

CARL ROGERS'S PERSPECTIVE CONCERNING THE REFLEX ANSWER

Adriano Furtado Holanda¹

RESUMO

Avaliação do legado de Rogers para o contexto da clínica psicológica e para a história da Psicologia como um todo. Análise da prática clínica Centrada na Pessoa, especificamente a Técnica terapêutica da resposta reflexa questionando o conceito de técnica e o papel da teoria, visando a reconfiguração da dialética entre ambas. Conclusão: na terapia não é o conteúdo, mas a qualidade da expressão o mais importante, bem como uma maior aproximação do indivíduo de “sua própria experiência”. A “resposta-reflexo” é uma excelente maneira de mostrar a realidade do sujeito a ele mesmo, de respeitar o seu interior como algo digno de confiança, de valor. Somente assim o cliente poderá perceber que responsabilidade e liberdade caminham juntas, reforçando a idéia de um processo psicoterapêutico que promove a autonomia e a liberdade do sujeito.

PALAVRAS-CHAVE: Terapia centrada na pessoa, Técnica, resposta reflexo.

ABSTRACT

Evaluation of the Rogers's legacy for the psychological clinic context and for the history of Psychology altogether. Analysis of the clinical practice Focused on the Person, specifically the therapeutic technique of the reflex answer questioning the concept of the technique and the role of the theory, aiming at the reconfiguration of the dialectic between both. Conclusion: in the therapy it is not the content, but the quality of the expression the most important, as well as a larger approach of the individual of “the own experience.” The “reflex answer” it is an excellent way to show the reality of the subject to himself, of respecting his interior as something trustworthy, of value. Only this way the customer can notice that responsibility and freedom walk together, reinforcing the idea of a psychotherapeutic process that promotes the autonomy and the subject's freedom.

KEY-WORDS: practice focused on the person, technique, reflex answer.

¹ Dr. em Psicologia. Docente do programa de pós-graduação (Mestrado) em Psicologia da Universidade Federal do Paraná (UFPR). E-mail: aholanda@ufpr.br
Artigo recebido em 4 de dezembro de 2008. Aceito para publicação em 5 de janeiro de 2009.

INTRODUÇÃO

O legado de Rogers para o contexto da clínica psicológica e para a história da Psicologia como um todo ainda está para ser escrita ou (re) descoberta.

Clínico por excelência e por dedicação, terapeuta por convicção e escolha – e com tal desenvoltura que quase acreditamos ter sido especialmente talhado para tal tarefa – há ainda uma dimensão de pensador, de crítico, de utopista, de “fenomenólogo implícito”, como diria Herbert Spiegelberg (1972), que vem sendo negligenciada ao longo do tempo tanto pelos estudiosos quanto pelos pares, em parte, por causa da extrema simplicidade de sua proposta e de sua “técnica”.

Uma dessas dimensões nos aparece como tendo o selo do paradoxo extremo: da simplicidade brota a eficiência. Nosso objetivo nesse texto é apresentar, de forma sucinta o que consideramos como um dos pilares da prática clínica “rogeriana”, ou seja, uma das dimensões mais cruciais da sua instrumentalização terapêutica, a “resposta-reflexo”.

Mesmo que se diga continuamente – apoiado obviamente na histórica e clássica expressão “não-diretividade” – que Rogers propõe uma terapia desprovida de técnica (ou técnicas), é importante destacarmos alguns questionamentos que, consideramos, são necessários. Um deles é o “peso” que a palavra *técnica* carrega, identificando-a com instrumentalização e com procedimentos objetivos.

Tradicionalmente, a história da construção do pensamento ocidental afastou, paulatinamente, a teoria da prática, a teoria da técnica. Teoria e técnica são, contudo, indissociáveis. A palavra “teoria” deriva do grego *theoría*, e significa “plenitude de desvelamento” ou “contemplação”. Prática deriva de *práxis*, um “fazer”. Ocorre que uma prática sem fundamento, é vazia, mas quando fundamentada, implica numa “ação” concreta.

Analisada em um duplo aspecto, a técnica é *subjetivamente*, habilidade e perícia (relativa à *téchné* grega, arte) e, *objetivamente*, um conjunto instrumental (processos usados

na ação humana). Heidegger questiona o sentido da técnica. Em uma sociedade que desenvolveu uma concepção de técnica como “*eficácia e rentabilidade*” (Marques, 1989), esquecemo-nos de questionar o próprio fazer prático, identificando-o com o utilitarismo.

Diante disso, é preciso retomar o sentido da técnica associada ao contexto global em que ocorre, portanto, não mais desconectada nem do seu caráter prático, nem de sua perspectiva reflexiva.

QUESTÕES DE INSTRUMENTALIZAÇÃO TERAPÊUTICA

A psicoterapia é uma *relação* que se caracteriza fundamentalmente por ser compreendida como *interação*, e esta interação têm a particularidade de ser existencial. Este é uma das premissas e um dos legados intelectuais das abordagens psicoterapêuticas de orientação humanista¹ e existencial².

Rogers, ao longo de sua obra, coloca que o objetivo do terapeuta é participar da experiência imediata do seu cliente. Para isto é necessário que o terapeuta saiba escutar e observar, estar atento aos movimentos da relação e à sua interação com seu cliente.

Na ótica rogeriana, o principal conceito – que rege a quase totalidade dos processos envolvidos tanto na clínica, quanto no cotidiano de seus clientes – é o de “tendência atualizante”. Este conceito, já clássico, encontra melhor descrição em suas próprias palavras:

Todo organismo é movido por uma tendência inerente a desenvolver todas as suas potencialidades e a desenvolvê-las de maneira a favorecer sua conservação e enriquecimento. Observemos que a tendência atualizante não visa somente ‘(...) a manutenção das condições elementares de subsistência como as necessidades de ar, de alimentação, etc. Ela preside, igualmente, atividades mais complexas e mais evoluídas tais como a diferenciação crescente dos órgãos e funções; a revalorização do ser por meio de aprendizagens de ordem intelectual, social, prática’ (Rogers & Kinget, 1977a, p.159-160).

¹ Especialmente as modalidades americanas, representadas por nomes como Carl Rogers, Abraham Maslow, Rollo May, além da Gestalt-Terapia.

² Principalmente as modalidades europeias, que numa herança mais filosófica, se apropriaram das vertentes fenomenológica e existencial.

Embora possa haver críticas e controvérsias associadas a esse conceito, é dele que parte a própria motivação de Rogers para se pensar a clínica psicoterapêutica, o processo de grupos, a aprendizagem e a educação, bem como qualquer possível aplicação de sua teoria. Esse conceito delimita uma profunda confiança – quase uma “crença” – no potencial humano, considerando o homem como um artífice de si próprio, como “seu próprio arquiteto”.

Uma das implicações objetivas desse conceito está no seu caráter de funcionalidade e dinamicidade, ou seja, o cliente passa a ser considerado “sujeito” de sua própria vida, ativo e consciente. Diante disto, e na direção de uma análise dessas implicações para a clínica, temos que, dada a concepção de homem subjacente, forçosamente se pressupõe uma igual mudança na posição que o terapeuta ocupa nesta relação. Se o sujeito da clínica é autônomo, consciente e dotado de potencialidades suficientes para se desenvolver, o papel ocupado pelo terapeuta deixa de ser o de “guia” ou de detentor de um suposto saber alheio ao cliente. Dá-se um natural emparelhamento de posições: ambos, terapeuta e cliente, são “pessoas” e sobre esta perspectiva se apóia toda a simplicidade do método rogeriano.

Em um contexto como este, a figura do terapeuta é destituída de sua representação mágica e a responsabilidade do processo passa a ser do próprio sujeito do cliente – o que justifica, inclusive, a apropriação do termo “facilitador” ao invés de “terapeuta”, para Rogers –; ademais, isto se reflete igualmente na postura desse facilitador. Em outras palavras, a sua postura durante a entrevista passa por sua confiança nessa tendência atualizante. Desta feita, por considerar que o mais importante na terapia é desenvolver as potencialidades do cliente, o facilitador prescinde de usar “diretivas”, de ser o principal agente direcionador do processo de seu cliente, em uma posição de *facilitar a emergência do fenômeno de seu cliente*.

Sobre esta a idéia da “não-direção”, cabe aqui um parêntese, dada sua importância e, principalmente, a polêmica interpretação envolvida em torno dela. Trata-se, na verdade, da primeira forma pela qual sua proposta veio a ser conhecida (ainda em uma perspectiva

relacionada ao *counselling* ou ao “aconselhamento”) que, para se diferenciar das demais teorias e posturas da época, pautou-se por explicitar uma postura mais receptiva, acolhedora, calorosa, centrada na troca experiencial, com ênfase nos vividos e nos sentimentos, em contraposição aos modelos que enfatizavam o racional e o meramente comportamental. Numa análise mais contemporânea, diríamos que Rogers estaria – na época – valorizando os aspectos “subjetivos” do cliente, em relação aos aspectos mais “objetivos” de sua realidade.

Embora o próprio Rogers afirme que esta não era a idéia fundamental de sua proposta psicoterapêutica, a noção de “não-direção” acabou por ocupar um lugar de destaque em sua teoria e prática, basicamente por oferecer uma alternativa às metodologias intervencionistas conhecidas. O ponto central da idéia da “não-direção” é, em essência, uma abstenção de intervenções diretas baseadas em valores e pré-julgamentos, forçosamente orientados por um arcabouço teórico anterior ou por uma postura de suposto saber do terapeuta. É uma atitude diferenciada do terapeuta que, na definição “negativa” de Pagès (1976), passa por uma “recusa”:

A não-diretividade é, antes de tudo, uma atitude em face do cliente. É uma atitude pela qual o terapeuta se recusa a tender a imprimir ao cliente uma direção qualquer, em um plano qualquer, recusa-se a pensar que o cliente deve pensar, sentir ou agir de maneira determinada. Definida posteriormente, é uma atitude pela qual o conselheiro testemunha que tem confiança na capacidade de auto-direção do seu cliente (Pagès, 1976, p.66).

Assim sendo, as intervenções do terapeuta devem salvaguardar ao máximo a integridade do cliente. A atitude deve se basear na compreensão e na apreensão do mundo interno do sujeito, evitando a interpretação e a interposição de valores. Ao se interpretar, corre-se o risco de “compreender ‘sozinho’, de acreditar compreender quando de fato o que se está fazendo é projetar nossas significações sobre a situação do cliente” (Mucchielli, 1978, p.19). Isto nos lembra a célebre epígrafe de Erwin Straus quando, ao questionar o princípio interpretativo apoiado em teorias destacadas da vivência, coloca que “na maioria das vezes, as idéias inconscientes do paciente, são as teorias conscientes de seu terapeuta”.

A idéia do terapeuta “centrado na pessoa” é de compreender o sujeito falante, a sua fala e o que se passa no *aqui e agora* da relação. A perspectiva da terapia rogeriana se encontra com as premissas fenomenológicas no sentido de que o real aí está, o fenômeno está-aí-presente, oferecido à observação, bastando se estar atento para apreendê-lo sob o prisma do sujeito que vive o fenômeno.

A “resposta-reflexo” – que é uma modalidade de expressão empática – se fundamenta num princípio semelhante, ou seja, o de que apenas o sujeito que vive a situação pode expressar a realidade para si e para os outros.

AS MODALIDADES DE RESPOSTA

Rogers (Rogers & Kinget, 1977a, p.237) cita um estudo de Bergman, realizado em 1950, a partir de entrevistas gravadas, nas quais o autor isolou cinco categorias de respostas do terapeuta.

1. *Resposta avaliativa*, o que pode expressar desde uma interpretação, até um acordo/desacordo, passando pela sugestão ou informação;
2. *Resposta que tende a "estruturar" a relação*, que consiste numa explicação da situação terapêutica em questão;
3. *Resposta visando obter esclarecimentos*, o que indica uma não-apreensão exata do que o cliente questiona;
4. *Resposta-reflexo do conteúdo*, com referência ao contexto e não à pergunta propriamente dita;
5. *Resposta-reflexo do objeto*, o que indica que o terapeuta compreende a questão ou seu significado.

Já as respostas do cliente às perguntas do terapeuta foram classificadas em quatro categorias:

1. Reiteração: ou repetição da pergunta (ampliando ou não seu conteúdo, ou mesmo apresentando uma nova pergunta);
2. Não-reação: sendo uma “renúncia aparente” ao assunto que pode desembocar noutra coisa mais superficial;
3. Envolvimento: o cliente explora suas atitudes relativas ao objeto da pergunta;
4. Percepção: uma resposta indicativa de que o cliente compreendeu ou tomou consciência de aspectos até então desconhecidos para si.

A conclusão a que Rogers chegou foi que:

(...) ficou evidenciado pelo estudo de Bergman que as atividades de exploração do eu e de tomada de consciência, duas dimensões importantes do processo terapêutico, parecem ser favorecidas por respostas que “refletem” o pensamento do cliente. Ao contrário, as respostas que procuram explicar ou interpretar são de natureza a provocar reações contrárias ao progresso terapêutico (Rogers & Kinget, 1977a, p.239).

Já Mucchielli (1978) aponta para alguns tipos de respostas possíveis de serem dadas numa situação de entrevista clínica, a saber:

Respostas de avaliação ou de julgamento moral; interpretativa; de suporte afetivo; investigadora e resposta solução de problema.

A resposta de avaliação consiste em uma referência a normas, regras e valores. Envolve conselho, advertência, aprovação ou desaprovação. Segundo Mucchielli (1978), esta resposta “induz no entrevistado uma sensação de desigualdade moral, na qual ele se sente inferiorizado”. De fato, esta resposta envolve uma desigualdade, uma hierarquia, o que pode ter efeitos prejudiciais como inibição, culpa ou angústia.

Na resposta interpretativa, a ênfase recai sobre um ou outro aspecto em particular, conforme decisão do entrevistador. Ela pode ser uma retomada parcial, uma retomada deformante de sentido ou ainda uma explicação do que foi dito. Em todos estes casos temos

uma projeção da subjetividade do terapeuta, podendo uma sensação de incompreensão por parte do entrevistado, derivando em uma retificação ou mesmo atitudes como desinteresse, irritação ou bloqueio.

A resposta de suporte envolve uma atitude de consolação ou compensação. Indica semelhanças de vivências entre entrevistador e entrevistado, o que pode gerar desde uma sensação de acolhimento (do “paternalismo/maternalismo” da parte do entrevistador) que pode desembocar em uma dependência, até uma recusa de ser objeto deste consolo ou, mais freqüentemente, uma acomodação no sentido de esperar que tudo parta da figura do entrevistador.

A resposta investigadora ou de pesquisa consiste em inquirir o cliente com a intenção de ter complementação de informações que sejam julgadas necessárias pelo entrevistador. Envolve tanto um tipo de julgamento pelo terapeuta como também revela certos pontos a serem analisados pelo cliente (servindo, neste caso, de guia orientador). Pode derivar em uma retração (defesa) quando o entrevistado não desejar explorar este ou aquele aspecto proposto.

A resposta “solução de problema” envolve uma idéia “iluminada” que permitirá ao cliente sair da situação na qual se encontra. Por ser imposta de fora, este tipo de indução pode gerar uma enorme acomodação da parte do cliente, retirando-lhe a responsabilidade de seu próprio processo. O uso contínuo deste tipo de procedimento pode ocultar uma descrença no potencial do cliente ou uma excessiva confiança no poder do terapeuta.

Todos estes casos são exemplos de entrevistas *dirigidas* pelo entrevistador/terapeuta. Este modelo tem sua eficácia limitada à esfera da hierarquia e dos clientes que se colocam numa atitude de espera. Não favorecem, todavia, a autonomia e aprendizagem desejadas da parte do cliente (o que pode ser definido como o “objetivo” da

terapia, numa perspectiva humanista e existencial); ao contrário, apenas fortalecem a dependência deste do seu terapeuta. E, além disso,

(...) longe de encontrar-se, no final, diante do que o cliente sente realmente na sua situação particular, o entrevistador se encontra diante da resultante das induções decorrentes de suas próprias atitudes (seu método ou sua falta de método) e dos esforços de expressão pessoal do cliente (Mucchielli, 1978, p.50).

Diante disto, faz-se necessário estabelecer certos “imperativos” no que concerne a desenvolver atitudes mais coerentes com as perspectiva humanista e existencial.

OS IMPERATIVOS DA ATITUDE DO ENTREVISTADOR

Os cinco imperativos da atitude correta do entrevistador segundo Mucchielli (1978) seriam prerrogativas de ser um entrevistador centrado no cliente:

(1) *Acolhida e não iniciativa*: trata-se de uma atitude de receptividade, convite a ficar à vontade, diferentemente da atitude de iniciativa que obriga o outro a dar respostas ou a reagir diante da situação (embora esta seja uma atitude assaz eficiente e de fato, “centrada no cliente”, também pode gerar certas inseguranças e incertezas. É importante estarmos atentos à cultura na qual estamos inseridos – ou o cliente em questão. É muito comum recebermos um cliente repleto de expectativas definidas sobre a situação da entrevista terapêutica; não responder a estas expectativas ou ignorá-las é uma atitude de pré-julgamento da circunstância. O mais indicado é aguardar o advento do fenômeno do cliente, mas não ignorar as suas necessidades mais prementes);

(2) *Estar centrado no que é vivido pelo sujeito e não nos fatos que ele conta*: Primado da vivência que é sempre uma vivência particular, vivido do outro, nunca é de posse de uma interpretação alheia. O meu vivido é o meu vivido. Devo, pois, apreender o sentido deste vivido tal qual ele o é para esse outro sujeito. Significa dizer que os fatos objetivos são

auxiliares e não determinantes na compreensão do meu outro. Todavia, convém assinalar que isto não significa dizer que devemos simplesmente “deixar de lado” os fatos ou as objetividades. Os fatos são constituintes da cultura e da realidade dos indivíduos, e devem ser entendidos como tais. São, pois, de extrema relevância. O que não podemos é nos atermos aos fatos em si, visto que, cada fato é vivido na particularidade do sujeito. Em outras palavras, trata-se de focar o “sentido” ou o “significado”;

(3) *Interessar-se pela pessoa do sujeito, não pelo problema em si mesmo:* corolário do anterior. O autor coloca “renúncia” ao ponto de vista objetivo, visto o problema ser existencial. Não se trata, na realidade, de renunciarmos à objetividade, mas apenas remanejar as relevâncias. Os problemas são fatos da própria realidade, ou seja, todo mundo tem problemas e muitas vezes problemas absolutamente idênticos. As vivências destes problemas é que diferem em si, ou seja, os problemas podem ser iguais, os sentidos nunca são iguais – são particulares e da esfera da existência individual de cada um. No caso da terapia, o facilitador “tentar ver não o problema em-si, mas o problema-do-ponto-de-vista-do-sujeito em questão” (Mucchielli, 1978). É isto que caracteriza uma entrevista “centrada na pessoa”;

(4) *Respeitar o sujeito e manifestar-lhe uma consideração real, em lugar de tentar mostrar-lhe a perspicácia do entrevistador ou sua dominação:* Isto é consequência da principal noção rogeriana, a de tendência atualizante. Significa acreditar que o cliente tem potencial para sair da situação na qual se encontra, de recobrar sua dinamicidade perdida, seu “estado de equilíbrio”. Significa respeitar esta potencialidade e respeitar a própria existência do indivíduo como algo único, real. É um respeito por sua integridade, sua maneira de ver a realidade, de sentir, de viver. É uma não-interposição de conceitos: os meus conceitos ou as minhas idéias são os meus conceitos e as minhas idéias, os conceitos e as idéias do outro são os conceitos e as idéias do outro. Podemos trocar e interagir, mas não devemos impor nada, sob pena de perdermos o sentido da individualidade e nos mesclarmos num amálgama

disforme. “Não é o caso de ‘fazer psicologia’, mas de escutar e de compreender” (Mucchielli, 1978, p.55);

(5) *Facilitar a comunicação e não fazer revelações*: Não se trata de enquadrar esta ou aquela fala num determinado padrão de interpretação, ou de revelar uma “verdade” apreendida ao outro (a verdade atribuída é sempre verdade projetada). A rigor, o que difere o modo de reformulação de uma interpretação clássica é a apreensão do mundo privado do sujeito como ponto de partida. A “interpretação” parte da subjetividade de quem interpreta, enquanto que na reformulação se destaca o esforço por considerar a alteridade e o ponto de partida é sempre o do sujeito da vivência. Nesta perspectiva, “trata-se de fazer esforços para manter e melhorar sua capacidade de comunicar e de formular o seu problema” (Mucchielli, 1978, p.56). É uma forma de permitir ao outro clarificar a sua própria experiência para si, o que permitirá a sua conseqüente solução (a dialética dos problemas aponta para o fato de que está embutido neles – nos próprios problemas – as suas soluções).

A REFORMULAÇÃO COMO TÉCNICA DE BASE

“Chama-se ‘reformulação’ uma intervenção do entrevistador que consiste em *tornar a dizer com outros termos* e do modo mais conciso, ou explícito o que o cliente acaba de expressar e isto *de tal forma que obtenha a concordância do sujeito* (Mucchielli, 1978, p.58. Grifos do autor). Parte-se da idéia de uma intervenção que permita uma expressão mais completa do cliente, que facilite a comunicação e que gere cada vez mais espontaneidade.

Partindo-se daí, temos que, (1) não se trata de um procedimento interpretativo; (2) a reformulação, quando reconhecida pelo entrevistado, permite que ele siga adiante na comunicação, abre novos canais e, (3) há sempre uma comprovação ou confirmação do que foi expresso, no sentido de ter sido apreendido ou compreendido tal qual foi formulado.

Os princípios básicos da reformulação são, pois:

1. O reconhecimento dos significados ou sentimentos expressos na formulação;
2. A expressão do ponto de vista do sujeito de uma forma mais elaborada e desenvolvida;
3. A aceitação ou reconhecimento do conteúdo subjetivo do sujeito em questão;
4. A definição do descrito pelo sujeito em termos de responsabilidade dele próprio, ou seja, é o seu ponto de vista e este está sendo compreendido com tal;
5. O “engano” tão somente permite que o cliente refaça a sua expressão, encaminhando a situação para nova tentativa de compreensão;
6. Implica numa contínua “checagem” da comunicação como forma de nortear a compreensão e permitir a manutenção dos canais de comunicação abertos.

Estes elementos trazem de volta a perspectiva de que somente o sujeito sabe ou está “mais a par” do que lhe ocorre; visto ser ele, e apenas ele (o próprio sujeito) quem apreende a sua situação em termos de “profundidade existencial” (Mucchielli, 1978). É um termo de compromisso do facilitador com o cliente, compromisso de confiança no seu íntimo, no seu potencial.

Supõe uma lógica comportamental. Os conteúdos afetivos estando ligados às significações individuais vivenciadas e

(...) estas últimas se organizam em sistema no *Universo privado* de cada um de nós. Assim, compreender um comportamento é compreender as significações que ele implica no próprio nível da *percepção* das coisas, dos seres, e dos eventos, é reconstituir tais significações no conjunto da vivência do sujeito (Mucchielli, 1978, p.59).

E ainda supõe o reconhecimento, por parte do sujeito, do que foi expresso.

A “RESPOSTA-REFLEXO”, SEGUNDO ROGERS

Rogers (1977b) reitera o fato que o objetivo do terapeuta centrado na pessoa é o de “participar da experiência imediata do cliente”, ou seja, ao invés de julgar, avaliar, analisar, interrogar, deve-se seguir o caminho natural do próprio cliente, em suas respostas, a partir de

seu pensamento, buscando englobar os significados deste, “ao ponto de retomá-lo e lhe dar uma forma equivalente ou, pelo menos, suscetível de ser reconhecida como sua. Por isto a resposta característica da abordagem rogeriana é conhecida pelo nome de ‘reflexo’” (p.53).

A idéia de “reflexo” consiste em estabelecer um canal de comunicação entre terapeuta e cliente que torne efetivamente “comum” os sentidos. Igualmente visa explicitar esses sentidos para o próprio sujeito.

Evidentemente que esse modelo de resposta tem perfis ou gradações. Rogers (1977b) coloca que seriam de três tipos: (1) a reiteração ou reflexo-simples; (2) o reflexo de sentimentos; e, (3) a elucidação.

A REITERAÇÃO OU O REFLEXO SIMPLES

Do ponto de vista “técnico”, operacional, o reflexo “consiste em resumir, parafrasear ou acentuar a comunicação manifesta ou implícita do cliente” (Rogers & Kinget, 1977b, p.53). Aproveitando que o cliente chegou ao fim de determinada fala, “reflete-se” a idéia ou as idéias por ele emitidas. Essa forma se dirige ao conteúdo manifesto da fala, ou seja, visa o que foi explicitado pelo discurso.

Como aponta Rogers, em geral, essa é uma intervenção breve e consiste em resumir a comunicação, relevar um aspecto importante dessa comunicação ou reproduzir as últimas palavras para facilitar a continuidade da comunicação. Este procedimento visa reforçar o discurso do cliente, estimulando sua expressividade. Este tipo de reiteração, de fato, favorece a continuidade da comunicação, permitindo ao cliente desenvolver mais a sua narrativa.

O reflexo simples se emprega principalmente quando a atividade do cliente é descritiva, isto é, quando carece de substância emocional ou quando o sentimento está a tal ponto inerente ao conteúdo material que o terapeuta demonstre uma atitude investigadora, analítica, que seja contrária às suas intenções, se procurasse deduzir daí alguma significação implícita (Rogers & Kinget, 1977b, p.64).

Esse tipo de resposta favorece a segurança, a diminuição das defesas e a ampliação do campo da consciência do cliente. O reflexo simples é, na verdade, uma pontuação³, que serve para organizar os conteúdos da comunicação do cliente. Isto cria uma sensação de melhor compreensão de si mesmo e o estimula ainda mais a continuar se expressando.

Rogers assinala que esse tipo de resposta tem como valor específico a afetividade, não acrescentando nada de cognitivo ao pensamento do cliente. Para justificar isso, utiliza-se de conceitos da *Gestalt-Theorie* (ou Psicologia da Forma), dizendo que não contém nada que modifique o campo de percepção do cliente. De fato, não se trata de uma resposta que gera uma intensa mudança, mas está embutida nela “algo de novo”, qual seja a percepção um pouco mais clara de um conteúdo anteriormente obscuro, ou mesmo a tomada de consciência de algo que estava explícito, mas não percebido, ou seja, quando há a consciência puramente cognitiva de certos conteúdos ou eventos sem que se tenha tido uma apreensão orgânica destes. Desta maneira, além da positiva sensação de estar sendo “acompanhado” e não simplesmente observado ou julgado, tem-se ainda um ganho adicional de clarificação – mesmo que mínima – da própria comunicação.

Na sua forma mais simples, temos uma “resposta-eco”. Um dos problemas desta formulação é que, se utilizada continuamente, desperta a atenção do sujeito para a repetição, e não propriamente para a compreensão em si.

Uma forma semelhante, mas de qualidade superior, é a que emprega outros termos – equivalentes aos que o sujeito havia utilizado – para a devolução (Note-se que a determinação da semelhança ou não do termo utilizado pelo entrevistador surgirá apenas depois da devolução, da checagem pelo entrevistado). Nesta modalidade, o facilitador “refaz” a comunicação, com vistas, inclusive, a saber, está-se realmente compreendendo seu cliente.

³ Kinget, acertadamente, a compara a uma boa pontuação de textos (Rogers & Kinget, 1977a).

Tornando um pouco mais complexa essa questão, temos a “reformulação-resumo”, que é uma forma de condensar todo o discurso num *essencial-para-o-sujeito* (Mucchielli, 1978). Supõe uma atenção extremamente focada do entrevistador e um excelente poder de síntese – derivada desta atenção ativa – para captar o essencial.

Em termos gerais, o “reflexo-simples” é uma “forma elementar” (Lerner, 1974) de interação. “Tem a vantagem de que se articula pura e exclusivamente sobre o material provido pelo cliente, que desta maneira é *acompanhado* e não *observado*; tal experiência o motiva de forma natural a penetrar progressivamente e *por iniciativa própria*, em sua problemática” (Lerner, 1974, p.78).

É interessante destacar que essa modalidade de resposta ganhou suficiente destaque a ponto de ser a mais utilizada pelos terapeutas centrados na pessoa, e até mesmo por Rogers. Isso se deve, em grande parte, devido ao fato que “o fator operativo básico da psicoterapia não é a instrumentalização ou a ‘técnica’, mas a personalidade do terapeuta, capaz de criar uma relação eficiente” (Lerner, 1974, p.78).

O REFLEXO DE SENTIMENTOS

Rogers também utiliza a expressão “reversão figura-fundo”, dizendo:

Enquanto que a reiteração facilita o processo ao dar ao indivíduo a sensação de se sentir perfeitamente compreendido e respeitado, o reflexo propriamente dito tem por objetivo descobrir a intenção, a atitude ou sentimento inerentes às suas palavras, propondo-os ao cliente, sem os impor. Em termos gestaltistas, consiste em tornar claro o “fundo” da comunicação de modo a permitir que o indivíduo perceba se ele encontra nela elementos suscetíveis de se integrar à “figura”, de modificá-la ou de revalorizá-la (Rogers & Kinget, 1977b, p.67).

O reflexo de sentimentos tem, assim, um caráter mais dinâmico do que a reiteração. Vai além da estabilização da figura proposta pela reiteração, tendendo a “favorecer a evolução” dessa figura. Como assinala Mucchielli (1978), é aqui que se encontra a teoria rogeriana de “reestruturação do campo”. A mudança nesta relação figura-fundo apenas traz o que ora permanece latente, traz a sensação do “novo”, na medida em que permite ao cliente uma outra forma de percepção.

Implica em uma apreensão do que está subjacente ao discurso explícito do sujeito. Esta apreensão novamente requer uma profunda atenção por parte do entrevistador, mas exige fundamentalmente uma postura empática deste, para evitar qualquer sensação de “intrusão” ou um “efeito traumatizante”, como aponta Mucchielli (1978). É necessário, pois, grande presença de espírito do terapeuta para respeitar o “tempo” ou o momento do cliente. Esse “tempo” a que estamos nos referindo – ou o *timing* da relação – refere-se ao ritmo do cliente, àquele momento do processo no qual o cliente está pronto a captar o conteúdo do que está sendo trabalhado. Muitas vezes, no afã por ser efetivo ou na euforia da descoberta, o terapeuta não considera este “tempo” de seu cliente e sua intervenção cai no vazio (mesmo tendo sido teoricamente correta), incorrendo ainda em um comportamento regressivo por parte do seu cliente. É o “momento certo” para a intervenção. O que determina isto? Na maioria das vezes, esta percepção advém da experiência, mas a apreensão do *timing* é uma tarefa essencialmente intuitiva, que envolve atenção, contato profundo e dedicação por parte do terapeuta, além de respeito pelo processo do cliente.

O reflexo de sentimentos desloca o centro da atenção do discurso, dos objetos externos ao significado pessoal do falante – daí sua centralização nos “sentimentos”. O centro de todo problema é o sentimento associado a este problema, é a perspectiva existencial deste, e é neste ponto que reside a *funcionalidade* desta intervenção.

Como derivação dessa atitude, aponta Lerner (1974, p. 80), “Esta liberdade, esta ausência de pressões, que emanam do reflexo do sentimento, permite que o cliente progrida até uma crítica cada vez mais objetiva de suas ‘experiências’ e valorações conexas”.

ELUCIDAÇÃO OU REFORMULAÇÃO-CLARIFICAÇÃO

A elucidação já intervém numa outra esfera da comunicação, a esfera dos elementos não manifestos, visa, portanto, tornar evidentes sentimentos e atitudes que não decorrem diretamente das palavras do indivíduo, mas que podem ser razoavelmente deduzidos da comunicação ou de seu contexto. Por “razoavelmente” entendemos por via simplesmente lógica – sem a intervenção de conhecimentos psicodinâmicos especializados (Rogers & Kinget, 1977b, p.83).

É, de fato, uma *dedução* sobre o discurso do cliente, sendo, pois, a mais intelectualizada das respostas (sendo a reiteração apenas um decalque e o reflexo estando mais ligado à esfera dos sentimentos). Este elemento traz um problema inicial – principalmente para os terapeutas principiantes – que é o caráter extremamente atraente em relação aos outros tipos de resposta. Como assinala Lerner (1974, p. 82):

Para os terapeutas jovens e os de outras orientações que contactam pela primeira vez com esta terapia, tem maior atrativo, pois resulta mais gratificante para a exigência de fundamentar *intelectualmente* o acionar psicoterápico e ao mesmo tempo satisfaz a necessidade de certo ‘controle’.

Também para o cliente esta forma é mais atrativa ou interessante, parecendo-lhe ter mais “substância” do que as demais e por, aparentemente, demonstrar a competência do profissional. “Disto resulta que ela é suscetível de encorajar as tendências à dependência ou, se prefere, à transferência, característica do neurótico. Esta é uma das principais razões pelas quais o terapeuta rogeriano experiente evita responder desta maneira” (Rogers & Kinget, 1977b, p. 84).

A fala do sujeito é a expressão direta do que ele experimenta, com o que isso implica de tateante, de não organizado, de confuso. A clarificação é o aspecto ao mesmo tempo mais difícil e mais eficaz da reformulação: consiste em trazer à luz e reenviar ao sujeito o sentido mesmo daquilo que ele disse (Mucchielli, 1978, p. 63).

A elucidação é uma forma de resposta que se aproxima bastante da interpretação, estando mais suscetível de conter elementos fora do campo de percepção do cliente, e conseqüentemente, mais voltados à percepção do terapeuta⁴. O cuidado deve recair pela apreensão do significado do sujeito, tal qual está sendo vivido neste instante. A clarificação tem sempre que se manter próximo ao nível do que é “essencial”, sem se colocar nada além. É uma apreensão do subjacente – não um “subjacente” desconectado da experiência do sujeito – mas um sentido que está presente no discurso implícito do sujeito, seja como conteúdo ou, *principalmente*, como sentimento.

Pelo fato de que a elucidação se afasta sensivelmente do centro da percepção e de que seu conteúdo corre o risco de não ser reconhecido pelo indivíduo como pertencente ao campo de sua percepção, seria útil formular o conteúdo desta resposta de modo não categórico (...) Já que a elucidação se aproxima da interpretação, é raro que apareça no diálogo rogeriano (Rogers & Kinget, 1977b, p. 84-85).

De todas essas modalidades de resposta, a elucidação é a que apresenta menor efetividade. “As investigações comparativas sobre o efeito que têm as diversas instrumentalizações nas respostas dos clientes, revelam que depois da interpretação o cliente tende a bloquear-se e perde a iniciativa para o auto-exame” (Lener, 1974, p. 73), o que pode ser observado nas pesquisas apresentadas por Rogers em *Terapia Centrada no Cliente* (Rogers, 1992). Como assinalam Rogers e Kinget (1977b), guardando as devidas proporções, o valor terapêutico de uma resposta tende a ser inversamente proporcional a seu valor intelectual.

⁴ Rogers a define como um tipo de resposta menos “asséptica” (Rogers & Kinget, 1977b, p.84).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As idéias de Rogers tornaram-se conhecidas principalmente por sua eficácia comprovada. A partir daí foi dada uma maior atenção à sua teoria (embora pouco elaborada) e à sua técnica.

Esta técnica foi, sem dúvida, inovadora no seio da psicoterapia, no sentido que transpõe a figura do terapeuta de um patamar de superioridade e supremo poder, para uma suposta igualdade na relação.

A psicoterapia de Rogers estabelece uma ênfase na qualidade da relação. As *condições necessárias e suficientes* de que fala Rogers ao longo de sua obra, apontam para uma mudança de atitude na psicoterapia: de uma relação centralizada no poder técnico do terapeuta, passa-se a considerar a variável pessoal, a equação do *indivíduo-ser-humano* do terapeuta.

Para se estabelecer uma perfeita relação é preciso permitir que o Outro venha até nós, com o mínimo de barreiras possíveis. Para tanto, uma atitude permissiva, acolhedora, facilitadora é sempre preferível a uma atitude intromissora, agressora, invasiva ou superior. Parte de uma idéia essencial de igualdade, as diferenças residindo em suas perspectivas individuais. Não restam dúvidas de que, em certa medida, há uma concepção “essencialista” de ser humano impregnado nas teses rogerianas, mas também não restam dúvidas de que, mesmo com essa concepção, o centro da relação terapêutica é primordialmente dinâmico, processual, e não busca um ponto fixo, mas se abre para perspectivas novas.

Como aponta Rogers (1994), na terapia não é o conteúdo, mas a qualidade da expressão o mais importante. E progresso, em terapia, refere-se a uma maior aproximação do indivíduo de “sua própria experiência” (Rogers, 1994, p. 106).

A “resposta-reflexo” é uma excelente maneira de mostrar a realidade do sujeito a ele mesmo, de respeitar o seu interior como algo digno de confiança, de valor. Somente assim

o cliente poderá perceber que responsabilidade e liberdade caminham juntas, reforçando a idéia de um processo psicoterapêutico que promove a autonomia e a liberdade do sujeito.

REFERÊNCIAS

LERNER, M. *Introducción a la Psicoterapia de Rogers*, Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión, 1974.

MARQUES, J. S. Ethos e Ética em Heidegger. *Educação e Filosofia*, Uberlândia, n. 7, v. 4, p. 59-66, 1989.

MUCCHIELLI, R. *A Entrevista Não-Diretiva*, São Paulo: Martins Fontes, 1978.

PAGÈS, M. *Orientação Não-Diretiva em Psicoterapia e em Psicologia Social*, Rio de Janeiro: Forense-Universitária/ São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1976.

ROGERS, C. R.; KINGET, G. M. *Psicoterapia e Relações Humanas*, v. 1, Belo Horizonte: Interlivros, 1977a.

_____. *Psicoterapia e Relações Humanas*, v. 2, Belo Horizonte: Interlivros, 1977b.

ROGERS, C. R. *Terapia Centrada no Cliente*, São Paulo: Martins Fontes, 1992.

_____. A Equação do Processo da Psicoterapia, In: WOOD, J. K. (Org.). *Abordagem Centrada na Pessoa*. Vitória: Editora Fundação Ceciliano Abel de Almeida/Universidade Federal do Espírito Santo, 1994. p.95-122.

SPIEGELBERG, H. *Phenomenology in Psychology and Psychiatry*. A historical introduction, Evanston: Northwestern University Press, 1972.