matérias eram áridas e seu estudo estéril (com o perdão dos meus colegas que se dedicam às mesmas). Paralelamente mostrei-lhe o "curriculum" do curso X, ressaltando a parte interessante do mesmo.

O orientando concordou em reconsiderar o assunto e elaboramos em conjunto o seguinte plano:

1. Procurar o orientador educacional a fim de discutir com ele a questão da transferência de curso.
2. Discutir o assunto com os pais.
3. Tomar as providências necessárias para a transferência de Contabilidade para o curso de História.

#### VI. MÉTODO INTERPRETATIVO

Na orientação diretiva, além da persuasão e conselho, também se usam as técnicas interpretativas. O estudo da dinâmica da personalidade, permite melhor compreensão do comportamento e a possível descoberta das causas que o motivaram. Pode ser definido como "tentativa para alterar o comportamento humano, através de explicação e interpretações intelectuais". Surge da compreensão crescente dos fatores que motivam o comportamento humano.

Certas experiências, certos tipos de interrelação familiar ou social, levam o indivíduo a determinados comportamentos e é exatamente isso que deve ser exposto ao orientando, para que ele possa compreender melhor as suas próprias atitudes.

Esta técnica é usada na psicanálise, com recursos muito maiores. Pois, por ser um trabalho mais lento, proporciona oportunidade do cliente assimilar aos poucos a interpretação. Só traz benefício, quando é realmente assimilada pelo orientando. Quando o indivíduo não está preparado corre-se o risco de produzir um choque ou bloqueio. A explicação, à queima-roupa, pode causar uma resistência por parte do orientando ou até aumentar a problemática.



## EXEMPLO DO MÉTODO INTERPRETATIVO ATIVO

Lúcia — Não quero mesmo ter amigas. Prefiro andar sozinha. Todas minhas colegas são tão bobas, tão enjoadas, que a senhora nem pode calcular! Só pensam em roupas, namorados, cinema. Não tem uma que escape. Na verdade me sinto tão superior a elas!

Orientadora — Você não acha que tudo isto talvez seja uma maneira de você esconder seu verdadeiro problema? É possível, que você não se sinta aceita pelas suas colegas, então, em vez de olhar a coisa de frente, dá a si mesma esta desculpa de ser superior a elas, porque dessa maneira é menos penoso para você.

Lúcia — Isto não, acho-as mesmo umas cacetes, não tenho a menor vontade de andar com elas. Se a senhora as conhecesse veria se não tenho razão. Acho que a vida não se resume em rapazes, festas e vestidos... Não sei, prefiro conversar com pessoas adultas...

Orientadora — Você prefere conversar com os adultos porque ao lado deles se sente mais protegida e com menos possibilidade de ser rejeitada.

Lúcia — Não sei..., apenas acho que as pessoas mais velhas são mais interessantes, falam sobre coisas que me agradam mais...

## VII. MÉTODO NÃO-DIRETIVO

Iniciado por CARL ROGERS<sup>5</sup>, sofreu a influência de ALLEN, que por sua vez foi discípulo de RANK. Apresenta as seguintes características: 1) A maior responsabilidade da direção da entrevista cabe ao orientando — por isso é denominado "*client-centered*" — isto é, entrevista centralizada na pessoa do orientando. 2) Visa à pessoa, mais do que o problema apresentado. 3) Proporciona a oportunidade de um amadurecimento pessoal. 4) Não se dá grande importância ao conteúdo fático e intelectual — dá-se maior ênfase ao conteúdo emocional.

Numa atmosfera emocional altamente propícia o orientando relaxa as suas defesas e elabora os seus próprios planos de ação. O papel do orientador consiste na clarificação e aceitação dos conteúdos emocionais do orientando. Não há preocupação de um diagnóstico, como na orientação diretiva. A principal função do orientador não é inculcar a autocompreensão ao cliente, mas criar, durante a entrevista, uma atmosfera favorável para que o cliente atinja, ele próprio, esse autoconhecimento.

## EXEMPLO DO MÉTODO NÃO-DIRETIVO

Sr. Silva — Às vezes, acho que isso não pode mais continuar. Levanto-me às 5 horas da manhã e trabalho até às 4 horas da tarde. Depois vou às aulas. Sinto-me tão cansado que muitas vezes durmo durante as aulas. É uma tortura me manter desperto. Em casa, estudo até meia-noite. Nunca durmo suficientemente e me sinto cada vez mais fatigado. Acho que não vou agüentar isso muito tempo.

Orientador — O senhor sente que está chegando ao limite de sua resistência.

Sr. Silva — O pior de tudo é o efeito do meu estado nas outras pessoas. Brigo muito com minha esposa e o meu filhinho me irrita de tal forma que o castigo, muitas vezes, injustamente, por coisas insignificantes. Eu sei quanto isso é mau pois em criança sofri muita injustiça (pausa). Mas não posso evitar.

Orientador — É muito penoso para o senhor ver-se a si próprio como uma pessoa que maltrata seu próprio filho.

Sr. Silva — Exato (pausa). Preocupa-me muito o fato de meu pai ter sido doente mental. Muitas vezes tive receio de acabar como ele. Talvez eu já esteja doente mental e as pessoas não perceberam ainda.

Orientador — Você desconfia que já não é mais uma pessoa normal.

## VIII. MÉTODO ECLÉTICO

Caracteriza-se pela aplicação de conceitos e técnicas pertencentes aos diversos métodos já focalizados. Consiste no aproveitamento das técnicas consideradas pelo orientador como mais satisfatórias e eficientes para a situação apresentada pelo cliente. Assim, técnicas diretivas, não-diretivas, interpretativas, catárticas, suportativas e sugestivas podem ser usadas, simultaneamente ou não, de acordo com a natureza do problema e as necessidades do orientando. Grande ênfase é dada à habilidade do orientador selecionar, manejar e aplicar as várias técnicas relacionando-as adequadamente às exigências da situação apresentada pelo orientando.

MÉTODO AUTORITÁRIO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>— ordenar,</li> <li>— proibir,</li> <li>— repreender,</li> <li>— ameaçar.</li> </ul>
MÉTODO EXORTATIVO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>— termo de compromisso e promessas formais como estímulo para modificação de atitudes.</li> </ul>
MÉTODO SUGESTIVO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>— repressão da problemática através de encorajamento e suporte.</li> </ul>
CATARSE:	<ul style="list-style-type: none"> <li>— verbalização de problemas e de vivências emocionais conscientes e inconscientes a alguém que proporcione aceitação e compreensão.</li> </ul>
MÉTODO DIRETIVO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>— o Orientador:</li> <li>— dirige a entrevista,</li> <li>— seleciona os tópicos,</li> <li>— define os problemas,</li> <li>— descobre as causas,</li> <li>— sugere soluções e planos de ação,</li> <li>— baseia-se na orientação médica.</li> </ul>
MÉTODO INTERPRETATIVO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>— esclarecimentos a respeito das motivações (às vezes inconscientes) do comportamento e atitudes.</li> </ul>
MÉTODO NÃO-DIRETIVO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>— o orientando dirige a entrevista,</li> <li>— visa ao amadurecimento emocional e não apenas solução de problemas,</li> <li>— focaliza o conteúdo emocional expresso pelo cliente,</li> <li>— proporciona atmosfera propícia para autodeterminação por parte do orientando.</li> </ul>
MÉTODO ECLÉTICO:	<ul style="list-style-type: none"> <li>— emprega, simultaneamente ou não, os vários métodos, de acordo com a natureza do problema e necessidade do cliente.</li> </ul>

# 3

## O ACONSELHAMENTO DIRETIVO PRINCÍPIOS BÁSICOS

### I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

O ACONSELHAMENTO diretivo baseia-se nos princípios da interação social defendida por um grupo de psicólogos de alto calibre entre os quais se incluem KURT LEWIN<sup>3,4</sup> — psicologia topológica, teoria do campo (*field theory*) e espaço vital (*life space*) — GORDON ALLPORT<sup>1</sup> — interação social — GARDNER MURPHY<sup>5</sup> — situacionismo.

Apóia-se nos seguintes fundamentos teóricos:

1. Conceito unitário do organismo e ambiente — não se deve subtrair o indivíduo do meio onde vive.
2. A importância das forças do campo social sobre o indivíduo.
3. A influência do ambiente e do grupo social no indivíduo como base de suas percepções, sentimentos, emoções e ações. Tanto quanto a sua própria constituição mental, o grupo social a que pertence transmite ao indivíduo características próprias.
4. A importância do estudo das situações sobre o indivíduo que deve ser tão sistemático e completo como o da estrutura interna que responde a essas situações.

Como objetivo o aconselhamento diretivo pretende, principalmente, o ajustamento atual e remoto do indivíduo ao seu meio e a remoção dos obstáculos que dificultam essa aprendizagem.

### II. DEFINIÇÃO E CARACTERÍSTICAS

Pode ser definido como processo educativo que visa à aprendizagem de atitudes adequadas a um ajustamento pessoal e social satisfatórios.

É a forma clássica de aconselhamento, tradicionalmente aplicada no campo da orientação profissional e, talvez, até a época atual, a mais usada nos vários países.

Entre os defensores da orientação diretiva, encontram-se famosos educadores, orientadores e psicólogos, tais como: DARLEY, ERICKSON, WILLIAMSON, MAC LEAN etc.

O desenvolvimento da técnica diretiva está intimamente ligado à evolução da orientação profissional. Surgiram em conjunto. A princípio era feita de maneira mecânica: fornecimento puro e simples de informações. Passou, depois, a ser um processo dinâmico caracterizado por uma relação entre duas pessoas.

Nas definições de aconselhamento diretivo encontramos, através dos tempos, modificações que caracterizam a sua evolução. Nas primeiras há um cunho muito mais autoritário do que as atuais. Em 1943, DARLEY<sup>2</sup> apresenta a seguinte definição: "A entrevista de aconselhamento se assemelha a uma situação de venda, porquanto o orientador tenta vender ao orientando certos pontos de vista, planos de ação ou atitudes, impondo as suas idéias sem levar em conta as motivações do orientando." Continuando DARLEY diz: "Cuidado com o orientando que discute livremente os seus problemas e retorna periodicamente ao orientador, mas nesses intervalos, nada faz para se modificar, revelando não aceitação das sugestões que lhe são apresentadas. Raramente, esses casos são solucionáveis."

Atualmente, o aconselhamento diretivo tomou uma característica diferente, perdendo muito desse autoritarismo inicial. WILLIAMSON<sup>6-7</sup> relaciona o processo de orientação ao processo de educação e aprendizagem: a educação moderna visa a atingir uma aprendizagem de atitudes adequadas para conseguir um ajustamento melhor. O orientador, assim como o professor, ajuda o orientando a utilizar seus próprios pensamentos e encontrar soluções para os seus próprios problemas.

Na orientação diretiva, os orientadores têm feito diferença entre aconselhamento e psicoterapia. WILLIAMSON encara o aconselhamento como um processo de ajuda na aprendizagem, sem visar a correção de anormalidades ou características patológicas. Na psicoterapia existe a condição de cura.

Os seguidores do aconselhamento diretivo fazem críticas severas a ROGERS e seus discípulos, que retiram o indivíduo do ambiente em que vive. O estudo do ambiente é um dos aspectos mais enfatizados na orientação diretiva. Não se pode dispensar o conhecimento do efeito do ambiente nas atitudes

do orientando e vice-versa. Esta interpelação é vital, já que o objetivo não é somente o ajustamento pessoal e sim, também, o social.

### III. ANÁLISE DO MECANISMO DO ACONSELHAMENTO DIRETIVO

1. O orientando adquire novos conhecimentos sobre a sua pessoa e sobre o ambiente.
2. Essa aprendizagem resulta num melhor ajustamento.
3. Para isso, é preciso situar o orientando no seu ambiente, conhecendo o sistema de interrelação — efeito do ambiente sobre o orientando e das atitudes do orientando sobre o ambiente.
4. Portanto, necessário se torna conhecer o histórico de suas experiências e, se possível, as pessoas com quem se relaciona ou se relacionava no passado.
5. Como na aprendizagem, a motivação é um dos aspectos mais importantes para o sucesso do aconselhamento.

### IV. ATITUDE DO ORIENTADOR

1. As correntes modernas frisam a rejeição do autoritarismo. Jamais devem ser usadas expressões como:
  - ... "a única coisa que você deve fazer"
  - ... "eu vou lhe dizer o que deve fazer"
  - ... "a melhor maneira de você conseguir"
  - ... "a maneira mais inteligente..."
  - ... "se você não fizer isso, vai se arrepender".

Aconselhamento diretivo não pode ser confundido com aconselhamento autoritário, atualmente já em desuso.

2. WILLIAMSON e seus seguidores aceitam uma neutralidade relativa; as decisões devem ser tomadas pelo orientando e respeitadas pelo orientador. Entretanto, essa atitude de neutralidade não deve ser levada ao exagero a ponto de permitir (no caso de ser mal escolhida a decisão) a autodestruição do cliente, direta ou indiretamente, ou prejuízo ao grupo social a que pertence. Neste caso o orientador interfere. Manter a neutralidade seria, nesse caso, adotar uma atitude de indiferença pelo ajustamento do indivíduo. Na realidade, o orientador não é genuinamente neutro, pois deseja sempre ver os seus casos resolvidos satisfatoriamente. A neutralidade absoluta seria, portanto, uma atitude irreal.

3. A atitude do orientador não pode ser passiva. É preciso, muitas vezes, comandar a situação na entrevista, impedindo que o orientando se perca no emaranhado de seus problemas e conflitos. O aconselhamento diretivo se compara à

aprendizagem. O papel do orientador se assemelha ao do professor: assistir o orientando no processo da aprendizagem, seguindo os princípios da educação ativa de DEWEY — o orientando deve aprender por si mesmo, fazendo. As devidas correções e esclarecimentos devem ser fornecidos pelo orientador, que desempenha o papel de assistente, que interfere no momento oportuno, da maneira mais adequada, para impedir os erros que prejudicam a aprendizagem e propiciando a resolução dos problemas.

4. O orientador interfere também, sempre que sente que há solução mais adequada para o orientando do que aquela que foi escolhida por ele. Nesta atitude está implícita a idéia de que o orientador é um indivíduo competente, experimentado, com grandes possibilidades de ajudar e que dispõe de variados recursos para conseguir levar o orientando a aceitar o diagnóstico feito e os planos, que ele (o orientador) acha mais satisfatórios. O orientador é mais competente e está mais habilitado do que o orientando para avaliar as problemáticas, perceber o melhor plano de ação e a maneira mais eficiente de executá-lo. Deve transmitir as suas experiências ao orientando.

São inúmeros os recursos para atingir este objetivo e não se admite senão a idéia de que o orientador não poupa esforços em benefício do seu orientando, pondo em uso toda a sua experiência e capacidade na solução de cada caso.

## V. ETAPAS

1. **RAPPORT:** é o ponto de partida. Consegue-se através de uma atitude simpática, compreensiva, de interesse sincero e respeito. O orientando precisa se sentir "importante" para o orientador. O significado da entrevista deve ficar bem claro.

É muito útil que o orientador tenha conhecimento das suas próprias deficiências, dificuldades e problemas pois eles podem interferir no *rapport*.

2. **OBTENÇÃO DO AUTOCONHECIMENTO:** O orientando, através dos testes e do diagnóstico feito pelo orientador, tem conhecimento das suas limitações, de suas fraquezas, de suas possibilidades e fica mais habilitado a usar os seus recursos.

3. **PLANOS DE AÇÃO:** São usadas técnicas diversas. É defendido o ponto de vista de que o orientador deve dar a sua opinião desde que o orientando a peça. Também se admite a opinião do orientador quando este sente que o orientando toma um caminho que pode ser prejudicial para ele.

Em ambos os casos o orientador deve explicar os seus pontos de vista, dizendo, no segundo caso, quais os perigos que envolve a decisão escolhida pelo orientando, para que ele aceite substituí-la.

Para alcançar este objetivo, são usadas as seguintes técnicas:

- a) **PERSUASIVAS:** O orientador não pode ter atitude ditatorial. É preciso levar o indivíduo a aceitar o diagnóstico e a orientação, usando persuasão e simpatia. A idéia de "ditadura" é rejeitada totalmente.
- b) **INTERPRETATIVAS:** Interpreta-se a ação do orientando para levá-lo ao real conhecimento do problema.
- c) **EXPLANATÓRIAS:** Consideradas por WILLIAMSON<sup>5</sup> como as mais adequadas. O orientador faz o diagnóstico, explana todos os "prós" e "contras" e deixa que o orientando reflita até encontrar a decisão que deverá, posteriormente, discutir com o orientador. Exemplo: Orientador — Segundo me parece, as aptidões por você reveladas indicam poucas chances de vencer o curso da Faculdade de Medicina. No entanto, suas possibilidades no setor de administração de negócios são muito mais promissoras. Vou lhe apresentar as razões para minhas conclusões. Você tem fracassado continua e consistentemente em Biologia e Química. Você não possui o padrão de interesses característicos das pessoas que têm tido sucesso na Medicina o que indica que provavelmente não encontraria satisfação nessa atividade. Por outro lado, sua aptidão para Matemática é excelente, sua inteligência geral é de bom nível e seu perfil de interesses coincide com o dos contadores. Esses fatos parecem-me suficientemente significativos para justificar a sua escolha de Contabilidade como futura profissão. Suponhamos que você pense um pouco sobre esses fatos que lhe apresentei e também sobre a minha sugestão? Fale com seu pai a esse respeito e converse também com o professor Moraes, que ensina Contabilidade, e volte na próxima quinta-feira, às 10 horas, para me dizer a que conclusão você chegou. Recomendo que dê muita atenção a todos os "prós" e "contras" antes de tomar uma decisão final. Orientando — Está certo. Vou fazer isso mesmo. Acho que o senhor me ajudou bastante a conhecer



minhas possibilidades. Na próxima quinta-feira voltarei, a fim de conversarmos mais sobre o assunto. É possível que até lá já tenha tomado uma decisão.

4. **ENCAMINHAMENTO:** Indicação de instituições especializadas para conseguir melhor ajustamento do indivíduo.

Em síntese, primeiramente verificamos que o aconselhamento diretivo está baseado numa relação humana que implica autoridade, não no sentido de força ou coação, mas calcada no reconhecimento da competência do orientador. O orientador é o mais experiente, o mais treinado para ter o papel de dirigente nessa relação humana.

Em segundo lugar, o papel do orientador é o do líder que assume a maior responsabilidade, porque julga as decisões do orientando e seleciona as mais adequadas. Os rogerianos chamam esta orientação de *Counselor-Centered* (o orientador é o centro do processo).

O clima psicológico da orientação dirigida é determinado pelo centro de referência do orientador. A entrevista se assemelha a uma situação social. Cada um segue a sua própria linha de pensamento. O orientador se concentra nas informações do orientando e as trabalha, chegando à conclusão; transmite-a ao orientando que pode aceitá-la ou não.

A relação entre o orientador e orientando se caracteriza por maior ênfase no aspecto intelectual do que no emocional, visto que o material com que lida é a informação; o histórico do caso é mais importante do que as vivências do orientando.

Baseia-se na orientação médica que dá importância ao histórico, à anamnese, que levam ao diagnóstico e às conclusões. Por isso é também chamado aconselhamento clínico.

## RESUMO

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS DO ACONSELHAMENTO DIRETIVO

1. Conceito unitário de organismo e ambiente.
2. Psicologia topológica — KURT LEWIN.
3. Interação social no desenvolvimento da personalidade — ALLPORT.
4. Situacionismo (conceito bio-social da personalidade) — GARDNER MURPHY.

### ATUAÇÃO DO ORIENTADOR:

1. Rejeição do autoritarismo.
2. Neutralidade relativa.
3. Atitude ativa: — seleciona os tópicos  
— define os problemas  
— investiga as causas  
— diagnostica  
— apresenta soluções

### ETAPAS:

1. *Rapport*.
2. Obtenção de autoconhecimento.
3. Conselho de planos de ação.
4. Encaminhamento.

### TÉCNICAS APLICADAS:

- A. Persuasivas.
- B. Interpretativas.
- C. Explanatórias.
- D. Informativas.



# 4

## O PROCESSO DE ACONSELHAMENTO DIRETIVO

### I. FASES DO ACONSELHAMENTO DIRETIVO

Aconselhamento diretivo é denominado, pelos seus seguidores, de aconselhamento clínico, porque segue, no seu desenvolvimento, uma seqüência semelhante a da orientação médica.

Conselheiro clínico (*clinical counselor*) é o nome que se dá nos Estados Unidos ao orientador que diagnostica e aconselha a respeito de problemas, nas seguintes áreas: higiene mental, orientação educacional e profissional. Baseia-se nos seguintes aspectos:

- a) obtenção de dados
- b) interpretação desses dados pelo orientador
- c) ênfase no diagnóstico e prognóstico.

Na atividade do orientador não está incluída a aplicação e interpretação de testes que é função especializada do psicometrista.

O trabalho do orientador se resume nas seguintes etapas: análise, síntese, diagnóstico, prognóstico, aconselhamento propriamente dito e seguimento.

**ANÁLISE:** Refere-se à coleta de dados, em fontes diversas, que proporcionam uma compreensão mais adequada do orientando.

**SÍNTESE DOS DADOS OBTIDOS:** O orientador faz um todo compreensivo e verifica os pontos altos e baixos da vida do orientando. Síntese é, pois, o resumo dos dados obtidos na análise, organizados de maneira significativa, que revela vantagens e deficiências, ajustamentos e desajustamentos. Exige do orientador, um conhecimento sólido dos campos da psicologia aplicada, além da técnica do aconselhamento dirigido. A cada fator obtido, o orientador atribui um peso adequado. Não é fácil identificar os dados significativos e lhes

atribuir um peso. É preciso, inclusive, uma certa intuição, além de muita experiência para conseguir encontrar o significado de dados e informações, que muitas vezes são, por si mesmos, irrelevantes.

**DIAGNÓSTICO:** Consiste na conclusão do orientador a respeito dos diferentes aspectos apresentados pelo orientando. A validade do diagnóstico depende da validade dos dados obtidos e também da correção e capacidade de o orientador reconhecer os aspectos mais importantes e conseguir formar uma relação entre eles. É muito importante que o orientador verifique, objetivamente, através de uma ampliação de informações com colegas, ou discussão com pessoas especializadas, a validade do seu julgamento e a fidedignidade do seu diagnóstico.

**PROGNÓSTICO:** Em vista de todos os fatores analisados, quais serão os resultados que se podem esperar, seguindo esta ou aquela solução ou plano de ação? A resposta a esta pergunta constitui o que chamamos de prognóstico. Prognóstico se refere à previsão do desenvolvimento futuro do problema apresentado pelo orientando. A concordância entre o prognóstico e o que na realidade acontece, demonstra a capacidade do orientador. É o melhor meio de validar o seu julgamento clínico, conhecimento cooperacional, *insight* e habilidade. Em matéria de prognóstico tem-se a tendência muito humana e compreensível de nos lembrarmos, apenas, de nossos sucessos e com isso o orientador continua a reincidir nos mesmos erros.

**ACONSELHAMENTO PROPRIAMENTE DITO:** Refere-se às iniciativas tomadas pelo orientador clínico, a fim de conseguir um ajustamento ou reajustamento. Nas fases anteriores os dados são elaborados, mais ou menos, somente pelo orientador. Nesta fase, todos os dados são levados ao conhecimento do orientando, e então, é elaborado um plano de ação. Conselheiro e orientando trabalham em conjunto, avaliando as vantagens e desvantagens de determinadas atitudes.

**SEGUIMENTO:** Tem a finalidade de constatar a eficiência do conselho e assistir o orientando em problemas futuros. É uma fase importante, por ser a única maneira de se verificar a validade do diagnóstico e prognóstico. Nem sempre o seguimento é realizado de maneira sistemática, por haver uma dificuldade grande de se manter um serviço constante de contato com o orientando. As poucas vezes que foi realizado, tem tido caráter de pesquisa, com o objetivo de investigar determinados casos.

Na prática do aconselhamento, nem sempre as fases seguem a ordem descrita. O roteiro, muitas vezes, é bem di-

ferente. Assim, se pode fazer um aconselhamento no campo profissional, ao mesmo tempo que se diagnostica sobre um problema de ordem emocional.

O aconselhamento é, na verdade, um processo dinâmico. Tratando-se de orientação profissional, por exemplo, pode-se dizer que é um processo de longa duração, que se inicia no nível do curso secundário e se prolonga, através da vida, não terminando mesmo quando o indivíduo ingressa num campo profissional determinado. O aconselhamento necessita ser recapitulado, repetido e reorganizado em novas formas, no que se refere às seis etapas mencionadas. Muitas vezes o processo de orientação profissional continua, mesmo depois de ter se aposentado o orientando, ou em face de uma incapacidade que o impeça de trabalhar em sua profissão. Aí, o aconselhamento se fará numa seqüência diferente.

Outro aspecto das fases do aconselhamento diretivo é a interdependência entre elas — não podem ser separadas.

Finalmente, o aconselhamento não consiste na mera completação de um caso, com um objetivo definido, formulado e aceito pelo orientando, no plano verbal do comportamento. Mas constitui, principalmente, a aprendizagem da intercorrelação entre causa e efeito, relacionada com as suas características pessoais e a aplicação adequada desses conhecimentos, que no futuro vai ajudá-lo na resolução de novos problemas.

## II. TÉCNICAS ANALÍTICAS

São assim denominadas por WILLIAMSON<sup>7-8</sup> os recursos usados para obter, de várias fontes, dados completos, necessários e relevantes a respeito do orientando. Depois de interpretados pelo orientador é transformado em diagnóstico. Todo o indivíduo é uma combinação única de traços gerais. Esta combinação determina uma individualidade que deve ser analisada no aconselhamento: vista em termos do passado e do presente e projetada no futuro. O orientador visa a compreender essa combinação (individualidade) para aconselhar, propiciando melhor ajustamento ao indivíduo. Fontes para obtenção de dados analíticos: testes psicológicos e informações diversas.

Os pais revelam nas entrevistas, às vezes, inconscientemente, as causas do problema dos orientandos. Os professores e parentes podem fornecer informações relevantes e preciosas. Todavia, a entrevista com o orientando é o ponto culminante do processo do aconselhamento. É o método mais

antigo, porém, o mais importante. Uma boa entrevista exige espontaneidade — é uma arte. Tem 3 elementos primordiais:

1.º A própria habilidade do orientador (capacidade de empatia e treinamento ou experiência pessoal). O fato de o orientador não possuir essas duas qualidades, prejudicará o sucesso da entrevista.

2.º Transparência e comunicabilidade do orientando. Há casos em que, pela falta dessa comunicabilidade, não se consegue atingir os objetivos que se deseja.

3.º Seleção e apresentação das questões que vão ser abordadas e que fornecem informações verdadeiras e interessantes sobre o orientando.

## OBSERVAÇÕES SOBRE A ENTREVISTA

1. O orientador deve verificar as vivências do orientando e como ele encara o seu problema. Muitas vezes é preciso uma conversa preparatória para deixar o orientando à vontade. Entretanto, recomenda-se cuidado, para não transformar esta conversa em um contato de aspecto social.

2. O orientando merece uma satisfação a respeito das notas que são tomadas. Se o indivíduo fizer alguma objeção o orientador deve desistir das anotações.

3. A entrevista não deve ser usada para obtenção de dados fatuais. Estes devem ser obtidos anteriormente e, se possível e necessário, memorizados pelo orientador. A entrevista visa a conhecer as vivências do orientando. WILLIAMSON<sup>8</sup> preconiza que o orientador deve ter todos os dados fatuais assimilados antes do primeiro contato com o orientando. Na realidade, a entrevista é o ponto culminante do aconselhamento. Admite-se que seria possível para o orientador muitíssimo experimentado realizar um aconselhamento sem nenhum contato com o orientando, utilizando somente os resultados das técnicas analíticas. Entretanto, essa relação entre o orientador e orientando é de tal importância, que até mesmo nestes casos não deveria ser dispensada. É a esta relação que chamamos: *rapport*. Significa a compreensão entre dois seres humanos que analisam e trabalham na solução de um problema, importante para ambos. Desse *rapport* é que depende a eficiência do aconselhamento. Para conseguir esta relação vale a pena gastar o tempo que for necessário. A entrevista dá ao orientando oportunidade de catarse, através da verbalização dos seus problemas.

4. Outro aspecto da entrevista é a transmissão de informações. O orientador transmite ao orientando todos os

dados que o levaram ao diagnóstico. Isto porque seria falta de respeito, apenas indicar a orientação, sem dar as razões que a determinaram.

ERICKSON<sup>4</sup> faz uma série de recomendações a respeito da entrevista:

1.º Desde o início, a entrevista deve ter uma certa estrutura, para que não haja o perigo de se transformar em uma conversa social. "Como podemos ajudá-lo?" é uma boa maneira de iniciar a entrevista.

2.º O orientador não deve completar as frases do orientando. Este deve ter a liberdade de achar o seu próprio pensamento e procurar o termo adequado. Jamais se deve cortar o fluxo do pensamento do orientando. Formular perguntas que sugiram respostas do tipo "sim" ou "não" é uma maneira de impedir a liberdade do pensamento do cliente. Por outro lado, também não se deve permitir que o orientando se perca no emaranhado dos seus pensamentos. Quando isso acontece, é preciso trazê-lo de volta ao tópico da entrevista, abordado anteriormente.

3.º A atitude do orientador deve ser de aceitação completa das vivências do orientando. Não deve haver discussão de pontos de vista.

4.º Pausas, silêncios, são, às vezes, embaraçosos para o orientador. Entretanto, podem ser bastante produtivos para o orientando e por isso não se recomenda a interrupção imediata. O orientando poderá estar revivenciando certas experiências que não deseja ou não pode apresentar verbalmente, naquele momento. Quando forem muito longas, o orientador poderá solicitar que ele se estenda um pouco mais, por exemplo, sobre o tópico anterior da entrevista que estava sendo discutido.

5.º Deve haver um tempo marcado e o orientando deve ter conhecimento do tempo que dispõe. Sendo necessário, far-se-ão outras entrevistas. Não se deve discutir um número exagerado de idéias em cada sessão, pois isso pode confundir o orientando.

6.º É necessário evitar o uso do pronome pessoal "eu" e usar expressões mais vagas, tais como: "parece que..."; "talvez..."; "parece melhor..." etc.

7.º Recomenda-se que se faça o resumo dos assuntos que foram discutidos em cada entrevista. No final da entrevista, cabe ao orientador fazer, com o orientando, uma síntese dos assuntos ventilados.

8.º O término da entrevista não deve transformar-se numa conversa social, que nada tem a ver com os problemas

discutidos. Isto pode prejudicar o resultado da entrevista, que é uma relação humana *sui generis*, e não pode ser confundida com contato social.

### III. VALOR DOS TESTES COMO INSTRUMENTOS DE ACONSELHAMENTO E SUA INTERPRETAÇÃO PARA O CLIENTE

A orientação diretiva considera os testes como instrumentos preciosos no aconselhamento, embora tenha havido um decréscimo no interesse pelos mesmos, nos últimos anos. Primeiramente, devido ao aparecimento da teoria não-diretiva, que faz pouco uso de testes; em segundo lugar, as objeções feitas por certos autores que apontam seus defeitos e fraquezas: estão sujeitos a uma série de enganos, não indicam determinados aspectos muito importantes, como a motivação, a ambição etc.

HAHN e MAC LEAN<sup>5</sup> ressaltam vários enganos relacionados com a aplicação de testes:

1. Engano da crença — O fato de acreditar excessivamente em um teste, fazendo depender o diagnóstico totalmente dele. Ou, o inverso: o descrédito que desvaloriza inteiramente. Ambos os casos estão sujeitos aos mesmos enganos.

2. Engano da simplificação — O fato de julgar que qualquer pessoa pode aplicar e interpretar um teste.

3. Engano dos rótulos — Perigo do aplicador se guiar pelo rótulo do teste. Muitas vezes, o teste investiga uma determinada capacidade e não o aspecto geral subentendido no rótulo.

4. Engano da generalização — Perigo das aplicações inadequadas. É preciso não desconhecer que o teste só tem valor em determinadas situações específicas.

Os psicólogos reconhecem que os testes são instrumentos sujeitos a erros e têm publicado, ingenuamente, estas deficiências, influenciando, assim, as correntes que se opõem a eles.

Os testes, entretanto, devem ser usados, desde que sejam aplicados e interpretados com cuidado. Não devem ser abandonados em favor de outras técnicas menos objetivas que correm os mesmos ou maiores riscos.

### IV. O DIAGNÓSTICO

Após a coleta dos dados analíticos, o orientador e o orientando passam a procurar um padrão de consistência entre estes dados. Esse padrão descreve e explica as características do orientando e indica o aconselhamento, orientação ou tratamen-



to que deve ser levado a efeito. O processo de procura desse padrão de características é chamado — diagnóstico. Na realidade este processo engloba: a descoberta dos fatores etiológicos dos problemas apresentados pelo orientando; a relação entre essas características e o ajustamento ou desajustamento real ou potencial do indivíduo.

O diagnóstico no aconselhamento se diferencia do mesmo processo usado na Medicina, porque na Medicina procura-se o conjunto de sintomas e causas indicativas de uma doença ou de um estado patológico. No aconselhamento faz-se também o diagnóstico de pessoas normais a fim de garantir-se contra futuros desajustamentos.

Sistematicamente, o orientador examina os dados com cuidado, procurando estabelecer relações e relevâncias. Formula, então, as mais plausíveis interpretações e, finalmente, avalia essas interpretações com o propósito de chegar a um julgamento adequado.

Em casos de desajustamentos, procura-se conhecer os fatores, experiências e condições que o determinaram. Nos casos normais, faz-se um balanço das qualidades e deficiências que poderão predizer um ajustamento em tal ou qual situação.

O diagnóstico não deve ser feito exclusivamente pelo orientador, mas realizado conjuntamente com o orientando, a fim de objetivar melhor o seu autoconhecimento e lhe propiciar autodeterminação.

O processo de diagnóstico envolve 3 fases:

1. Identificação da problemática
2. Descoberta das causas
3. Indicação do aconselhamento, tratamento ambiental, terapia ou outros planos de ação destinados a ajudar o orientando a obter ajustamento na esfera educacional, profissional ou pessoal.

**IDENTIFICAÇÃO DA PROBLEMÁTICA:** Tem-se tentado, nos Centros de Orientação, fazer levantamentos das percentagens das problemáticas. Vários orientadores têm feito a classificação dos problemas que mais freqüentemente caracterizam os indivíduos que procuram o aconselhamento nas universidades. DARLEY<sup>2-3</sup> aponta os seguintes:

- A) Problemáticas na escolha profissional, mais freqüentes:
  1. Discrepância entre as aspirações do estudante e suas possibilidades e aptidões.

2. Informação errônea ou inadequada, com relação à profissão pretendida.
3. Indecisão.
4. Discrepância entre aptidões e interesses.
- B) Problemáticas Educacionais:
  1. Escolha de cursos inadequados.
  2. Baixo rendimento.
  3. Falta de motivação.
  4. Falta de base de escolaridade.
- C) Problemáticas Pessoais:
  1. Sentimento de inferioridade.
  2. Dificuldade no ajustamento social.
- D) Problemáticas Econômicas.
- E) Problemáticas Familiares.

Devido à freqüência com que estas problemáticas aparecem combinadas entre si, verificou-se que seria necessária uma análise mais profunda a fim de indicar a orientação e planos a serem seguidos no aconselhamento. Analisando os fatores etiológicos dos problemas apresentados pelos orientandos, BORDIN<sup>1</sup> apresentou as seguintes categorias:

**DEPENDÊNCIA:** O orientando procura aconselhamento psicológico porque nunca aprendeu a resolver seus problemas, sozinho. São indivíduos que funcionam passivamente: dependem sempre dos adultos e lhes entregam a solução de seus problemas. Seus progressos, desde a infância, consistem, apenas, em serem capazes de pedir ajuda mais explicitamente e em discriminar melhor aqueles a quem devem pedir auxílio. Usualmente, procuram o aconselhamento, porque alguém lhes sugere. O orientador verifica que esses tipos resistem em aceitar qualquer responsabilidade. Em geral, ficam ansiosos para manter os contatos com o orientador e passam a procurá-lo todas as vezes que têm que tomar uma decisão. O orientador ingênuo e iniciante pensará que tal ocorre por ter estabelecido um bom *rapport* e com isto encorajará a situação de dependência e, portanto, um padrão insatisfatório de ajustamento. No aconselhamento desse indivíduo é necessário que se lhe forneça o *insight*, para que ele assuma a responsabilidade de resolver os seus próprios problemas, ajudando-o a obter experiências que lhe permitam superar a atitude passiva. O simples fato de resolver os problemas para o orientando, não o ajudará em coisa alguma. Talvez essa atitude seja aconselhável apenas no início do trabalho. Mas depois do *insight* o orientador deve encorajá-lo à independência.

**FALTA DE INFORMAÇÃO:** Nessa categoria se situam os indivíduos que estão habituados a resolver os seus próprios problemas, mas que enfrentam, no momento, uma dificuldade de tomar uma decisão, devido à falta de conhecimento do assunto. Desejam informações sobre suas aptidões, currículos dos cursos, etc. Nesses casos, o aconselhamento deve ser direto e informativo. O orientador deve ter o cuidado para não criar uma situação de dependência.

**CONFLITO INTRAPSÍQUICO:** É o conflito entre o autoconceito e a habilidade de se comportar de maneira consistente com ele. Estes conflitos, muitas vezes, não são verbalizados. Nestes casos, os próprios defensores da orientação dirigida aconselham o esclarecimento dos sentimentos através da utilização de entrevistas não dirigidas. *Exemplo:* Uma adolescente natural de uma cidade do interior sempre foi considerada aluna brilhante no ginásio que lá frequentou. Portanto, é esse seu autoconceito e o seu meio de auto-afirmação, principalmente no ambiente familiar. Todavia, ingressando em curso superior, na Capital, e tendo de enfrentar a competição com elementos mais aptos, já não consegue sobressair, apesar do seu esforço. Essa situação é capaz de desencadear um conflito entre o seu autoconceito e a sua habilidade de se comportar de maneira consistente com o mesmo.

**ANGÚSTIA DA ESCOLHA:** Pode ser explicada através das pesquisas experimentais de MAIER: ratos foram treinados a saltar de uma plataforma para determinadas portas. Se certa porta fosse escolhida, eram premiados com comida. Caso contrário, a porta não se abria e o rato batia com o focinho, sofrendo assim uma experiência desagradável. Neurose experimental foi induzida, punindo o animal por qualquer das escolhas. Entretanto, nem todos ficaram neuróticos — somente aqueles que continuaram na expectativa de encontrar a escolha compensadora. Compara-se a essa situação a da angústia de escolha, em que um indivíduo se vê entre duas alternativas, ambas desagradáveis e envolvendo uma perturbação nos seus planos vitais. Esses indivíduos procuram o aconselhamento (numa grande tensão nervosa e exaustão física) com a esperança de que o orientador lhes arranje uma 3.<sup>a</sup> alternativa, que seja agradável. Nesses casos, o orientador deve deixar que o orientando verbalize amplamente seus problemas, ajudando-o a enfrentar a realidade. *Exemplo:* Um jovem deseja com a mesma intensidade prosseguir seus estudos de Medicina e casar-se com a moça por quem se sente muito enamorado. Uma escolha exclui a outra, visto que, se resolver casar-se, terá que abandonar os estudos. Entretanto,

esse rapaz insiste em conciliar as duas alternativas, fato esse impossível, ocasionando assim grande tensão, angústia e desgaste de energia psíquica.

**SEM PROBLEMAS:** Há um grande número de indivíduos que procuram os Centros de Orientação como uma pessoa que submete a um *check-up* médico — apenas para confirmar suas impressões. Pode ocorrer que estas pessoas estejam escondendo um problema de dependência ou conflito intrapsíquico. Por isso, recomenda-se ao orientador cuidado para identificar a verdadeira razão da procura. Em geral, quando não há realmente problema, o indivíduo se apresenta ao Serviço para a realização de testes e termina os contatos com o orientador, assim que recebe os resultados das provas.

**DESCOBERTA DAS CAUSAS:** Após a identificação do problema o orientador deve procurar os fatores que causaram os sintomas ou características já verificadas. Procura compreender por que o orientado se encontra na situação atual. Evidentemente, a familiarização com a literatura, no campo da psicologia clínica, dá ao orientador o conhecimento de que certas condições determinam certos sintomas. No entanto, é preciso muita observação e, muitas vezes, uma análise mais prolongada e profunda, para que fiquem confirmadas as causas encontradas. É necessário considerar o problema de genótipo e fenótipo de LEWIN. Em Psicologia não há leis gerais que liguem inexoravelmente as mesmas causas aos mesmos efeitos. A mesma causa pode determinar os mais diferentes efeitos e os mesmos efeitos podem ter diferentes causas. A análise da aparência dos sintomas é, em geral, superficial. Assim o que aparece com o mesmo fenótipo não é determinado pelo mesmo genótipo e vice-versa. O indivíduo pode ser introvertido por causa temperamental ou constitucional; mas poderá se dar o caso da introversão estar condicionada a experiências traumáticas. A paralisia infantil (genótipo) poderá determinar diferentes reações (fenótipo): timidez, isolamento e sentimento de derrota ou, por compensação, atitudes de vigor e realização.

No diagnóstico é necessário o conhecimento do genótipo, além do conhecimento das leis gerais da psicologia e das leis que regem os acontecimentos interpessoais dentro do mundo psicológico individual. Deve-se evitar as generalizações, muitas vezes perigosas, e a tendência de seguir certos clichês preestabelecidos, com relação a determinadas situações psicológicas, tais como: ligar agressividade e rejeição; dependência e superproteção; QI baixo e falta de inteligência. Na realidade QI igual a 70 em duas crianças, pode ser causado por





tando. Estabeleceu-se bom *rapport* e o orientando expressou sua satisfação com o resultado do aconselhamento.

#### VI. PROGNÓSTICO:

Apto para trabalhos técnicos (mecânicos), de nível médio.

#### VII. SEGUIMENTO:

Nenhuma informação.

## 6

### O ACONSELHAMENTO NÃO-DIRETIVO CONCEITOS BÁSICOS

#### I. CARACTERÍSTICAS GERAIS

A ORIENTAÇÃO não-diretiva ou não-dirigida teve a sua origem, inicialmente, nas idéias de OTTO RANK, discípulo de FREUD, de quem veio a se separar, posteriormente, por não mais aceitar as idéias do mestre, na sua totalidade. Ressaltava RANK a importância da relação, como elemento terapêutico essencial no processo psicoterápico. Associou-se a JESSIE TAFT e a FREDERICK ALLEN que esposaram as suas teorias, desenvolvendo-as e divulgando-as nos E. U. A. O psicologista CARL ROGERS, colaborador de ALLEN, utilizou as idéias dos autores citados como fundamento da sua abordagem não-diretiva ou centralizada no cliente (*client-centered*). A orientação diretiva ressalta a importância do diagnóstico dos problemas apresentados pelo orientando, partindo da idéia central que o orientador é mais competente para determinar os objetivos a serem seguidos como resultado do aconselhamento. As técnicas usadas têm como finalidade levar o orientando a aceitar e por em prática esses objetivos. A orientação não-diretiva representa uma reação contra essa centralização nos problemas e diagnósticos, pois baseia-se no princípio que, no aconselhamento, o orientando deve ser encarado como uma pessoa e não como um problema. Afirma CARL ROGERS:<sup>1</sup> "Essa nova orientação se diferencia das outras, principalmente em relação à sua finalidade. No aconselhamento não-dirigido o indivíduo e não o problema é focalizado. A finalidade não é resolver um determinado problema, mas ajudar o indivíduo a obter uma integração, independência e amadurecimento, que lhe permitam resolver outros problemas que apareçam no futuro."

ROGERS apóia a sua orientação no princípio básico de que as pessoas humanas possuem, em potencial, a capacidade de

resolverem, elas próprias, suas dificuldades, desde que lhes seja proporcionada uma oportunidade e atmosfera adequada. É essa atmosfera adequada que pretende oferecer aos clientes a orientação não-dirigida, no campo da psicoterapia e do aconselhamento. Assim ROGERS diz que:

1.º) O aconselhamento consiste numa relação definitivamente estruturada e permissiva que propicia ao indivíduo um certo grau de autocompreensão, resultando em novas atitudes mais positivas.

2.º) O orientador age como catalizador através de uma atitude de profundo respeito, aceitação e confiança na capacidade de autocompreensão e autodeterminação do orientando. Essa atitude só pode ser adotada por orientadores que genuinamente abraçam uma filosofia democrática no setor das relações humanas. É uma consequência de uma atitude básica de não-autoritarismo, de convicção e crença otimista na natureza humana.

ROGERS chama atenção para o fato de que aqueles que vêm os seres humanos como objetos a serem manipulados, dirigidos, diagnosticados, não se sentirão à vontade no exercício da orientação não-dirigida.

Essa atitude do orientador no aconselhamento não-dirigido se caracteriza pela aceitação e compreensão. Ele deve sentir genuinamente esses sentimentos e ser capaz de transmiti-los ao orientando. Há, portanto, três aspectos importantes na atitude do orientador: compreensão, aceitação e, ainda, a capacidade de comunicação. Esses três aspectos estão intimamente relacionados no processo de aconselhamento. Podemos separá-los e nos ocuparmos de cada um deles especificamente, apenas com finalidade didática. Não podem ser postos em prática ou mesmo apreendidos separadamente e seria inconcebível que um orientador apresentasse maior aceitação do que compreensão.

A capacidade de aceitar os outros não é um traço que se adquira em cursos ou mesmo na prática do aconselhamento. É sobretudo uma atitude básica com relação aos seres humanos, que se desenvolve através de experiências vitais (embora não saibamos exatamente quais são essas experiências que a produzem).

Talvez seja adquirida através do conhecimento profundo de Psicologia, que nos faz sentir interesse em conhecer os processos mentais que motivam o comportamento do indivíduo, em vez de simplesmente fazermos um julgamento, uma crítica ou uma avaliação; talvez a leitura de obras literárias, poemas etc., aprofundem o nosso respeito pela personalidade hu-

mana; é possível que o fato de exercermos, diariamente, um trabalho de contato humano nos ajude a sentir à vontade com as pessoas. Felizmente, não há apenas um caminho para se chegar a este fim. Muitas pessoas que não trabalham no campo da Psicologia já a possuem; entretanto outras, profissionais da Psicologia, nunca a assimilaram. Os que possuem esse traço sentem que à medida que se trabalha com os seres humanos há maiores oportunidades para objetivar-se essa aceitação.

Aceitação é difícil de ser definida, talvez seja melhor descrevê-la. Envolve duas coisas: 1.º) reconhecimento das diferenças individuais e 2.º) rejeição de termos de comparação entre seres humanos, reconhecendo cada um como um todo único. Todos os meios usados no processo de aconselhamento visam a compreender esse todo único e não a avaliá-lo. Assim, um indivíduo de Q. I. 80 merece tanto respeito e compreensão como aquele aluno brilhante de Q. I. 150. Suas aspirações, seus problemas, valores e emoções são de interesse para o orientador. Essa atitude de aceitação é o contrário da atitude de desdém, indiferença e descrença em relação à natureza humana. Pessoas que têm atitude de cinismo com respeito ao gênero humano não possuem capacidade real de aceitação. Não se trata de aceitação ou respeito em forma abstrata ou geral, mas individual. Muitas vezes uma filosofia ou uma crença religiosa otimista com relação ao gênero humano, pode carecer desse respeito genuíno pelo ser individual.

Como essa aceitação deve ser comunicada ao cliente? Primeiramente, o mais importante é que o orientador se sinta realmente interessado no orientando. Uma máscara de amizade e aceitação adotada para esconder hostilidade, desinteresse ou desprezo, simplesmente confundirá o cliente, em vez de ajudá-lo, porque os verdadeiros sentimentos do orientador surgirão fatalmente durante a entrevista. O orientando reagirá, sentindo-se pouco à vontade, percebendo que alguma coisa não vai bem na situação e não mais voltará. Esse processo de comunicar aceitação exige muita sensibilidade e quase que uma intuição — como se fosse "ouvir com um terceiro ouvido". Exige também coragem porque envolve aceitação de sentimentos hostis para com o orientador. Não consiste na aprovação de um outro determinado traço, mas na aceitação da personalidade total do orientando, com todas as suas características, que abrangem seus aspectos positivos e negativos.

Compreensão não é um poder mágico, sabedoria intuitiva ou espécie de raio X psíquico. Trata-se simplesmente de

\* \* { compreender com clareza o que o cliente está tentando expressar. Provavelmente, nenhum ser humano compreende totalmente o outro e para o orientador a personalidade do orientando nunca é um livro aberto. Também não é necessário, do ponto de vista da orientação rogeriana, que o orientador compreenda o cliente melhor que ele próprio. Numa entrevista produtiva é apenas necessário que haja o máximo de comunicação de pensamentos e emoções. Compreensão assim vista, é um processo de compartilhar as vivências expressas pelo orientando. Para compreender o cliente, não é necessário que se conheça apenas os fatos de sua vida. O mais importante é saber como reagiu a esses fatos e experiências, bem como as atitudes que daí resultaram, conforme ele as sente e as percebe. A fim de compreender é preciso que o orientador não se limite ao papel de observador mas que se ponha no lugar do orientando e perceba o mundo e as experiências como esse as percebe, penetrando no seu mundo emocional. Para isso é necessário adotar o "centro de referências" do orientando. Quando uma criança nos conta que os pais a punem severamente, nossa primeira tentativa é verificar se isso acontece realmente. Mas a função do orientador é ver o mundo familiar da criança como ela o vê, e compreendê-lo como ela realmente o percebe. Exige alta capacidade de empatia que ROGERS denomina identificação empática. Não é identificação emocional: é sentir com o orientando, pensar com o orientando, em vez de pensar a respeito do orientando. Essa atitude nos permite compreender e aceitar as pessoas. Temos o exemplo do marido que exige demais de sua esposa de um nível social inferior ao seu; mas se se compreende que foram as suas experiências de infância que provocaram nele esse comportamento, então a nossa própria atitude para com ele será diferente.

Como comunicar essa compreensão? Fazendo a reflexão do conteúdo emocional em vez do fático. As respostas do orientador refletem o conteúdo emocional do orientando. É difícil às vezes essa percepção do conteúdo emocional porque tendemos a nos prender ao conteúdo fático. Por exemplo, uma orientanda declara: "Estou muito preocupada com a Química. Tenho que me sair bem nesse curso já que desejo fazer Medicina. No entanto, não tenho conseguido. Estudo mais e mais durante o dia e quanto mais leio mais confuso fico." A reflexão do conteúdo emocional consiste em trazer à tona a preocupação, não a deficiência na matéria — "Isso a perturba, saber que todo o seu futuro depende de uma coisa

que você não consegue fazer." Em vez de: "Química é a matéria em que você tem mais dificuldade."

A clarificação do conteúdo emocional vem com a reflexão. O orientando percebe objetivamente suas emoções, sentimentos e conflitos e isto ajuda a se compreender melhor. Por exemplo:

*Orientando* — Eu sei que não devia me preocupar. Mas o fato é que me preocupo. Na minha classe sempre acho que todo o mundo fica à espera da primeira chance para caçoar de mim. Tenho a impressão de que qualquer coisa errada que eu fizer todo mundo vai cair na minha pele. O pior é que detesto que riam de mim. Por isso não gosto de ter muito contato com os meus colegas. (Pausa.) Quando encontro uma pessoa fico sempre imaginando o que ela pensou de mim. Depois fico preocupado em ser aquilo que ela pensa que eu sou.

*Orientador* — Você sente que a opinião dos outros o afeta muito.

*Orientando* — Sinto sim, mas estas coisas não deviam me afetar desta maneira.

*Orientador* — Você sente que apesar de não haver razão, fica muito afetado com essas coisas todas.

A aceitação, a compreensão e a comunicação desses dois elementos ao orientando, através da reflexão do conteúdo emocional e clarificação, determinam as seguintes reações:

1. maior expressão dos sentimentos e emoções,
2. autocompreensão,
3. aceitação de suas deficiências,
4. reconhecimento dos seus aspectos positivos,
5. *insight*,
6. atitudes e ações positivas,
7. maturação emocional, independência.

Resumindo, podemos apresentar as seguintes características principais do aconselhamento não-dirigido:

1. Aconselhamento não é mero fornecimento de conselho. Progresso e amadurecimento só são conseguidos através do trabalho psicológico realizado pelo orientando e não pelas sugestões do orientador. Mesmo nos casos em que se fornece conselhos, o sucesso é resultado de uma boa relação e não do conselho em si.

2. Aconselhamento não visa apenas a solução de um problema imediato mas operar modificações no indivíduo que o habilitem a tomar decisões no futuro, bem como a resolver o problema atual. Por exemplo, no caso de um orientando indeciso entre Medicina e Direito, o orientador o ajuda a avaliar todos os fatores relevantes, a compreender como se



sente a respeito desses campos e ver as situações mais claras. Nesse caso o orientando torna-se uma pessoa mais habilitada para tomar uma decisão adequada e bem fundamentada.

3. Aconselhamento se relaciona mais com atitudes do que com ações — ações são resultados de mudanças de atitudes. Exemplo: no caso de uma adolescente inibida com rapazes, de nada adiantaria, apenas, sugerir-lhe freqüentar clubes e ter mais atividades sociais. Seria preciso criar atmosfera para ela explorar os fatores ligados às suas inibições e timidez e ajudá-la a compreendê-los.

4. O aconselhamento lida mais com conteúdo emocional do que com o intelectual. Leitura e conhecimentos não são suficientes. Uma pessoa angustiada e insegura não se modificará apenas com cursos e leituras de livros sobre Psicologia.

5. O aconselhamento envolve uma relação. A reflexão que se faz na sala do orientador parece mais produtiva. Há mais ênfase na relação do que em técnicas. O orientador age como estimulante para desencadear as reações do orientando e a relação existente deve ser de calor afetivo e não neutra.

## II. PRINCÍPIOS BÁSICOS COM RESPEITO À ATUAÇÃO DO ORIENTADOR

Os princípios que o orientador deve seguir na orientação rogeriana, podem ser sintetizados nos sete itens abaixo apresentados por AXLINE<sup>2</sup>:

1. O orientador deve desenvolver, com o orientando, relação que revele calor afetivo, simpatia e cordialidade, a fim de estabelecer imediato *rapport*.

2. O orientador aceita o orientando como ele é na realidade. Implica em aceitação total da personalidade.

3. O orientador estabelece um clima permissivo na sua relação com o orientando, a fim de que este possa expressar livremente suas vivências emocionais.

4. O orientador compreende essas vivências reveladas pelo orientando e expressa essa compreensão, refletindo-as e objetivando-as. Não avalia nem diagnostica, simplesmente compreende.

5. O orientador mantém profundo respeito e confiança nas possibilidades do orientando resolver seus problemas, desde que este tenha oportunidade para isso.

6. A responsabilidade das decisões pertence ao orientando, bem como das modificações nas suas atitudes.

7. O orientador não pretende dirigir as ações ou a conversa do orientando, de nenhuma maneira. O orientando dirige a entrevista, o orientador segue-o.

## III. APLICAÇÕES DO ACONSELHAMENTO NÃO-DIRETIVO

Inicialmente, a orientação rogeriana parecia ter aplicação apenas no campo do aconselhamento de problemas vitais e em psicoterapia, pois, quando apresentadas por ROGERS, essas teorias tinham se originado principalmente de suas experiências em Clínicas. Todavia, este conceito foi-se modificando. ROGERS,<sup>1</sup> na sua primeira obra sobre o aconselhamento não-diretivo, apresenta as seguintes situações como as mais propícias para a utilização da orientação não-dirigida:

1.º Estado de tensão emocional: quando o indivíduo está sob um grau razoável de tensão que provém de desejos ou necessidades pessoais incompatíveis, ou conflitos causados pelas demandas do ambiente e as necessidades individuais. A tensão assim criada é mais forte do que o desconforto resultante da expressão de suas vivências emocionais e problemas. Essa tensão deve provocar um certo desequilíbrio que serve como motivação. O desconforto da tensão emocional deverá ser maior que o desconforto do indivíduo em verbalizar os problemas. Exemplos: o aluno socialmente desajustado que deseja ser mais sociável e popular e ao mesmo tempo se proteger dos riscos da humilhação e inferioridade que ele sentirá quando se envolver em atividades sociais; um indivíduo que está em conflito entre forte necessidade sexual de um lado e forte sentimento de culpa do outro. As demandas do ambiente também entram em conflito com as próprias necessidades da pessoa; como por exemplo, o aluno que nunca teve conflito por causa da falta de estudo e passou a senti-lo, quando ingressou na Universidade. Há casos, porém, em que o desconforto de falar de sua problemática é mais forte do que a tensão causada pela mesma como em certos casos de neurose muito estruturada. Mesmo com relação à escolha profissional, só é possível aconselhamento não-diretivo quando o desconforto causado pela pressão ambiental é de tal ordem que supera o desconforto de ter que enfrentar o problema.

2.º Capacidade de o cliente lidar com sua própria vida: Ele deve possuir suficiente capacidade e estabilidade para exercer algum controle sobre os elementos de sua situação. As circunstâncias que ele tem que enfrentar não são tão adversas e imutáveis que se torne impossível para ele controlá-las e alterá-las. Há certos indivíduos que estão tão carregados de deficiências pessoais ou ambientais que se torna irrealizável uma reorganização de atitudes que lhes permita enfrentar a vida de maneira mais adequada. É o caso do



delinqüente que mora em uma área delinqüente, onde os fatores sociais encorajam atos delinqüentes, é rejeitado na família em favor de um irmão menor e aluno de uma escola que não oferece um programa específico para sua capacidade de aprendizagem medíocre, mas que o faz constantemente consciente de seus fracassos. Nenhuma dose de aconselhamento poderia ajudar esse indivíduo. Só mudança ambiental. É também assim o caso da mãe superprotetora cuja atitude está neurotizando a sua filha. Trata-se de uma senhora introvertida neurótica e doente fisicamente. Esses fatores restringem seu campo de atividades. Não tem amigos, dá-se mal com o marido e seu único interesse é a filha. Para ajudar a filha, essa senhora teria que renunciar a essa única fonte de satisfação. Dificilmente, isto poderia ser conseguido por meio de aconselhamento, já que as condições são por demais adversas.

**3.º Desejo de receber ajuda:** É necessário que o orientando que se apresenta para o aconselhamento, sinta real necessidade de receber ajuda. Os indivíduos que vêm coagidos pela autoridade, adolescentes trazidos pelos pais contra a sua vontade, geralmente mostram-se rebeldes ao orientador. Às vezes, consegue-se estabelecer um *rapport* mas exige muita habilidade por parte do orientador, que usa técnicas não-diretivas. Precisa demonstrar aceitação das vivências do orientando, reconhecer suas razões, sua rebeldia, sua revolta e demonstrar essa compreensão e aceitação. Às vezes, o orientando fica tão surpreso com essa atitude que se sente motivado para aceitar a ajuda.

**4.º Inexistência de deficiências orgânicas:** Ausência de instabilidade excessiva, particularmente de origem orgânica; hiperatividade; nervosismo exagerado de origem fisiológica; descontrole excessivo das reações emocionais.

**5.º Nível intelectual suficiente (pelo menos rude):** Dêbeis mentais tendem a ter menos possibilidades de serem ajudados, com esse tipo de orientação.

Em livro mais recente (1951) ROGERS<sup>3</sup> modificou, parcialmente, esses critérios: aceita a possibilidade de aconselhamento não-dirigido mesmo para retardados mentais, com bons resultados. Ressalta, porém, que tem sido pouco usado com esse tipo de indivíduos. Há também pouca experiência com delinqüentes. Admite fracassos freqüentes em casos de pessoas agressivamente dependentes que exigem do orientador uma direção; esses indivíduos fogem ao princípio básico da orientação não-dirigida que é o de aproveitamento dos recur-

sos próprios do orientando, pois suas características o impedem de fazê-lo.

Vários autores (3) apresentam possibilidades de aplicação da teoria rogeriana em inúmeros campos de atividades, tais como: educacionais, administrativos, psicoterápicos etc., pois a orientação não-dirigida já constitui, praticamente, uma filosofia no setor das relações humanas em geral.

ERICKSON<sup>4</sup> sugere a aplicação do aconselhamento não-dirigido nas seguintes situações:

1. Quando o orientando revela considerável estado de tensão.
2. Quando o orientando revela bloqueio emocional que o impede de fazer análise intelectual da situação.
3. Quando a solução dos problemas do orientando exige que assuma considerável responsabilidade para decisão e ação.
4. Quando as causas da dificuldade são obscuras e complicadas.

Ressalta também a necessidade do orientador ter muita experiência na aplicação desse método. Indica as seguintes situações, onde seria menos útil esse método:

1. Quando o número de orientandos é muito grande e o tempo para as entrevistas é limitado.
2. Quando a dificuldade não envolve muita tensão emocional por parte do orientando.
3. Quando o problema do orientando reflete a necessidade de maiores esclarecimentos, informações e de uma análise objetiva.
4. Quando o orientador não é suficientemente experiente e competente no uso da orientação não-dirigida.

## RESUMO

Objetivos do Aconselhamento Não-Diretivo:

1. Lidar com o orientando como pessoa e não como problema.
2. Proporcionar:  
Maior independência,  
Integração,  
Amadurecimento.

Fundamentos Básicos:

1. Concepção filosófica positiva e otimista da natureza humana.
2. Concepção filosófica democrática no setor das relações humanas.
3. Convicção nos recursos do indivíduo para solucionar seus próprios problemas.

## Características da Entrevista Não-Diretiva:

1. O orientando assume a responsabilidade.
2. O orientando dirige a entrevista.
3. Segue-se o centro de referência do orientando.
4. Ênfase no conteúdo emocional e na relação (*rapport*).

## Atitude do orientador:

Aceitação,  
Compreensão,  
Respeito,  
Permissiva,  
Objetivando confiança nas possibilidades de autodeterminação do orientando.

## Atuação do orientador:

Compreende,  
Clarifica,  
Sente e percebe com o orientando,  
Reflete o conteúdo emocional,  
Penetra no mundo psicológico do orientando.

## Utiliza-se quando o orientando apresenta:

1. Estado de tensão emocional,
2. Capacidade de lidar com os elementos de sua situação vital,
3. Desejo de receber ajuda,
4. Inexistência de deficiências orgânicas.

## Campos de aplicação da orientação não-dirigida:

1. Administração,
2. Ensino,
3. Psicoterapia individual,
4. Psicoterapia em grupo,
5. Ludoterapia,
6. Aconselhamento: Profissional,  
Educativo,  
Vital.

## 7

A DINÂMICA DO  
ACONSELHAMENTO  
NÃO-DIRETIVO

O TREINAMENTO e prática em qualquer tipo de aconselhamento depende de dois aspectos, altamente relacionados: primeiro, da atitude do orientador e segundo, das suas técnicas. Estes dois aspectos são intimamente interdependentes e só se separam para apresentação didática. Mesmo aí, dificilmente podem ser apreciados completamente em separado, porque as técnicas empregadas pelo orientador dependem da sua atitude; isto é, a técnica é a objetivação da atitude do orientador. Assim, as respostas do orientador dependem de seu sistema de valores e da sua percepção da realidade objetiva.

Muito se tem dito a respeito da inconveniência, e mesmo perigo de o orientador projetar as suas próprias atitudes e vivências no cliente, bem como da possibilidade da interferência das atitudes do orientador no processo de aconselhamento. Muito se tem feito para evitar que isso aconteça. A escola psicanalítica tem procurado contornar o problema, submetendo à análise os próprios psicanalistas, com o objetivo de controlar as suas ações, levando-os a um conhecimento profundo de suas próprias motivações. Orientadores profissionais e psicólogos têm procurado, como meio de controlar a projeção de suas atitudes e conseguir uma base objetiva para os seus julgamentos, fundamentá-los mais e mais, nos resultados dos testes padronizados.

Existem, porém, outras maneiras do orientador controlar as suas atitudes e estas são:

- 1.º Conhecer, com precisão, a natureza da técnica que usa e as atitudes que (através da aplicação dessa técnica) ele objetivará na sua relação com o orientando;
- 2.º Compreender qual o clima psicológico que a técnica determina.

Vejam os exemplos: o orientando expressa um problema. Que faz o orientador? Interpreta — Persuade — Inquire — Apóia — Compreende. Podemos levantar as seguintes questões sobre a atitude do orientador:

- Por que inquire sobre um determinado tópico?
- Que lhe fez escolher essa interpretação e não outra?
- Por que resolveu apoiar o orientando em determinado aspecto?
- Teria, acaso, aliviado, com isso, a sua própria angústia? A interpretação dada não seria reflexo da atitude pessoal que se teria colocado frente a uma experiência semelhante? Estará absolutamente certo de que a solução que sugere para o problema do orientando, não é a solução que encontraria para um problema seu?

O orientador não responde ao orientando, ao acaso. Ele visa a atingir um objetivo e esse objetivo depende de um sistema de valores pessoais, que varia de um orientador para outro.

Quando um orientador utiliza técnicas persuasivas, coercitivas, sugestivas, ele adota o ponto de vista de que há limitações na capacidade de autodeterminação do orientando. Outro acredita que o orientando não é capaz de compreender as motivações do seu comportamento, porque está bloqueado pelos seus próprios mecanismos de defesa. Torna-se, então, necessário que estas motivações lhes sejam apontadas e interpretadas, o que é feito pelo orientador pois se encontra mais habilitado a percebê-las claramente. Há ainda outros orientadores que acreditam ser o orientando capaz de utilizar seus próprios recursos, desde que se sinta compreendido realmente. A sua técnica consiste em criar uma atmosfera propícia, que facilite a autocompreensão.

ELIAS PORTER<sup>1</sup> apresenta uma classificação das categorias de respostas utilizadas pelos orientadores, baseada em estudo cuidadoso de entrevistas gravadas por seguidores das várias orientações. Essas categorias são as seguintes:

**AVALIATIVA:** O orientador faz um julgamento do que o orientando expressou. De certa maneira, o orientador inclui, franca ou sutilmente, na sua resposta, aquilo que o cliente pode ou deve fazer.

**INTERPRETATIVA:** Indica a intenção do orientador atribuir um significado ao que o orientando diz, mostrando-lhe alguma coisa que por ele não foi percebida. Inclui, de ma-

neira direta ou sutil, na sua resposta, o que o cliente deve ou pode pensar.

**SUPORTATIVA:** Indica que o orientador pretende animar o cliente, reduzir a intensidade das suas vivências emocionais. Inclui, na sua resposta, que o cliente não precisa, necessariamente, sentir-se abatido com o problema que tem.

**INQUISITIVA:** Indica a intenção do orientador procurar maiores informações e mesmo provocar discussão. Inclui a idéia de que será proveitoso para o orientando prolongar o debate sobre o problema apresentado.

**COMPREENSIVA:** Indica que o orientador tem a intenção de transmitir ao orientando a sua compreensão.

O exemplo que se segue, ilustra as referidas categorias, mediante a apresentação dos vários tipos de respostas que podem ser oferecidas pelo orientador à verbalização de um problema do orientando:

**Orientando:** "Na verdade não sei o que fazer, se devo ou não continuar a ser professora primária. Não suporto mais esse trabalho que me põe tão nervosa... É verdade que tenho uma posição estável e um bom salário. Mas, é possível que o mais certo seja largar tudo e me dedicar àquilo que realmente desejo (pausa). Porém isto implicaria em começar tudo outra vez, partir da estaca zero, conformar-me com pequenos salários... e não sei se poderia fazer isto."

Categoria de respostas que poderiam ser apresentadas pelo orientador:

**INQUISITIVA:** A senhora poderia falar-me um pouco mais sobre o seu novo campo de interesse? Acho que isto seria importante, para podermos conversar mais claramente sobre o assunto.

**AVALIATIVA:** Antes que a senhora tome uma decisão como esta, é preciso saber se realmente vale a pena. É preciso considerar se sua nova atividade lhe garantirá ao menos a segurança que lhe dá o magistério primário.

**SUPORTATIVA:** Acho que poderemos auxiliá-la em sua decisão. A senhora se submeterá a alguns testes, e através deles nos será possível avaliar suas possibilidades de sucesso nesse novo campo de interesse e possamos também descobrir as causas da sua insatisfação no magistério.

**INTERPRETATIVA:** Sua indecisão é muito compreensível. Por um lado, a senhora sente incerteza com relação ao seu novo campo de interesse. Por outro lado, há o conflito entre a insatisfação com o magistério e a segurança que essa atividade lhe proporciona.

COMPREENSIVA: É uma decisão difícil, não é? Continuar um trabalho seguro que a irrita ou arriscar-se numa nova atividade.

Quais as características das respostas compreensivas? É a adoção do centro de referência do orientando. É a reflexão das vivências emocionais do orientando pelo orientador, que as percebe da mesma forma que o seu cliente. O orientador funciona com um "ego-substituto", despidendo-se de suas próprias vivências emocionais, para se por a serviço do orientando: reflete suas emoções, temores, inseguranças e ansiedades.

SHOSTROM e BRAMMER<sup>3</sup> afirmam que é a adoção do centro de referência interno que cria o "clima psicológico não-diretivo", isto é, o conjunto de atitudes do orientador, que torna mais propícia a possibilidade de o orientando se autocompreender. A adoção do centro de referência interno consiste numa contínua tentativa de penetrar no mundo psíquico do orientando e viver as atitudes expressas por ele, em vez de, simplesmente, observá-las.

#### REGISTRO DA SÍNTESE DE UM CASO EM QUE FOI ADOTADO PELO ORIENTADOR O CENTRO DE REFERÊNCIA INTERNO

Norma explicou que até o ano passado se sentira bastante feliz, trabalhando como enfermeira. Todavia, esse ano acha-se muito infeliz. Conforme ela apresentou a situação, é óbvio que se está sentindo muito preocupada e perturbada. Parece que há anos planejara ser enfermeira e que realmente se sentira ajustada nessa atividade conseguindo trabalhar muito bem até o ano passado. Mas esse ano, apesar de todo esforço, não consegue trabalhar. Conforme se expressou, gostava muito da atividade de enfermagem, mas agora a detesta e também se detesta a si própria por se sentir dessa maneira.

Agora tem tido que enfrentar tudo aquilo que reprovava nas outras pessoas — inclusive na sua própria irmã. Não consegue se forçar a trabalhar; sente-se culpada quando veste o uniforme, porque se considera hipócrita. Sabe que se prosseguir como enfermeira não se sentirá satisfeita e portanto não fará o trabalho direito. Acha que terá que tomar uma decisão dolorosa e decisiva. Se conseguir continuar na profissão atual, superando suas dificuldades e realizando um ajustamento satisfatório, sentir-se-á forte por havê-lo conseguido. Se não obtiver esse ajustamento, se sentirá fraca e deficiente.

Norma concluiu que, o que estava tentando fazer, era encontrar alguém que realizasse por ela essa decisão que, na realidade, só ela mesma poderia tomar.

Estruturou-se dessa forma o seu processo de aconselhamento. Norma decidiu que gostaria de se submeter a testes vocacionais, pelo menos como ponto de partida, e "fazer todo o esforço para esclarecer as suas incertezas".

Um indivíduo adota o centro de referência externo quando segue uma situação tipicamente social. O orientando e o orientador perguntam e respondem, cada um seguindo seu pró-

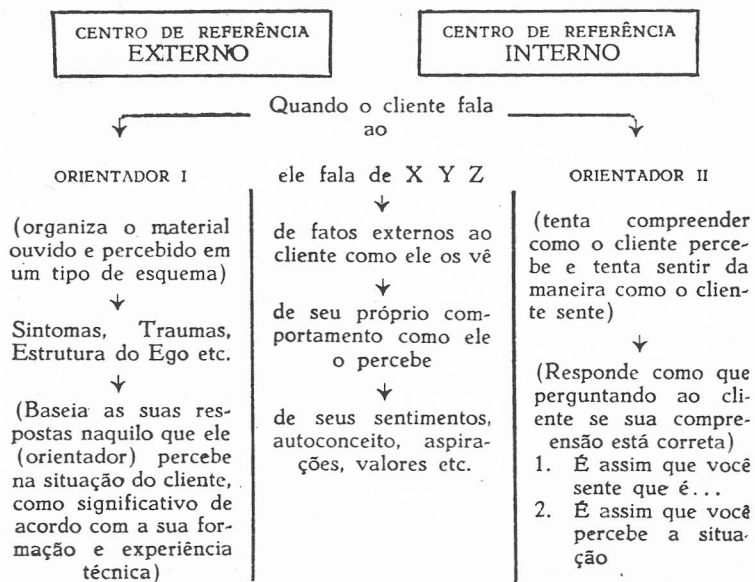
prio fio de pensamento. As percepções que o orientador tem a respeito do cliente, são formadas, exclusivamente, à base do seu treinamento e experiência. Ele se concentra nas informações que o orientando lhe fornece, atribui-lhe um significado e faz o diagnóstico. O exemplo que se segue ilustra esse procedimento:

#### REGISTRO DA SÍNTESE DE UM CASO EM QUE FOI ADOTADO PELO ORIENTADOR O CENTRO DE REFERÊNCIA EXTERNO

Expliquei à orientanda que ainda era cedo para uma indicação profissional definitiva. Apontei-lhe, contudo, o campo da Administração, como sendo um daqueles onde ela teria maiores possibilidades. Inicialmente, ela fez objeções quanto a este campo profissional, mas, depois de levar em conta uma série de fatores, concluiu que seria uma carreira a considerar.

No setor de ajustamento emocional, verificamos que inúmeros de seus problemas e sentimentos de inferioridade eram resultantes da marcada predileção da mãe pelo irmão mais moço. Com intuito de ajudá-la a superar os mesmos, explicamos que a predileção da mãe pelo filho e a do pai pela filha, era uma ocorrência bastante comum e que isto não devia fazer com que ela perdesse a confiança em si mesma. Quanto a isto, afiançamos-lhe que seu ingresso em Faculdade lhe seria muito proveitoso, pois iria ter possibilidade de constatar sua boa capacidade de estabelecer contatos sociais.

Para ilustrar melhor a diferença entre o Centro de Referência Externo e o Interno, E. PORTER<sup>1</sup> apresenta o seguinte diagrama:





Quando o cliente fala ao orientador I ou II, ele fala X Y Z (seus sentimentos pessoais, experiências, etc.); demonstra e revela muito de sua personalidade, pela maneira de agir durante a entrevista. A diferença essencial está, evidentemente, nas respostas de cada um dos orientadores. O orientador I baseia as suas respostas no que sente como significativo na situação do cliente, enquanto que o orientador II dá as respostas baseado na compreensão daquilo que o cliente sente como significativo na situação.

Naturalmente, tanto o orientador I como o orientador II atentam para as percepções e sentimentos íntimos do orientando, e reconhecem que X Y Z são, em última análise, as percepções que o cliente tem dos acontecimentos, mas usa a sua compreensão (orientador I) em termos da significação que ele (orientador) atribui, ao que acha importante na situação do cliente. Isto é, responde em termos do Centro de Referência EXTERNO. O segundo orientador procura eliminar o seu próprio julgamento e visa a compreender as percepções e comportamento do orientando, somente como estes parecem ao próprio cliente. Reage, portanto, usando o Centro de Referência INTERNO.

ROGERS<sup>2</sup> apresenta o seguinte exemplo para ilustrar a diferença entre a adoção, por parte do orientador, do *centro de referência externo e interno*:

*Orientando* — Acho que não sou muito equilibrado, mas gostaria de ser... (pausa). Pensei que tivesse alguma coisa a dizer, mas... não sei... Tentei pensar no que falaria nessa entrevista mas agora que estou aqui não sei coisa alguma. Imaginava que seria muito mais fácil (pausa). Mas posso lhe dizer uma coisa: não consigo decidir-me; não sei o que quero. Tenho tentado raciocinar logicamente e descobrir quais são as coisas importantes para mim. Acho que há duas coisas que um homem pode fazer: casar e ter filhos. Pois se ficar solteiro, simplesmente trabalhando para viver — isto já não é tão bom. Às vezes, penso no meu tempo de criança e começo a chorar. Parece que a muralha se rompe... Estive 4 anos na guerra. Nesse tempo, não tinha problemas, nem aspirações, nem desejos. Meu único pensamento era cair fora, quando voltasse a paz. Agora que estou fora, meus problemas continuam os mesmos... Adoro crianças. Jurei nunca esquecer minha infância infeliz. Assim quando via crianças, na Europa, eu as tratava muito bem. Dava-lhes sorvete e lhes pagava cinema. Foi apenas uma fase — depois passou — mas acordou em mim algumas emoções que imaginava já estarem mortas.

## CENTRO DE REFERÊNCIA EXTERNO

Será que devo ajudá-lo a verbalizar?  
Será essa incapacidade uma maneira de se tornar dependente de mim?  
Por que tanta indecisão? Quais podem ser as causas?  
Que significa esta preocupação com o casamento e filhos?  
Ele deve ser solteiro, não sabia disso.  
O choro, a muralha, parecem indicar que ele deve ser muito reprimido.  
Ele esteve na guerra. Será um caso psiquiátrico?  
Deve ser mesmo terrível, passar quatro anos na guerra.  
Provavelmente, no futuro, ele terá que trazer à tona todas as suas experiências traumáticas.  
Que significará esse interesse por crianças? Identificação? Homossexualismo latente?

## CENTRO DE REFERÊNCIA INTERNO

Você está lutando para conseguir manter seu equilíbrio. É realmente difícil começar a se expressar.  
Parece impossível para você fazer uma decisão.  
Você deseja casar mas não vê possibilidades.  
Você se sente dominado por vivências infantis.  
A guerra significou para você uma estagnação.  
Ser bondoso com as crianças tem um significado especial para você. Mas isto foi — e é — uma experiência perturbadora para você.

Convém registrar que, no aconselhamento não-dirigido, o orientador utiliza outros tipos de respostas, além daquelas classificadas como compreensivas. Assim, na análise de casos apresentada por SNYDER,<sup>4</sup> nos quais foram empregadas técnicas não-diretivas, surgem as seguintes respostas:

**CLARIFICAÇÃO DAS VIVÊNCIAS EMOCIONAIS:** O orientador responde aos verdadeiros sentimentos expressos pelo orientando, porém os apresenta de maneira mais clara e mais facilmente compreensível. O orientador não atenta nos fatos ou idéias, mas nos sentimentos e emoções.

Exemplo:

*Orientanda* (adolescente) — O meu exame médico não acusou nenhuma doença. Agora mamãe me chama de preguiçosa porque eu só tenho vontade de dormir o dia todo. Não compreendo por que vivo tão cansada.

*Orientador* — Você está se sentindo um tanto perplexa e desazonada porque não pode mais atribuir à doença física o seu sono e cansaço.

**REFLEXÃO DO CONTEÚDO:** Tenta classificar os sentimentos, mas só consegue repetir o que o cliente disse, com palavras diferentes.

Exemplo:

*Orientando* — Tenho muito mau gênio. Brigo com todo mundo.

*Orientador* — Você se irrita com facilidade e se desentende com as pessoas.

**INTERPRETAÇÃO:** Ultrapassa os sentimentos expressos pelo orientando. Inclui, na resposta, material ainda não conhecido ou percebido, isto é, material inconsciente.

Exemplo:

*Orientando* — Sinto uma necessidade incontrolável de lavar e limpar tudo.

*Orientador* — Talvez você deseje realmente se limpar de alguma coisa de que se sente culpado.

**ACEITAÇÃO:** Consiste na mera aceitação das vivências do orientando. Pode ser verbal — exemplo: "Sim", "Sei", "Entendo" etc. — ou não verbal, expressa através de atitude silenciosa, empatia.

**APOIO:** São respostas de suporte. Exemplos:

"Compreendo como se sente"

"Deve ser dura a sua situação"

"Imagino como a senhora sofreu"

**PERGUNTAS:** São usadas em situações específicas. Exemplos: "Deseja continuar as entrevistas?"

"Gostaria de me falar um pouco mais sobre isso" (quando o orientador necessita mais dados a fim de compreender as vivências do orientando).

"Como vão as coisas?" (pergunta vaga, usada, muitas vezes, para início da entrevista).

**INFORMAÇÃO:** Sobre resultado de testes, ou sobre situações e dados objetivos que resultarão em esclarecimentos e real ajuda para o orientando tomar iniciativas e deliberações.

O quadro abaixo ilustra a freqüência com que são empregadas essas categorias de respostas no aconselhamento não-diretivo.

Clarificação das vivências emocionais
Reflexão do conteúdo emocional
Interpretação
Aceitação
Apoio
Perguntas
Informação

## RESUMO

Atitude do orientador	{	determinam	{	Clima psicológico do aconselhamento
Técnica do orientador				Relação entre orientador e orientando
Respostas do orientador				
Categorias de respostas do orientador em geral	{	Avaliativas		
		Interpretativas		
		Suportativas		
		Interrogativas		
		Compreensivas		

# 8

## O DIAGNÓSTICO E A UTILIZAÇÃO DOS TESTES PSICOLÓGICOS NO ACONSELHAMENTO NÃO-DIRETIVO

### I. O DIAGNÓSTICO NO ACONSELHAMENTO NÃO-DIRETIVO

ROGERS<sup>6-7</sup> critica e rejeita a utilização do diagnóstico, como ponto central no processo de aconselhamento, pois considera-o basicamente em desacordo com os princípios filosóficos e ideológicos nos quais está fundamentada a orientação não-diretiva e que podem ser sintetizados na crença e na confiança que depositam na capacidade de autodeterminação do indivíduo que o habilita a encontrar, ele próprio, as soluções mais adequadas para seus problemas.

O processo de diagnose psicológica localiza o centro de avaliação, definitivamente no orientador que é considerado como o mais habilitado para conhecer os sentimentos e problemas do orientando. Essa situação resulta, obviamente, em atitude de dependência, pois o cliente sente que a responsabilidade para a compreensão e resolução de suas dificuldades está nas mãos de uma outra pessoa. Em tal situação, o indivíduo estará longe de obter progresso no desenvolvimento de sua capacidade de autodeterminação e de utilização de seus recursos pessoais. Assinala ROGERS, que há uma perda de senso de valor pessoal por parte do cliente, implícita na idéia de que uma outra pessoa, mesmo sendo um especialista, é capaz de avaliá-lo mais precisamente do que ele próprio e que, portanto, as medidas de seu valor pessoal estão em poder de outra pessoa. Quanto mais o orientando desenvolve essa atitude de dependência de outro para melhor autoconhecimento e avaliação de suas características e possibilidades, tanto menos oportunidade terá para amadurecimento. Afirma CARL ROGERS que, mesmo com relação ao tratamento psicoterápico, o diagnóstico oferece pouca utilidade, em vista do escasso conhecimento objetivo que se possui a respeito da relação entre

as várias espécies de perturbações psíquicas e os tipos de tratamento psicoterápico mais adequados para as mesmas. Outrossim, chama atenção para a discordância revelada nas pesquisas, concernentes aos diagnósticos psiquiátricos. Entre outros, pode-se citar o estudo realizado por ASH,<sup>1</sup> no qual 52 indivíduos do sexo masculino, portadores de problemas de personalidade (não estavam incluídos no grupo casos de psicose) foram examinados por três psiquiatras diferentes a fim de classificá-los em categorias de diagnóstico. Houve concordância completa em apenas 20% dos casos; em 45% apenas dois psiquiatras concordaram; 35% apresentaram absoluta discordância. Estudos realizados por EYSENCK<sup>5</sup> também comprovam a escassa fidedignidade dos diagnósticos psiquiátricos.

Em vista dos argumentos expostos, ROGERS preconiza que o diagnóstico deve ser realizado pelo próprio cliente, durante o processo de aconselhamento — à medida que explora o seu mundo psíquico vai obtendo maior autoconhecimento, descobrindo as causas de suas dificuldades e a amplitude de suas potencialidades.

TYLER,<sup>4</sup> por outro lado, assinala que o conceito de diagnóstico pode ser encarado de duas maneiras:

1) Diagnóstico como rótulo. Por exemplo: indecisão vocacional. Tem pouca utilidade, porque nada diz sobre as várias combinações de atitudes que estão implícitas nesse rótulo. Assim, só tem utilidade para facilitar a elaboração de relatórios, arquivos e fichários.

2) Diagnóstico como é usado por WILLIAMSON e outros diretivistas: representa um quadro compreensivo e total a respeito do cliente, que inclui suas fraquezas, possibilidades, interesses, aptidões, suas experiências passadas e esperanças para o futuro. Esta espécie de diagnóstico constitui, para os diretivistas, a etapa principal, o ponto culminante, na orientação vocacional e educacional. Isso, entretanto, é feito pelo orientador sozinho, sem a colaboração do orientando. Sendo assim: a) a ênfase é dada ao processo de pensamento do orientador antes da entrevista em que comunica ao orientando os resultados dos seus testes e na qual são tomadas as decisões. Na realidade, o orientador já tomou decisões e deliberou que sugestionará o orientando a fim de que a decisão dele (orientando) se enquadre na do orientador; b) Objeta que os atuais estudos estatísticos de prognósticos revelam que não se tem suficiente conhecimento do campo psicológico, para fundamentar uma decisão vital, visto que as possibilidades de previsão ainda são muito fracas. Por exemplo, o sucesso em

Universidades e resultado de testes apresentam, apenas, a correlação de 0,60 e 0,70; c) Para fazer o diagnóstico, o orientador tem que sair do centro de referência do cliente e usar um centro de referência externo, perdendo assim muito das vivências expressas.

No entanto, TYLER reconhece que, em certos casos, é possível e útil o diagnóstico com relação às seguintes situações:

1. "Devo continuar com esse caso? Esse orientando será capaz de se beneficiar com o tipo de ajuda que damos aqui?" — Estão incluídos os casos que se pode diagnosticar como "sem problemas aparentes" e que procuram uma determinada instituição ou o orientador, por curiosidade ou por seguir o entusiasmo de um amigo. No outro extremo, temos aqueles que estão seriamente perturbados e que devem ser encaminhados a clínicas especializadas. Nessa situação, o orientador não deve dizer: "o seu caso é sério demais para o nosso Serviço", mas: "seus problemas são um pouco diferentes daqueles que podemos ajudar a solucionar aqui neste Serviço". Em seguida, deve indicar o serviço especializado. TYLER, em discordância com CARL ROGERS, considera aconselhamento psicológico insuficiente para ajudar pessoas neuróticas, mas apenas para aquelas com dificuldades atuais. O uso dos testes psicológicos serve para facilitar esse esclarecimento.

2. Casos de só uma entrevista — São casos em que se verifica numa só entrevista (na entrevista inicial) que o orientando necessita de outro tipo de ajuda. Por exemplo:

- casos de doenças orgânicas;
- caso de aluno de escola que fracassa em virtude de séria dificuldade de leitura;
- caso de uma jovem que está com um programa de estudo mais carregado do que lhe é possível dar conta.

Nesses casos, o orientador não diz ao orientando o que deve fazer, mas aceita a sua decisão de tentar outros recursos ambientais. Todavia, o orientador pode informar a respeito desses recursos.

3. Quando o orientador tem dúvidas com respeito à necessidade do uso de testes para orientação profissional ou educacional. — Necessitará o orientando de testes para se conhecer melhor a si próprio? Não obstante, TYLER reconhece que nesses casos pode haver o perigo de criar uma atitude, por parte do cliente, que depende de julgamentos exterior-

res para se conhecer melhor, o que estaria em desacordo com a filosofia rogeriana básica. Os testes podem servir, apenas, para o indivíduo se compreender melhor, mas não para se aceitar melhor. Também podem ser utilizados como termo de comparação com o seu grupo. Os resultados são transmitidos ao orientando, porém sem diagnóstico realizado pelo orientador. O papel do orientador profissional não-diretivo é de sintetizar os resultados dos testes, informações e atitudes expressas pelo cliente, num todo compreensível e de transmiti-los ao orientando, de maneira que lhe permita assimilar essa síntese e tomar uma decisão. O plano de ação por ele elaborado, na base das informações, pode não constituir um bom prognóstico do ponto de vista externo, mas será aquele pelo qual o orientando será responsável.

## II. O USO DOS TESTES PSICOLÓGICOS NO ACONSELHAMENTO NÃO-DIRETIVO

ROGERS reconhece a importância dos testes psicológicos como instrumentos de investigação de aptidões, escolaridade, interesse, traços de personalidade e ajustamento, para diagnóstico dos casos de desajustamento ou mesmo patológicos. Aceita como necessário o seu uso no diagnóstico da criança-problema na escola, do delinquente que aparece perante o tribunal, dos candidatos a emprego numa empresa. Porém, no caso da orientação não-diretiva, não é aceito o emprego dos testes como ponto central ou ponto de partida para o aconselhamento, pois estaria, como o diagnóstico, em desacordo com os princípios básicos dessa orientação. Se o orientador inicia o seu trabalho com a aplicação de uma bateria de testes, isso implicará em aceitar a idéia de que ele irá apresentar as soluções para os problemas do orientando. De acordo com a teoria rogeriana, as soluções fornecidas pelo orientador não são genuínas, não ajudam realmente o cliente e, muitas vezes, o torna dependente e até ressentido. São realmente válidas as soluções encontradas pelo próprio orientando, embora com a ajuda do orientador (como um ego-substituto), na atmosfera permissiva da entrevista do aconselhamento.

No entanto, não quer dizer com isso que os testes nunca devam ser utilizados no aconselhamento. Em muitos casos podem ser úteis, se forem usados como conclusão das entrevistas, mediante desejo expresso do orientando. Um orientando pode chegar à compreensão do seu problema vocacional através do aconselhamento, sentindo-se pronto para por em ação os seus planos. No entanto, poderá reconhecer, sin-



ceramente, que não tem um conhecimento objetivo de suas aptidões e interesses, o que faz com que se sinta pouco seguro da sua escolha. Nesse caso, o uso dos testes poderá lhe proporcionar esse conhecimento que será muito construtivo, desde que os seus resultados possam ser incorporados à compreensão e à valorização por ele realizadas do seu "eu".

Afirma ROGERS que o teste só tem uma função útil no aconselhamento não-diretivo, quando é usado para satisfazer uma necessidade real, sentida pelo cliente. Os seguintes casos ilustram essa situação: um orientando pode ter decidido ingressar na carreira comercial; mas haverá correspondência com os seus reais interesses e aptidões? Os testes serão úteis para lhe dar uma resposta? Outro orientando, que faz o ginásio com dificuldade, poderá estar interessado em saber objetivamente se deve tentar ingresso em curso superior. Os testes lhe fornecerão os dados objetivos para uma decisão adequada.

Do ponto de vista da orientação não-diretiva, os testes só têm valor quando podem ser usados construtivamente pelo orientando, na tomada de decisões ou para por em prática realizações positivas. O uso de testes como meio de informação para o orientador só é admitido quando se trata de verificar se o orientando é caso para ser submetido a aconselhamento, tratamento ambiental ou tratamento psicoterápico — dúvida que ocorre, com frequência, em orientação psicopedagógica.

BORDIN<sup>4</sup> e BIXLER,<sup>2,3</sup> imbuídos da filosofia não-diretiva (a responsabilidade e a iniciativa devem sempre ser dadas ao orientando), apresentaram num trabalho publicado a possibilidade da seleção de testes pelo orientando, como etapa do processo de aconselhamento. De início, essa idéia pareceu a muitos fantástica e irrealizável. No entanto, com a prática, verificou-se que, do ponto de vista do aconselhamento não-diretivo, é um procedimento valioso e até mesmo natural. Pois, assim se objetiva, de maneira explícita, ao orientando, a idéia de que, desde o início, ele é responsável pelas suas decisões e que é livre para tomá-las.

Vejam um exemplo concreto: é muito comum os orientandos, quando se referem aos objetivos da sua consulta, se exprimirem desta maneira: "Desejo submeter-me aos testes vocacionais para saber qual a profissão mais adequada para mim"... ou "Desejo submeter-me aos testes para saber se devo seguir o clássico ou o científico". As respostas do orientador que o habilitam, primeiro a clarificar o seu conceito de como o seu problema poderá ser melhor solucionado e, segundo a determinar a sua atuação para solucioná-lo, levam-

no, comumente a expressar a idéia de que os testes o ajudarão. Neste ponto, é comum, na orientação diretiva, o orientador assumir completa responsabilidade sobre a escolha dos testes, cujos resultados ele considera úteis para a informação do orientando. Muitas vezes para selecionar os testes, o orientador tem que fazer perguntas e investigações que reforçarão mais a idéia de que está tomando a iniciativa e a responsabilidade da decisão que deveriam pertencer ao orientando. Poder-se-ia argumentar que o orientador está melhor habilitado para selecionar os testes adequados. No entanto, esse procedimento privará o orientando de uma oportunidade de auto-expressão, de revisão do seu problema, bem como introduzirá o perigo de criar situação de dependência.

Evidentemente, esse processo apresenta o obstáculo do desconhecimento, por parte do orientando, a respeito dos testes. Os autores sugerem que, para contornar essa dificuldade, se faça uma descrição, em linguagem acessível e não-técnica das informações que o orientando pode obter sobre si próprio, mediante os vários testes, a fim de que possa decidir os que prefere. Nessa discussão, muitas vezes, se tem oportunidade de clarificar atitudes e vivências do orientando, o que lhe dará melhor autocompreensão, além da oportunidade de catarse. O exemplo abaixo ilustra essa situação.

Discute-se a possibilidade de teste de aptidão científica.

*Orientanda* — É, eu gostaria de fazer esse curso, mas acho que agora já está um pouco tarde para pensar nisto.

*Orientador* — Você acha que já é tarde para pensar em Ciências Naturais?

*Orientanda* — É, acho que sim, apesar de gostar muito de Ciências. Sempre tive ótimas notas em Química e Biologia, quando estava no ginásio. No momento estou fazendo um Curso de Línguas, no qual estou me saindo bastante bem. Mas não sei se estou no caminho certo.

*Orientador* — Você está se saindo bem, mas não está certa, se é exatamente aquilo que quer.

*Orientanda* — (pausa) Meu pai é químico e minha irmã trabalha em laboratório (sua face muda de expressão). Sempre achei que não seria difícil competir com eles, mas, não sei porque, acabei por decidir que seria melhor não ingressar no campo científico (longa pausa).

Em continuação, a orientanda passou a verbalizar os seus sentimentos de insegurança e rivalidade com respeito as figuras paterna e fraterna.

Em geral, os orientandos que se recusam a fazer a escolha são aqueles que têm problemas de dependência. Naturalmente, nesses casos, o orientador não pode se recusar a fazer a escolha dos testes, embora se reconheça que esse tipo de orientando tenha a tendência a depender gradativamente

mais do orientador para outras escolhas, decisões e responsabilidades.

Em resumo, a seleção de testes realizada pelo orientando oferece as seguintes vantagens:

1. Desenvolve uma situação propícia para o orientando expressar material relacionado com os seus sentimentos e vivências.
2. Facilita uma compreensão mais profunda dos seus problemas.
3. Estimula uma atuação mais ativa do orientando e um reconhecimento mais imediato de sua responsabilidade no decorrer do processo.
4. Na realização dos testes, o orientando terá conhecimento e consciência do significado da sua atuação ou rendimento em cada um deles, o que lhe dará oportunidade de se observar melhor. Essa auto-observação, muitas vezes resulta em modificação de atitudes.
5. Propicia mais motivação (porque o indivíduo sabe o que está fazendo) e mais significado para os testes (porque existe uma participação ativa do orientando).

### III. A INTERPRETAÇÃO DOS TESTES NO ACONSELHAMENTO NÃO-DIRETIVO

A atuação do orientador no aconselhamento não-diretivo deve ser meramente informativa e não avaliativa ou diretiva. O orientador deve manter o comportamento mais neutro possível, abster-se de dar opiniões pessoais e de determinar os planos de ação que devem ser da responsabilidade do cliente.

Mesmo a comunicação de resultados negativos ou deficientes deve seguir este mesmo princípio — franqueza e neutralidade. Geralmente, o orientador tem a tendência de esconder os resultados baixos dos testes e, em vez de ser franco, trata de persuadir o orientando a ingressar em profissões ou cursos que exijam pouca aptidão intelectual. No entanto, de acordo com o ponto de vista do aconselhamento não-diretivo essa é, muitas vezes, uma ocasião propícia para o indivíduo amadurecer, aceitar-se a si próprio, através da expressão livre das suas ansiedades e desapontamentos.

A interpretação de testes de personalidade tem sido um desafio para os que seguem essa orientação, porque eles indicam condições pessoais do indivíduo que são muitas vezes traumáticas e de pouca utilidade. Em muitos casos, essa interpretação tem efeito negativo ou mesmo destrutivo, pois nada se consegue de construtivo para o indivíduo dizendo-lhe

que o teste indica ser ele um inseguro, angustiado ou um desajustado social.

TYLER apresenta as seguintes recomendações:

1.º No estudo de um caso — das notas da entrevista aos resultados dos testes — o orientador deve sempre compreender o orientando. Compreender o seu mundo, as suas percepções da realidade objetiva e nunca avaliá-lo. Por exemplo: o orientador procurará compreender as motivações que levam o orientando X a querer estudar Medicina, se não demonstra nenhum interesse científico. Outras discrepâncias e conflitos devem merecer especial atenção, para que se possa formar o quadro mental (com que se aproximará do orientando, na entrevista) que fornecerá base para melhor compreensão do padrão das experiências do orientando.

2.º Outro aspecto é procurar compreender como os resultados dos testes afetarão o orientando. Para isso é preciso adotar o seu centro de referência. Só assim o orientador poderá compreender como o cliente se sentirá, baseado no conhecimento que dele obteve nas entrevistas anteriores.

3.º Como comunicar o resultado ao orientando, é o terceiro aspecto. A finalidade do orientador é habilitar o orientando a formar uma idéia clara de suas possibilidades e deficiências, sobre a qual possa construir o seu futuro. É muito importante que os testes revelem aquilo que o orientando deseja saber de si próprio. A influência das percepções do orientando a respeito do valor dos testes deve ser compreendida pelo orientador. As suas expectativas com relação aos testes, poderão fazer o orientando assimilá-los ou rejeitá-los. Por isso é necessário muita habilidade para organizar as informações num todo que será transmitido ao cliente, antecipando e compreendendo as suas reações. Isso exige grande intuição e empatia.

Por exemplo: dois orientandos, alunos do curso preparatório de Medicina, submetem-se aos testes para elucidar a razão pela qual não conseguem se sair bem nos estudos. O primeiro frequenta o curso para satisfazer a imposição paterna. Seu desejo é trabalhar em negócios. O segundo admira a profissão, talvez um tanto abstratamente, é filho único de mulher viúva que dedicou todas as suas economias para dar instrução ao filho, antevendo-lhe um futuro brilhante. Os testes de nível intelectual de ambos mostraram resultados insatisfatórios. Esses resultados terão acolhidas e serão assimilados de maneira bem diferente pelos indivíduos em questão. O primeiro, que provavelmente deseja se livrar do curso, os receberá com alegria e até com alívio, pois lhe darão

argumento decisivo para desistir. Para o segundo os resultados serão decepcionantes e até traumáticos. Portanto, o orientador terá que abordá-los de maneira diversa e cuidadosa.

4.<sup>o</sup> Convém iniciar a explicação dos resultados com testes de interesse, porque a maioria dos orientandos diante deles, sentirá menor necessidade de assumir atitude defensiva. Todavia, isso não é regra geral, pois é preciso levar em conta que as motivações do comportamento humano são muito diversas.

5.<sup>o</sup> Os termos usados devem merecer muita atenção. Deve-se evitar termos que têm conotações emocionais desfavoráveis: usar aptidões acadêmicas em vez de inteligência, etc.

6.<sup>o</sup> Refletir e clarificar as expressões emocionais.

7.<sup>o</sup> Sempre que possível, dar explicação em termos de percentil em vez de usar os termos inferior ou superior.

Exemplo de comunicação dos resultados dos testes no qual foi adotada a orientação não-diretiva:

*Orientador* — Os resultados que você obteve nos seus testes de raciocínio numérico e espacial revelam que terá dificuldade na Faculdade de Engenharia. Raramente, estudantes com um rendimento igual ao seu se saem bem naquela Faculdade. Por outro lado, muitos estudantes com um rendimento como o seu se saem bem em Ciências Sociais.

*Orientando* — Mas quero entrar na Escola de Engenharia. Acho que serei mais feliz, como engenheiro. O senhor não acha que isto também é importante?

*Orientador* — Você está desapontado com os resultados dos testes e se pergunta se não é também importante o fato de você gostar de Engenharia.

*Orientando* — Mas os testes dizem que a Sociologia ou outra qualquer coisa desta natureza me são mais aconselhável (desgostoso).

*Orientador* — Isso o deixa desapontado, porque não é o tipo de atividade que lhe interessa.

*Orientando* — Eu fiz um teste de interesse, não? Quais foram os resultados?

*Orientador* — Você gostaria de saber se eles não coincidem com o que você sente. Seu teste mostra que grande número das pessoas com seus escores tendem mais a se interessar pela Engenharia do que por Ciências Sociais.

*Orientando* — (interrompe) Mas o senhor disse que tenho poucas possibilidades em Engenharia, não é?

*Orientador* — Você sente que não adianta muito pensar em Engenharia em tais circunstâncias, mas não está muito certo.

*Orientando* — É, não estou mesmo. Não sei se não me daria melhor fazendo aquilo que realmente me agrada. Talvez tenha mesmo melhores oportunidades em Engenharia. Talvez sabendo das minhas desvantagens, sirva de estímulo para me esforçar mais e conseguir superá-las.

### ALGUNS PROBLEMAS:

1. Deve o orientando ver o resultado dos testes? Sempre que possível deve ser evitado, para impedir distorções. Muitas vezes isso é difícil (embora quanto mais se compreende o cliente mais se pode evitar as distorções, porque o orientador antecipará as suas vivências e reações). Porém, se houver insistência, pode-se mostrar, desde que não seja destrutivo para o cliente.

2. Deve-se aplicar os testes ininterruptamente ou intercalar com as entrevistas?

Depende da situação. Às vezes, depois de um teste de interesse seguido de uma entrevista, o orientando não sente mais necessidade de informações.

### RESUMO

#### I. O DIAGNÓSTICO NO ACONSELHAMENTO NÃO-DIRIGIDO

Diagnóstico realizado pelo orientador:

1. Rejeitado por ROGERS porque:
  - a) Envolve avaliação do orientando pelo orientador.
  - b) Responsabilidade de compreensão e solução dos problemas está com o orientador.
  - c) Supõe que o orientador é mais capaz.
  - d) Estimula atitudes de dependência.
  - e) Cientificamente deficiente.
2. Aceito por TYLER e outros:
  - a) Para verificação da conveniência do orientando ser atendido pelo Serviço.
  - b) Para encaminhamento.
  - c) Para decidir a aplicação de testes (em orientação profissional e educacional).

#### II. USO DOS TESTES PSICOLÓGICOS NO ACONSELHAMENTO NÃO-DIRETIVO

ACEITÁVEL	{	1. Como conclusão das entrevistas, por desejo expresso do cliente.
		2. Para satisfazer uma necessidade real do cliente de conhecer objetivamente suas características.
NÃO-ACEITÁVEL	{	3. Para diagnóstico de casos que devem ser encaminhados.
		1. Como ponto de partida do aconselhamento.
SUGESTÃO DE BORDIN E BIXLER	{	2. Como instrumento de informações para uso do orientador.
		Seleção dos testes pelo orientando
		Vantagens
		Facilita catarse.
		Facilita autocompreensão.
		Estimula atuação ativa do orientando.
		Estimula motivação e melhor possibilidade de auto-observação.

## III. INTERPRETAÇÃO DOS TESTES NO ACONSELHAMENTO NÃO-DIRETIVO

## ATITUDE DO ORIENTADOR

Não diretiva,  
não avaliativa,  
informativa,  
imparcial.

Procurar compreender:

- a) as percepções do cliente,
- b) o significado das discrepâncias,
- c) como os resultados afetarão o cliente,
- d) as expectativas do cliente.

Iniciar interpretação com testes de interesse.  
Evitar termos de conotação emocional desagradável.

Adotar centro de referência do cliente.

Refletir e clarificar as vivências emocionais.

## 9

CASO ILUSTRATIVO  
DO ACONSELHAMENTO  
NÃO-DIRETIVO

## O CASO DE MARGARIDA CASTRO\*

MARGARIDA FOI ENVIADA ao orientador por seu médico assistente, que exigiu um exame psicológico da mesma, antes de dar início a qualquer tratamento especificamente clínico. Na sua opinião, os sintomas apresentados por Margarida, perda de peso, inapetência, insônia, choro fácil e vertigens, eram, em grande parte, decorrentes do estado emocional da orientanda.

Margarida contava 18 anos na época da entrevista que transcreveremos a seguir. Havia sido submetida, recentemente, a uma operação plástica no rosto, que a tornara bastante atraente, ao contrário do que era antes. Foi tal a transformação de sua fisionomia, que ao voltar para sua escola, Margarida não foi reconhecida pelos professores e nem mesmo por suas colegas.

Segue-se a entrevista que teve com a orientadora:

M. — Bem, aqui estou. Acho tolice ter vindo, mas Dr. Carlos insistiu tanto que lhe prometi que viria, apenas por uma hora. De maneira que aqui estou. Podemos começar...

O. — Você veio porque seu médico insistiu, e não porque sentiu necessidade (clarificação de vivências emocionais).

M. — Exatamente. Ele disse que não tenho nada fisicamente e que todos os sintomas que apresento são de fundo emocional. Ele acha que estou muito perturbada emocionalmente (rapidamente). Bobagem dele! Estou perfeitamente bem. Não estou perturbada com coisa alguma.

O. — Você sente que seu médico está errado quando afirma que você está emocionalmente perturbada e que... (reflexão ao conteúdo).

M. — (cortando) Não tenho nada com que me preocupar! Tenho uma porção de amigas, dinheiro, estou me saindo bem no colégio.

\* Extraído de SNYDER, W. — *Casebook of Non-Directive Counseling*. Boston, Houghton Mifflin, 1947, págs. 312-322.



13. Jamais esquecerei o choque que eu senti quando encontrei meu pai. Ela o matara.

14. Todavia, acho que já sou suficientemente adulta para viver e deixar os outros viverem suas próprias vidas.

15. Na verdade, eu estava fugindo de enfrentar uma decisão, na esperança que algo lhe ocorresse. Mas isto agora depende de mim. Realmente, acho que tenho pena dela. Sua vida deve ser um inferno.

16. Talvez, algum dia, possa haver uma certa conciliação entre nós duas.

17. Como a senhora vê eu não precisava mesmo vir aqui.

18. Poderia me dar seu telefone, caso eu necessite lhe falar outra vez?

### SEGUIMENTO

Alguns meses após a entrevista transcrita, Margarida Castro casou-se com um colega de Faculdade. Seu médico nos informou que ela parecia estar muito feliz.

Dois anos mais tarde, soubemos que sua progenitora sofreu um derrame cerebral, que a deixara parálitica. Atualmente vive em companhia de Margarida, que voluntariamente se propôs a cuidá-la. A relação entre ambas, segundo os informes recebidos, é muito satisfatória, parecendo haver compreensão e amizade.

Infelizmente, fica apenas no terreno das especulações se houve alguma relação entre esses acontecimentos e a entrevista de aconselhamento.

# 10

## O ACONSELHAMENTO ECLÉTICO

O ACONSELHAMENTO ECLÉTICO se caracteriza pela utilização das várias técnicas aplicadas pelas diversas orientações, de acordo com a necessidade do caso. A integração dessas técnicas poderá ou não constituir uma nova abordagem teórica. Alguns autores são de opinião de que não é possível o ecletismo baseado em conceitos retirados das teorias diretivas e não-diretivas, visto que, considerando essas orientações praticamente opostas em seus princípios básicos, jamais poderão se entrosar de forma coerente. Realmente, no que se segue é possível apreciar as diferenças fundamentais entre esses dois métodos de aconselhamento psicológico:

### VER QUADRO ANEXO (pág. 111)

Todavia, operacionalmente, verifica-se que não há contrastes significativos nas duas orientações. Pesquisas realizadas revelaram que há elementos idênticos na dinâmica das entrevistas de aconselhamento-diretivo e não-diretivo. Verificou-se que há diversas técnicas comuns às duas orientações que variam apenas na frequência com que são utilizadas pelo orientador. Apresentamos, a seguir, essas técnicas pela ordem de frequência.

ACONSELHAMENTO DIRETIVO	ACONSELHAMENTO NÃO-DIRETIVO
1. Orientador faz perguntas específicas que podem ser respondidas pelo cliente: "sim" ou "não" (34, 1) *	1. Orientador reconhece sentimentos e atitudes (10).
2. Explica, discute, dá informações (20, 3).	2. Interpreta e reconhece sentimentos e vivências (9, 3).

\* Os algarismos se referem aos índices de frequência do uso de cada técnica de acordo com pesquisa realizada.

- |  |  |
|--|--|
| 3. Indica tópico de conversa, mas deixa o cliente desenvolvê-la (16. 4). | 3. Indica tópico de conversa, mas deixa o cliente desenvolvê-la (6. 3).      |
| 4. Propõe atividade (13. 3).   | 4. Reconhece o conteúdo fatural (6).   |
| 5. Reconhece conteúdo fatural apresentado pelo cliente (6. 1).           | 5. Dá informações (3. 9).  |
| 6. Mostra evidências para persuadir o cliente a um plano de ação (5. 3). | 6. Define a situação da entrevista em termos da responsabilidade do cliente. |
| 7. Aponta o problema ou condição requerendo correção (3. 7).             |  |
| O orientador fala <i>mais</i> que o orientando                           | O orientador fala <i>menos</i> que o orientando                              |

Examinando as idéias dos diversos autores que defendem as vantagens do ecleticismo no aconselhamento psicológico, concluímos que há, sobre esse assunto, dois conceitos relativamente bem definidos. O primeiro preconiza a aplicação deliberada de técnicas diretivas e não-diretivas. Seus principais representantes são THORNE, WARTERS, HAMRIN, PAULSON e ultimamente ERICKSON que abandonou a posição absolutamente diretiva para se agregar ao grupo de ecléticos cuja orientação denomina cooperativa. O segundo conceito representa a incorporação dos pontos de vista e técnicas diretivas e não-diretivas que foram provados mais válidos e úteis, experimentalmente, numa nova teoria denominada pelos seus autores, SHOSTROM e BRAMMER, Aconselhamento Auto-Ajustativo.

O principal precursor e defensor do primeiro conceito de aconselhamento eclético é FREDERICK THORNE que o considera como o mais adequado tipo de abordagem à teoria e prática do aconselhamento psicológico. Defende a idéia de que o orientador deve ser igualmente competente na aplicação de ambos os métodos. A validade dos resultados será determinada pela habilidade de selecionar o método a ser empregado, sob a luz dos fatores etiológicos do diagnóstico e de acordo com as indicações de cada caso. O ponto crítico não é método, mas a habilidade com que o método é selecionado e aplicado.

Na escolha do método devem ser consideradas as seguintes circunstâncias: a) se o cliente procurou o aconselhamento por vontade própria; b) se sua atitude é genuinamente receptiva ou se a cooperação é apenas superficial; c) se o estado emocional do orientando está interferindo na sua receptividade; d) se há presença de estados patológicos afetivos e

temperamentais que indiquem impossibilidade de receber aconselhamento.

	ACONSELHAMENTO DIRETIVO	ACONSELHAMENTO NÃO-DIRETIVO
<i>Dirigido</i>	Pelo Orientador	Pelo Cliente
<i>Princípio Básico</i>	O orientador conhece melhor os objetivos mais adequados ao cliente.	O cliente conhece melhor o que lhe convém e está mais capacitado para escolher os seus próprios objetivos.
<i>Filosofia Geral</i>	<i>Mecanicista</i> — caracteriza-se pelo conceito de comportamento como o impacto de uma força sobre outra.	<i>Humanista</i> — O que interessa no comportamento humano não é o poder, mas suas energias criadoras, capacidades e potencialidades. Conceito otimista da natureza humana.
<i>Filosofia das Relações Humanas</i>	Oligárquica Hierárquica Autocrática	Democrática Liberal
<i>Ponto de Vista Científico</i>	<i>Ciências Físicas</i> — análise dos fatos; procura de objetividade; lida com objetos; manipula-os e os dissecam.	<i>Fenomenológico</i> — Considera as coisas como aparecem. A personalidade do orientando é vista como única. Não há preocupação com leis gerais mas com a pessoa na sua individualidade.
<i>Centro de Referência</i>	<i>Externo</i> — Objetivo	<i>Interno</i> — Subjetivo
<i>Método Seguido</i>	<i>Método objetivo</i> — ênfase no aspecto intelectual. O orientador focaliza o histórico do cliente, diagnóstica, dirige. Pensa a respeito do cliente.	<i>Método subjetivo</i> — ênfase nas vivências emocionais. O orientador procura compreender o cliente. Pensa com o cliente.
<i>Papel do Orientador</i>	<i>Analista</i> — o orientador avalia e elabora um diagnóstico e prognóstico.	<i>Catalista</i> — o orientador age como catalizador que visa a desencadear uma modificação de atitude
<i>Resultados</i>	Depende, principalmente, da competência do orientador.	Depende, principalmente, da maneira que o cliente utiliza seus recursos.

Quadro comparativo das características básicas dos aconselhamentos diretivo e não-diretivo

THORNE considera a técnica não-diretiva inadequada para o indivíduo que deseja apenas informações e não tem problemas emocionais. Ineficiente, também, para pessoas que apresentam distorção de personalidade — do tipo personalidade psicopática — que nunca formaram um verdadeiro superego, censura, ou mesmo senso de autocritica.

THORNE apresenta as seguintes etapas para a Orientação Eclética:

1. Diagnóstico das causas do problema.
2. Elaboração de um plano para modificar os fatores etiológicos.
3. Assegurar condições propícias para a aprendizagem adequada.
4. Estimular o cliente a utilizar seus próprios recursos e assumir responsabilidade para a prática de novas formas de ajustamento.
5. Manejar de maneira acertada problemas correlatos que possam contribuir para melhor ajustamento.

O orientador pode delegar a responsabilidade das várias fases do aconselhamento ao cliente, mas é, em última análise, o responsável pelo seu planejamento e execução.

THORNE preconiza a possibilidade de se utilizar técnicas diretivas e não-diretivas na mesma entrevista, sem perturbar a atmosfera e a relação permissiva que deve caracterizar uma boa entrevista. O cliente aceita bem, tudo que é feito com tato e de uma maneira emocionalmente não "ameaçadora".

Com a finalidade de indicar a conveniência da aplicação de um outro método (diretivo e não-diretivo) THORNE faz as seguintes generalizações:

1. Os métodos passivos (não-diretivos) devem ser usados, sempre que for possível.
2. Os métodos ativos (diretivos) devem ser usados somente quando houver indicação específica. Geralmente, uma interferência diretiva é suficiente para alcançar os objetivos.
3. As técnicas passivas são, em geral, mais recomendadas, no início do aconselhamento, quando o orientando está narrando a sua história, a fim de permitir a liberação do conteúdo emocional.
4. Todo aconselhamento deve ser centralizado no cliente, nos seus interesses. Isso não quer dizer que os métodos diretivos sejam contra-indicados. Em muitos casos as necessidades do orientando indicam ação diretiva.

5. É conveniente dar a cada orientando uma oportunidade de resolver o seu problema de maneira não-diretiva. Quando há absoluta inabilidade, por parte do orientando, para progredir, usando-se, apenas, métodos passivos, indica-se a utilização de métodos diretivos.

6. Métodos diretivos são, geralmente, utilizados quando a dificuldade apresentada pelo orientando não pode ser resolvida sem a cooperação de outras pessoas.

7. Certo grau de diretivismo é inevitável em qualquer tipo de aconselhamento, ainda que seja apenas para se decidir pela aplicação dos métodos passivos.

8. Tratando-se de conflito intrapsíquico (discrepância entre o conceito do "eu" e as suas próprias experiências) é preferível usar o método não-diretivo, com as seguintes ressalvas: a) orientador deve pedir ao orientando que chegue às suas próprias conclusões. Quando isso não for possível, o orientador deverá concluir para o orientando; b) o orientador não deve permitir que o cliente se afaste do aconselhamento, enquanto se encontrar no auge do conflito.

THORNE faz críticas à orientação absolutamente não-diretiva. Afirma mesmo que não acredita em método completamente não-diretivo, pois este não é compatível com a natureza da relação entre orientador e orientando. Apresenta as seguintes razões para objetivar seu ponto de vista:

1.º O orientando procura o orientador porque o considera mais experiente e treinado; considera-o um especialista. A condição de superioridade do orientador já se encontra estruturada, desde o início da relação, devido ao seu prestígio como especialista.

2.º O orientador determina o método a ser usado, o que implica, indiretamente, em "dirigir".

3.º O que é realizado na situação de aconselhamento não é avaliado, apenas, em termos do que o orientador pensa estar realizando, mas também em termos do que o aconselhamento representa para o orientando.

ERICKSON, inicialmente diretivista, defende agora a orientação eclética. Aceita também a idéia de que mesmo numa só entrevista podem-se usar várias técnicas. Acha que a excessiva aderência a um só método torna o orientador menos flexível. Considera bom orientador aquele que é capaz de por em prática, com igual habilidade, as duas técnicas.

Chama a sua orientação de cooperativa e nela inclui os seguintes princípios:

1. A entrevista proporciona uma oportunidade conjunta para catarse, diagnóstico e planejamento de ação. O grau de

participação do orientador e orientando varia e é transferido de acordo com as considerações individuais.

2. Ambos os participantes têm interesse em ter alguma responsabilidade com relação aos resultados do aconselhamento.

3. Ambos os participantes reconhecem o direito e responsabilidade do orientando de tomar as decisões e executar os planos de ação.

HAMRIM e PAULSON preconizam a utilização da orientação não-diretiva quando se trata de situação de aconselhamento, que implica em ajuda para solução de problemas de ajustamento, preferindo porém o método diretivo para os casos que necessitam orientação profissional, informação ocupacional ou educacional.

Há autores que defendem o ponto de vista de que se pode incorporar numa nova teoria aquilo que for constatado como válido e útil nas diferentes teorias, através de pesquisas ou estudos experimentais. ROGERS parece adotar este ponto de vista quando afirma: "As escolas de pensamento ainda não abandonaram o pensamento mágico. Uma pessoa que tentar um meio termo ou entrosar duas teorias basicamente opostas, conseguirá, apenas, um ecleticismo superficial, que em nada aumentará a sua objetividade. Não se chega ao conhecimento da verdade através de concessões feitas às várias escolas de pensamento. Só é possível fazer desaparecer esses desacordos quando, através de pesquisas, forem estabelecidas novas evidências, permitindo que as duas orientações rivais sejam organizadas sob um novo prisma mais vantajoso."

SHOSTROM e BRAMMER apresentam um corpo de teoria coerente com este ponto de vista. Chamam de aconselhamento auto-ajustativo: tem a finalidade de ajudar o orientando a se tornar mais autodiretivo e auto-responsável.

Nos seus objetivos, muito se assemelha ao aconselhamento rogeriano. Nessa orientação a atitude do orientador é não-diretiva e permissiva, centralizada no cliente. Emprega consistentemente testes, pois é importante o fornecimento de informações ao cliente para que ele adquira melhor compreensão e percepção dos seus problemas e suas dificuldades. Essas informações só são fornecidas quando pedidas ou desejadas pelo orientando. Através das informações que recebe, o orientando pode considerar melhor as várias alternativas e assume a responsabilidade da escolha.

O orientador procura sempre que possível adotar o centro de referência do orientando. Todavia, usa também o centro de referência externo, quando necessário. Por exemplo:

no fornecimento dos resultados dos testes e de informações que o orientando necessita para melhor se orientar, ou quando o próprio orientador precisa de esclarecimentos sobre o cliente, para complementar sua compreensão do mesmo.

As entrevistas desse tipo de orientação eclética são semi-dirigidas e a atmosfera é permissiva. Como na orientação não-diretiva, SHOSTROM e BRAMMER defendem a filosofia básica de autodeterminação do indivíduo e de confiança na sua capacidade para atingi-la.

### ETAPAS DO PROCESSO DE ACONSELHAMENTO AUTO-AJUSTATIVO:

1.º ENTREVISTA INICIAL: realizada após o preenchimento de um questionário informativo pelo orientando. Apresenta o seguinte processo:

I. *Estabelecimento do "rapport"*: Define o *rapport* como "um estado de confiança e respeito recíprocos, entre o orientador e o cliente". Essa relação deve inspirar no cliente sentimentos de segurança.

II. *Estruturação*: Após o estabelecimento do *rapport*, o orientador inicia a entrevista, informando o cliente a respeito do tipo de relação que existe entre ambos. O seguinte exemplo de estruturação é apresentado pelos autores:

*Orientador* — Achemos que, em geral, essa entrevista inicial é mais produtiva quando o orientando nos fala a respeito do motivo da sua vinda ao Centro de Orientação e da natureza dos seus problemas. De certa forma, isso já é feito quando se preenche o Questionário Informativo, que pode também servir de roteiro para a sua conversa aqui conosco. Assim, enquanto o orientando fala, o orientador procura pensar com ele e, então, juntos decidem o que deve ser feito.

Convém registrar nessa estruturação os seguintes aspectos:

a) O Questionário Informativo é usado pelo cliente e não pelo orientador.

b) O orientador fala em termos gerais e não específicos, a fim de permitir ao cliente decidir se quer ou não seguir esse procedimento.

c) O *locus* da responsabilidade é o cliente.

III. *Discussão dos Problemas* (Aconselhamento propriamente dito): São empregadas as técnicas não-diretivas de reflexão de vivências, aceitação e clarificação do conteúdo emocional expresso pelo cliente. Nessa etapa ocorrem liberação de cargas emocionais (*catarse*), obtenção de *insights* e elaboração de planos positivos de conduta, que incluem: a so-



licitação e seleção de testes psicológicos por parte do orientando e procura de informação ocupacional ou dos recursos oferecidos pela comunidade para satisfazer suas necessidades.

2.º FASE EXPLORATÓRIA: Os planos elaborados pelo orientando são postos em prática: submete-se aos testes, obtém informações nos serviços informativos especializados etc.

3.º ENTREVISTA DE SÍNTESE: Tem como finalidade sintetizar e relacionar os seguintes tipos de informação a respeito do orientando:

a) Informação sobre ele próprio fornecida na entrevista inicial.

b) Informação fornecida pelos testes cujos resultados são explicados e interpretados pelo orientador.

c) Informação sobre o mundo do trabalho que o orientando obteve por si mesmo.

d) Informação sobre outros recursos da comunidade.

CONCLUSÃO: Conforme foi exposto, o ecleticismo representa uma posição de meio termo e de equilíbrio no campo do aconselhamento. Todavia, conforme ressalta WARTERS, apresenta o perigo de tornar-se um método de orientação vago e superficial, inconsistente e simplesmente oportunista. Isto pode ocorrer quando o orientador não procura entender realmente ambos os pontos de vista, seguindo simplesmente um processo denominado por WARTERS de "fórmula geral".

## RESUMO

ACONSELHAMENTO ECLÉTICO	Conceito que defende a aplicação deliberada de princípios diretivos e não-diretivos.	THORNE	A escolha do método depende da situação e atitude do cliente.
		HAMRIN e PAULSON	Problemas de ajustamento — métodos não-diretivos Orientação profissional — métodos diretivos.
		ERICKSON	Orientação cooperativa (flexibilidade de técnicas).
	Conceito que defende a incorporação de princípios diretivos e não-diretivos, considerados os mais válidos, em uma nova teoria.	SHOSTROM e BRAMMER	Aconselhamento auto-ajustativo.
ETAPAS DO ACONSELHAMENTO AUTO-AJUSTATIVO	Entrevista inicial.		Discussão do problema (aconselhamento). Estruturação. Estabelecimento de <i>rapport</i> .
	Fase exploratória.		Aplicação de testes. Obtenção de informações.
	Entrevista de síntese.		