



Centro Universitário de Brasília – CEUB
Faculdade de Ciências da Educação e Saúde – FACES
Curso de Psicologia

**O desenvolvimento da Comunicação Não Violenta durante o processo psicoterápico na
Abordagem Centrada na Pessoa**

Simone Lemos Buseti

Brasília
Dezembro de 2021



Centro Universitário de Brasília – CEUB
Faculdade de Ciências da Educação e Saúde – FACES
Curso de Psicologia

**O desenvolvimento da Comunicação Não Violenta durante o processo psicoterápico na
Abordagem Centrada na Pessoa**

Simone Lemos Buseti

Monografia entregue à Faculdade de
Ciências da Educação e Saúde – FACES do
Centro Universitário de Brasília – CEUB
como requisito parcial à conclusão do curso
de Psicologia.
Professor Orientador: Frederico Guilherme
Ocampo Abreu

Brasília
Dezembro de 2021

Folha de Avaliação

Autora: Simone Lemos Buseti

Título: O desenvolvimento da Comunicação Não Violenta durante o processo psicoterápico na Abordagem Centrada na Pessoa

Banca Examinadora

Prof. Frederico Guilherme Ocampo Abreu

Prof. Francielly Müller Lima

Prof. Otávio de Abreu Leite

Resumo

A presente pesquisa deu-se na forma de estudo qualitativo com o objetivo geral de analisar o desenvolvimento da Comunicação Não Violenta durante o processo terapêutico na perspectiva da Abordagem Centrada na Pessoa (ACP). Além disso, teve como objetivos específicos: caracterizar a Comunicação Não Violenta (CNV); discorrer sobre a importância do diálogo dentro da Abordagem Centrada na Pessoa; e analisar um caso clínico procurando verificar o desenvolvimento da CNV dentro de uma psicoterapia com abordagem na ACP. Para atingir tais fins, foram realizadas gravações ao início e ao final do processo psicoterapêutico de uma participante em atendimento no CENFOR, na ACP. O período entre a primeira e a última gravação foi de 06 de setembro a 08 de novembro. O método de análise foi a análise de conteúdo, proposta por Laurence Bardin, e foram definidas as seguintes categorias: julgamentos moralizadores; comparações; negação de responsabilidade; Comunicação Não Violenta; fases da cliente na Abordagem Centrada na Pessoa. O estudo possibilitou verificar que, embora sutil na presente pesquisa, um avanço nas fases do processo terapêutico está relacionado com uma diminuição da comunicação alienante da cliente e aumento da Comunicação Não Violenta.

Palavras-chave: Comunicação Não Violenta; Abordagem Centrada na Pessoa; processo terapêutico; comunicação; linguagem.

Sumário

Resumo.....	IV
Introdução	1
Capítulo 1 – Comunicação Não Violenta (CNV).....	5
1.1 Conceituação.....	5
1.2 Operacionalização.....	9
Capítulo 2 – A Comunicação na Abordagem Centrada na Pessoa (ACP).....	13
2.1 Conceituação e principais aspectos da Abordagem Centrada na Pessoa.....	13
2.2 Definindo sentimento.....	18
Capítulo 3 – Metodologia.....	20
3.1 Tipo de estudo.....	20
3.2 Participantes.....	21
3.3 Instrumentos.....	21
3.4 Procedimento.....	22
3.5 Estratégias de Análise de Informações.....	22
Capítulo 4 – Análise e Discussão.....	26
4.1 A cliente.....	26
4.2 Comunicação da cliente.....	26
4.2.1 Julgamentos moralizadores.....	27
4.2.2 Comparações.....	30
4.2.3 Negação de responsabilidade.....	31
4.2.4 Comunicação Não Violenta.....	33
4.3 Fases da cliente na Abordagem Centrada na Pessoa.....	37
4.4 Unindo a CNV com a ACP.....	42
Considerações Finais.....	46

Referências.....	48
Apêndice A.....	50
Apêndice B.....	52

Introdução

Comunicação é, basicamente, o compartilhamento de informações entre pessoas, sendo uma ferramenta essencial de integração, interação, instrução e desenvolvimento em qualquer área da sociedade. Além disso, a comunicação pode ser uma ferramenta de transformação, uma vez que a linguagem introduz o ser na existência, revelando-o e ocultando-o, aproximando-o ou distanciando-o. É pela comunicação que é possível entrar na história do outro, sendo ela considerada, por isso, o locus do trabalho psicoterápico.

Durante o processo terapêutico, a relação dialógica contribui para a expansão do vocabulário e da expressão do cliente, já que, por um lado, o terapeuta o ajuda a identificar e organizar suas experiências e, por outro, o cliente passa a se expressar cada vez mais a fim de poder comunicar o que se passa dentro de si e ser compreendido pelo terapeuta. Assim, observa-se uma mudança gradual no vocabulário e forma de linguagem utilizada pelo cliente. A análise dessas alterações contribui, portanto, para entender melhor de que forma a mudança terapêutica ocorre.

Rosenberg (2006) destaca a importância que a linguagem e o uso das palavras têm na nossa capacidade de nos mantermos compassivos. A maneira com a qual nós estamos acostumados a nos comunicar leva a diversos desentendimentos e conflitos, que poderiam ser evitados caso nossa forma de expressão fosse reformulada. Entender a forma como nos comunicamos é entender a forma como nos relacionamos. Assim, estudos que tenham como foco a análise da comunicação podem contribuir para a compreensão cada vez mais profunda das relações sociais e para a redução de diversos conflitos e sofrimento.

Rosenberg (2006) traz a ideia de comunicação empática (não violenta) (CNV), método que abrange um conjunto de técnicas discursivas que possibilitam relacionar-se de forma produtiva, significativa e benéfica consigo e com outras pessoas. É um método que

foca na comunicação, com a linguagem e o uso das palavras ocupando um papel crucial como seu sistema organizador (Almeida, 2019).

Segundo Pelizzoli (2012), nós recebemos ou construímos um tipo de comunicação grotesca, pouco transparente e pouco conectada com aquilo que nos afeta e afeta o outro. Rosenberg (2006) usa o termo comunicação alienante para se referir a “formas específicas de comunicação que contribuem para o nosso comportamento violento em relação aos outros e a nós mesmos” (pg.37), tais como julgamentos moralizadores, comparações e negação de responsabilidade.

Com a finalidade de reduzir os comportamentos violentos, a Comunicação Não Violenta (CNV) propõe que nos concentremos na tomada de consciência de quatro aspectos fundamentais: 1) observação dos fatos sem julgamento ou avaliação; 2) identificação dos sentimentos em relação aos fatos observados; 3) reconhecimento das necessidades ligadas aos sentimentos identificados; e 4) elaboração de pedidos claros, específicos e concretos para enriquecer nossas vidas. Ao tomarmos consciência dessa organização interna de elementos, podemos, então, comunicá-la ao outro de forma compassiva (Rosenberg, 2006).

Tal método, a princípio, parece ser bastante simples. Contudo, Rosenberg (2006) ressalta que é muito comum que as pessoas tenham dificuldade de identificar e expressar sentimentos, além de terem um vocabulário pobre que possibilite isso. Assim, é possível inferir que o desenvolvimento da CNV pode ser difícil para muitas pessoas, uma vez que a segunda etapa apresenta entraves, comprometendo o restante do processo.

Apesar da ressalva, Rosenberg (2006) não se aprofunda nos motivos que levam as pessoas a terem essa dificuldade, nem apresenta caminhos para superá-la. No entanto, o autor menciona que suas ideias foram fortemente influenciadas por seu trabalho e pesquisa em conjunto com Carl Rogers. Assim, tomamos como base a Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), desenvolvida por Carl Rogers, para trazer luz a essa questão.

De acordo com Rogers e Kinget (1977a), muitas pessoas recebem em seu desenvolvimento infantil um tipo de criação em que seus sentimentos são invalidados e desqualificados. Como estratégia de defesa e para ganhar o amor de seus responsáveis, a criança passa então a adotar sentimentos e referenciais que se adequem a eles, causando uma desordem do seu sistema de comunicação interna. Dessa maneira, acabam se tornando adultos desconectados de seus sentimentos, incapazes de identificá-los e, conseqüentemente, de expressá-los.

Abordando o tema da comunicação sob outro aspecto, Rogers e Kinget (1977a) pontuam que nosso sofrimento psíquico é decorrente dessa falha de comunicação interna, que resulta, conseqüentemente, numa falha de comunicação com o outro. Sendo assim, sua proposta terapêutica é no sentido de restabelecer no cliente o livre fluir entre a experiência vivida e suas próprias concepções de mundo, de forma que ele se sinta livre para sentir e experimentar o mundo da sua própria maneira, podendo então comunicar-se consigo e com o outro.

O caminho que a ACP apresenta para resgatar essa conexão está em seu modelo terapêutico, com um de seus métodos conhecido como reflexo de sentimentos, em que o terapeuta experiencia as atitudes terapêuticas e as expressa para o cliente por meio de respostas de compreensão empática, possibilitando ao cliente ter o sentimento de ser compreendido ou aceito (Freire, 2000). O processo terapêutico opera de modo que permite à pessoa ter uma experiência integral e consciente de todas as suas reações, incluindo seus sentimentos e emoções. Ela se torna apta a permitir que seu organismo considere e pondere cada estímulo e necessidade, deixando-a capacitada para descobrir qual ação se aproxima mais da satisfação de suas necessidades (Rogers, 2014).

Pelo exposto, entende-se que, uma vez que o indivíduo consiga ter a compreensão de seus sentimentos, torna-se simples e natural que ele identifique suas necessidades e as ações necessárias para supri-las. Dessa maneira, o desenvolvimento de uma psicoterapia na perspectiva da ACP parece se assemelhar às etapas da metodologia da CNV. No entanto, a psicoterapia não acontece da forma organizada como propõe Rosenberg (2006), pois ocorre em um contexto dialógico bastante complexo. Assim, surge o questionamento se seria possível observar no cliente o desenvolvimento desse tipo de comunicação durante o processo terapêutico.

Nesse sentido, o presente trabalho teve como objetivo geral analisar o desenvolvimento da Comunicação Não Violenta durante o processo terapêutico na perspectiva da Abordagem Centrada na Pessoa. Além disso, buscou caracterizar a Comunicação Não Violenta, bem como a importância do diálogo dentro da Abordagem Centrada na Pessoa. Por fim, também teve como objetivo analisar um caso clínico procurando verificar o desenvolvimento da CNV dentro de uma psicoterapia com abordagem na ACP.

Capítulo 1: A Comunicação Não Violenta (CNV)

Este capítulo tem como finalidade apresentar os principais conceitos e ideias relacionados à CNV, tais como comunicação alienante, julgamentos moralizadores, comparações, negação de responsabilidade, comunicação empática (ou não violenta), observação, sentimento, necessidades e ações concretas. Além disso, a partir da análise da estrutura das formas linguísticas presentes na fala do sujeito, propõe uma metodologia para classificar essa comunicação como alienante ou não violenta, a qual será utilizada para a realização da presente pesquisa.

1.1 Conceituação

Segundo Pelizzoli (2012), comunicação é o ato de exercer a vida sistêmica, a vida como relação, e constitui o que somos a cada momento, nossa história, as narrativas, memórias, feitos, sonhos, ideias, etc. Ela pode ser entendida como a base da vida social, dos conflitos e de suas resoluções, não sendo apenas um jogo de signos e significantes, mas linguagem vital. Um dos meios de a comunicação ser exercida é a linguagem, a qual encontra seu sentido em dizer algo a alguém, que está sempre como fundo de referência, podendo inclusive incluir a nós mesmos, uma vez que somos partes e personalidades em uma única pessoa. Além disso, de acordo com Parzianello (2019), a linguagem não é apenas um meio pelo qual dominamos as coisas ou para nos comunicarmos, mas é, também, a forma de significação e construção da realidade.

Tendo por base a preocupação com a comunicação e com o papel crucial da linguagem e do uso das palavras, Rosenberg (2006) propõe um método que contém um conjunto de técnicas discursivas para se relacionar de forma produtiva, significativa e benéfica com outras pessoas, chamando-o de Comunicação Empática ou Comunicação Não Violenta (CNV). Almeida (2019) considera esse método uma síntese de uma filosofia de vida baseada em consciência, afeto, empatia, generosidade e respeito. O autor afirma que, para se

comunicar de modo não violento, não basta, apenas, a intenção ou o sentido, mas, também, saber transmitir essa expressão em uma proposição linguística coerente.

Para um melhor entendimento do que é a CNV, dos Santos (2019) propõe examinar o seu contrário, a comunicação violenta. O autor cita as ideias de Steven Pinker, que alega que a tendência à violência é algo inato nos seres humanos, sendo eliminada por meio da educação e do uso da razão. A comunicação violenta seria, então, o não uso de uma comunicação não violenta, sendo que esta última deve ser ensinada por meio da linguagem. Nesse sentido, Parzianello (2019) aponta a CNV como um instrumento eficiente e oportuno para a capacitação de sujeitos sociais, os quais esperam (auto)educar em sociedade para estabelecer a confiança e o comprometimento de uma sociedade baseada numa cultura de paz.

No mesmo sentido da comunicação violenta, Rosenberg (2006) utiliza o termo comunicação alienante para se referir a algumas formas específicas de comunicação que contribuem para o comportamento violento direcionado aos outros e a nós mesmos. O autor evidencia três tipos principais dessa forma de comunicação: o uso de julgamentos moralizadores, a comparação e a negação da responsabilidade.

De acordo com Rosenberg (2006), julgamentos moralizadores são aqueles que subentendem uma natureza errada ou maligna nas pessoas que não agem de acordo com nossos valores e se apresentam sob a forma de insulto, culpa, depreciação, rotulação crítica, comparação e diagnósticos. Ao utilizarmos julgamentos moralizadores, Martinot e Fiedler (2016) afirmam que nós nos direcionamos a qualificar, classificar, analisar e determinar níveis de erros dos outros ao invés de concentrarmos nossa atenção na identificação do que nós e os outros necessitamos e não estamos conseguindo obter. Ainda, segundo Parzianello (2019), julgamentos moralizadores são péssimas expressões de necessidades, uma vez que

bloqueiam os indivíduos de ter consciência de suas necessidades que não estão sendo atendidas no relacionamento com o outro.

Já o uso de comparações serve para indicar o grau de igualdade, de superioridade ou de inferioridade. Nesse caso, a comunicação pode ser ainda mais violenta, pois, geralmente, se utiliza de termos como “pior que”, que podem ser ofensivos e negativos (Almeida, 2019). Rosenberg (2006) destaca que a comparação é um tipo de julgamento e, quando a fazemos, começamos a nos sentir infelizes. Sendo assim, todo o arcabouço linguístico que colabore para expressar comparações deve ser evitado (Almeida, 2019).

Por fim, outra forma de comunicação alienante da vida é a negação de responsabilidade em relação a uma situação indesejada, podendo, inclusive, transmitir a responsabilidade ao outro. Esse tipo de comunicação nos impede de termos consciência de que somos responsáveis por nossos próprios pensamentos, sentimentos e atos. Dessa forma, Rosenberg (2006) propõe que nós substituamos uma linguagem que indique falta de escolha por uma que reconheça essa possibilidade. Segundo o autor, nós podemos ficar perigosos quando não temos consciência da nossa responsabilidade por nossos sentimentos, pensamentos e comportamentos.

Com o objetivo de pacificar as relações e encontrar uma maneira de atender às necessidades de todos os envolvidos na relação, a CNV propõe o abandono das formas de comunicação alienante e a adoção de uma comunicação correta, qual seja, aquela que tem a capacidade construtiva e que garante a atenção, a escuta e as necessidades em jogo. Essa visão e método defende o saber ouvir e o saber falar e ensina uma forma de nos expressarmos e de recebermos o que é expresso pelos outros (Pelizolli, 2012).

O método sugerido por Rosenberg (2006) propõe que concentremos a luz da consciência em quatro áreas, que são os quatro componentes do modelo da CNV: observação, sentimento, necessidades e pedido. Essas áreas dizem respeito a um processo que deve ser

realizado em etapas. Assim, diante de situações de conflitos (internos ou com outras pessoas) primeiramente é preciso observar o que está de fato acontecendo, ou seja, quais as ações concretas que estamos observando e que afetam nosso bem-estar. Para isso, é necessário que se separe a observação da avaliação, devendo as observações serem feitas de modo específico, para um tempo e um contexto determinado.

Logo em seguida, devemos prestar atenção a como estamos nos sentindo em relação ao que estamos observando. De acordo com Rosenberg (2006), nosso repertório de palavras para rotular os outros geralmente é maior do que o vocabulário para descrever claramente nossos estados emocionais. Nesse sentido, o autor destaca alguns benefícios de enriquecer o vocabulário de nossos sentimentos e sugere que utilizemos palavras que se referem a emoções específicas em vez de palavras vagas ou genéricas. Além disso, destaca a importância de nos permitirmos ser vulneráveis ao expressarmos nossos sentimentos, pois, ao nos expressarmos de forma real, sincera e verdadeira, nos humanizamos perante os outros, estabelecendo uma conexão emocional.

Após termos identificado os sentimentos, é possível verificar quais são as necessidades, valores e desejos que estão gerando esses sentimentos. Dessa forma, aumentamos nossa consciência de que o que os outros dizem e fazem pode ser o estímulo para nossos sentimentos, mas não a causa. Assim, aceitamos a responsabilidade pelo que fazemos para gerar nossos próprios sentimentos (Rosenberg, 2006).

Por fim, com base nas nossas necessidades, devem ser localizadas as ações concretas que precisamos pedir ou fazer para enriquecer nossa vida. Para tal fim, Rosenberg (2006) destaca que devemos utilizar uma linguagem positiva (no sentido de demonstrar o que se quer, não o que não se quer), evitar frases vagas, abstratas ou ambíguas e formular os pedidos na forma de ações concretas que sejam possíveis de serem realizadas. O autor afirma que

quanto mais claros formos em relação ao que desejamos obter como retorno, maiores são as probabilidades que o consigamos.

Assim, parte da CNV consiste em expressar essas quatro informações de forma honesta e clara, mas, também, em recebê-las dos outros, sendo uma forma de interação entre as pessoas. Contudo, Rosenberg (2006) destaca que a CNV também pode ser realizada sem pronunciar uma só palavra, pois sua essência está em nossa consciência dos quatro componentes. Dessa forma, a CNV pode ser encarada como uma ferramenta de comunicação tanto com os outros quanto conosco, ajudando-nos a solucionar nossos conflitos externos e internos.

1.2 Operacionalização

Segundo Parzianello (2019), a comunicação e a linguagem são consideradas elementos determinantes para se construir a realidade, com a CNV se apresentando como instrumento que viabiliza tal processo. A comunicação se dá a partir de determinado discurso, o qual se constitui para a promoção de ações dialógicas a respeito de formações discursivas cotidianas, bem como para ações que possam servir como solução de conflitos. Assim, tais formações discursivas tornam-se ferramenta metodológicas para a CNV.

Foucault (2014) afirma que as formações discursivas fazem parte de uma categoria fundamental que possibilita a compreensão do discurso em si que trata da construção linguística e gira em torno de um contexto social. Por serem carregadas de significação, as formações discursivas e os enunciados permitem que ocorra um discurso vivo e transformador, sendo responsáveis por estabelecer a teia cultural que é construída entre os seres humanos em sociedade. São essas formações que elaboram os (pré) conceitos, os enganos sobre certos assuntos e revelam como somos capazes, ou não, de compreender o outro.

Almeida (2019) propõe que, a partir da análise da estrutura das formas linguísticas (análise morfológica e sintática do discurso), é possível se obter um entendimento das formas de comunicação. O autor propõe que, a fim de se comunicar de modo não violento, não basta apenas a intenção ou o sentido, sendo necessário também saber transmitir essa expressão em uma proposição linguística coerente. Nesse sentido, a comunicação empática proposta por Rosenberg (2006) é um conjunto de técnicas discursivas para se relacionar de maneira produtiva, significativa e benéfica para si e para outras pessoas. Trata-se de um método focado na comunicação, com a linguagem sendo seu sistema da comunicação.

A partir da análise morfológica das estruturas frasais, é possível identificar as formas de comunicação alienante (julgamentos moralizantes, comparações e negação de responsabilidade) e de comunicação empática (evidenciação dos fatos, sentimentos, necessidades e pedidos). Dessa forma, com relação aos julgamentos moralizantes, estes costumam decorrer da seguinte construção: Sujeito + verbo “Ser” + adjetivo, sendo que o sujeito da oração é aquele que sofre o julgamento. Assim, como exemplo, Rosenberg (2006, p 37) cita frases como “o teu problema é ser egoísta demais”, “ela é preguiçosa”, “eles são preconceituosos”. A partir dessas frases, percebe-se que o adjetivo é o núcleo sintático do julgamento moralizante, sendo fundamental para reputar a alguém, mesmo que a si mesmo, a crítica a ser transmitida (Almeida, 2019).

Quanto ao uso de comparações, Almeida (2019) afirma que é possível identificá-las pelo emprego de locuções adjetivas e adverbiais em grau comparativo entre seres diferentes, tais como “pior que”, “tão... quanto...”, “mais... (do) que...”, “melhor... (do) que...”, “tal... qual...” e sinônimos, assim como a conjunção “como” quando exerce função de conectivo comparativo. Alguns exemplos trazidos pelo autor são: “Sua mulher toma iniciativas pior que você”, “Aquele garoto é tão burro quanto uma porta”, “Você chora como um bebê!”.

Por fim, em relação à negação de responsabilidade, Rosenberg (2006) destaca o uso de alguns verbos e locuções verbais que facilitam construções textuais que têm como objetivo negar a responsabilidade pessoal, tais como “ter de”, “ter de fazer”, “fazer-me” e “dever”. Um exemplo de frase proposta pelo autor é “Limpei meu quarto porque tive de fazê-lo”. Além disso, também mascaram a responsabilidade o uso de pronomes indefinidos, como “ninguém”, “todo mundo”, “todos” e a expressão “Sinto-me... porque” seguida de um sujeito alheio ao falante, como no exemplo: “Sinto-me triste porque você não lavou a louça”. Ainda, são responsáveis por impedir uma comunicação compassiva aquelas estruturas que atribuam culpa a outra pessoa, como “Por conta de sua...”, “...por causa tua”, “Você me faz...”, “fazer alguém sentir-se”, etc. Como exemplo, o autor traz a frase “Você me faz sentir culpado” (Rosenberg, 2006, p 42).

Já para identificar as formas de comunicação não violenta, é preciso fazer uma análise semântica da linguagem, ou seja, captar o significado e o sentido do que foi dito. O primeiro componente da CNV é a observação dos fatos e isso deve ser feito separando-se a observação da avaliação. Como exemplos de avaliação, Rosenberg (2006) cita: usar verbos de conotação avaliatória, implicar que as inferências de uma pessoa sobre a outra são as únicas possíveis, confundir previsão com certeza, não ser específico a respeito das pessoas a quem se refere, dentre outros. Assim, a ausência de avaliações quanto à observação dos fatos seria o primeiro passo para identificar uma CNV.

O segundo componente da CNV é a expressão dos sentimentos. Rosenberg (2006) traz diversos exemplos de palavras que se referem a emoções específicas, tais como: alegre, aliviado, confiante, emocionado, entusiasmado, livre, abatido, arrependido, apavorado, triste, entediado, etc. Assim, para identificarmos esse componente na linguagem utilizada por determinada pessoa, devemos buscar palavras que nomeiem e identifiquem de forma clara e específica suas emoções e que revelem sua vulnerabilidade.

Quanto ao terceiro componente da CNV, a identificação das próprias necessidades, discursos que contenham julgamentos, críticas, diagnósticos e interpretações dos outros indicam a ausência desse componente. Assim, quanto mais diretamente forem conectados os sentimentos às necessidades e estas forem bem definidas, maior será a presença de tal componente na comunicação do sujeito (Rosenberg, 2006).

Por fim, para identificar o quarto componente da CNV, qual seja, a formulação do que o sujeito gostaria de obter para enriquecer sua vida, é preciso verificar as expressões que destacam o que a pessoa quer, de forma afirmativa. Dessa forma, não basta que seja dito o que não se quer, mas sim que seja expresso de forma clara o que a pessoa deseja (Rosenberg, 2006).

Capítulo 2: A Comunicação na Abordagem Centrada na Pessoa (ACP)

Neste capítulo, serão apresentados alguns conceitos da Abordagem Centrada na Pessoa, bem como apontados seus principais aspectos. Além disso, será destacada a importância da comunicação dentro dessa abordagem e a forma que o terapeuta utiliza para efetivá-la. Por fim, serão apresentadas as diferentes conceituações de sentimentos e definida a que se utilizará no presente trabalho.

2.1 Conceituação e principais aspectos da Abordagem Centrada na Pessoa

A Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) é uma teoria que foi desenvolvida por Carl Rogers cujo princípio base é a crença de que todos os indivíduos possuem uma capacidade inata à autorregulação e ao amadurecimento. Esta capacidade ficou conhecida como tendência atualizante e está presente em todos os indivíduos de forma latente ou manifesta. Contudo, o exercício da tendência atualizante não se dá de forma automática, sendo necessário um contexto de relações humanas positivas à conservação e à valorização do “eu”, ou seja, as relações devem ser desprovidas de ameaças ou de desafios à ideia que o sujeito faz de si (Rogers & Kinget, 1977b).

Assumindo a tendência atualizante como pedra angular de sua teoria, Rogers direciona sua visão de ser humano e de mundo à confiança na capacidade do indivíduo de se autorregular, colocando suas crenças na força interior do cliente. É esta confiança no cliente por parte do terapeuta que resulta na mudança terapêutica, pois proporciona ao cliente uma libertação e promoção de suas capacidades naturais para o crescimento (Souza, Callou & Moreira, 2013).

Apesar de a tendência atualizante ser inata, é necessário que ela seja estimulada para que aconteça uma mudança terapêutica significativa no cliente. Assim, Freire (2000) pontua que a mudança poderia ser facilitada pelo terapeuta por meio da criação de um clima de aceitação e permissividade na relação terapêutica capaz de liberar essas forças de

crescimento. Tendo isso em vista, Rogers (1995) apresentou seis condições necessárias e suficientes para a mudança da personalidade em uma relação psicoterapêutica:

1. Que duas pessoas estejam em contato psicológico;
2. Que o cliente esteja em um estado de incongruência;
3. Que o terapeuta esteja congruente;
4. Que o terapeuta experiencie consideração positiva incondicional pelo cliente;
5. Que o terapeuta experiencie uma compreensão empática do referencial da estrutura interna do cliente e se esforce por comunicar esta experiência ao cliente;
6. Que a comunicação ao cliente da compreensão empática do terapeuta e da consideração positiva incondicional seja efetivada.

Segundo Tambara e Freire (1999), o desajustamento psicológico acontece quando o indivíduo precisa negar ou distorcer certas experiências por elas serem inconsistentes com seu autoconceito. No entanto, o autoconceito com o qual estas experiências estão em conflito está baseado nos valores que foram introjetados das pessoas significativas para o indivíduo quando criança. É a perda, ou sua ameaça, do amor (aceitação) dessas pessoas que leva a criança a introjetar tais valores e agir conforme eles como se fossem seus. Dessa forma, a falta de aceitação da criança por parte de suas pessoas significativas é a causa de seu desajustamento psicológico.

Isso posto, o fator crucial para o reajustamento psicológico seria a restauração da aceitação, proporcionada pelas condições necessárias e suficientes (vistas acima) presentes na relação terapêutica. Assim, a principal função do terapeuta é a de comunicar aceitação, pois o crucial para a mudança terapêutica é a percepção do cliente dessa aceitação (Tambara & Freire, 1999). Segundo Rogers (2014), caso se atinja um nível de comunicação em que o cliente comece a perceber que o terapeuta compreende os sentimentos que está

experienciando e que os aceita a um nível profundo de compreensão, podemos considerar que nesse momento se deu o início do processo terapêutico.

Miranda e Freire (2012) entendem a compreensão como aquilo que é gerado pela consciência do indivíduo sobre algo. Ao permitir a simbolização correta das experiências vividas, é possível experimentar novas percepções e comportamentos. O acesso a esse quadro interno se daria com base no que é expresso pelo indivíduo por meio das formas de comunicação. Dessa maneira, a relação estabelecida entre o campo fenomenal, a consciência e a comunicação fundamenta a terapia centrada no cliente e a caracteriza como um espaço para a livre expressão do cliente.

Se, por um lado, o terapeuta se coloca como um facilitador da expressão do cliente, sendo a comunicação considerada unidimensional, por outro, o profissional também serve como um amplificador das expressões do cliente, com a comunicação passando a ser bidirecional. Assim, essa comunicação é compreendida como um movimento de duas fases, sendo a primeira a de expressar a emoção e a segunda a de permanecer aberto e experimentar a resposta do outro (Miranda & Freire, 2012).

Durante o processo terapêutico, observam-se mudanças nas formas de comunicação, passando-se de uma comunicação mais unilateral, com o foco na comunicação do cliente, para uma comunicação focada na relação (Miranda & Freire, 2012). Rogers (2014) afirma que o trabalho da psicoterapia se refere a uma falha na comunicação, uma vez que a pessoa emocionalmente desadaptada tem dificuldades porque primeiramente rompeu a comunicação consigo próprio e, conseqüentemente, prejudicou a comunicação com os demais.

Sendo assim, Miranda e Freire (2012) afirmam que o objetivo da psicoterapia seria uma comunicação genuína do terapeuta com o cliente, o que levaria, com o tempo, a uma maior comunicação intrapessoal por parte do cliente, culminando na ressignificação de

sentimentos e sentidos. Portanto, essa escuta compreensiva do terapeuta, ao ser comunicada ao cliente, pode levá-lo a uma maior compreensão de si mesmo.

A forma proposta por Rogers e Kinget (1977b) para comunicar a escuta compreensiva ao cliente, ao mesmo tempo em que o terapeuta participa de sua experiência imediata, foi a resposta reflexo. Este tipo de resposta deve englobar o pensamento do cliente ao ponto de retomá-lo e lhe oferecer uma forma equivalente ou, ao menos, ser reconhecida como sua. Nesta proposta, refletir significa resumir, parafrasear ou acentuar a comunicação do cliente, seja ela manifesta ou implícita. Por não impor nenhuma exigência à intenção do cliente, esta maneira de responder permite-lhe absorver-se totalmente em seu mundo pessoal, subjetivo. Devido a isso, representa o meio por excelência de facilitar a tomada de consciência autônoma da experiência vivida do cliente.

De acordo com esta metodologia, a comunicação pode ser amplificada na recepção, desde que o receptor se torne totalmente disponível à comunicação. O terapeuta que se abre às palavras do cliente está em condições de responder de forma intimamente empática sem ter que repetir suas palavras, bastando que sejam refletidos os elementos tácitos, ou inerentes à comunicação (elementos necessários) ou denotados por ela (elementos prováveis) (Rogers & Kinget, 1977b).

A resposta reflexo se distingue em três tipos, de acordo com a ordem crescente de seu valor de elucidação: 1) “reiteração” ou reflexo simples; 2) “reflexo do sentimento” ou reflexo propriamente dito; e 3) “elucidação”. A reiteração dirige-se ao conteúdo estritamente manifesto da comunicação, sendo breve e consistindo em resumi-la ou assinalar um elemento relevante dela ou, ainda, reproduzir as últimas palavras. Esta modalidade de resposta é empregada quando a atividade do cliente é descritiva e carece de substância emocional. No entanto, prepara o terreno para uma tomada de consciência cada vez maior, pois diminui as barreiras defensivas do cliente e amplia seu campo de percepção. Já o reflexo de sentimento

tem por objetivo descobrir a intenção, a atitude ou o sentimento inerente às palavras do cliente, propondo-os a ele sem os impor. Consiste em tornar evidente o fundo da comunicação, permitindo ao indivíduo que encontre elementos que possam se integrar, modificar ou revalorizar a “figura”, apresentando um caráter mais dinâmico que a reiteração. Por fim, a elucidação capta e cristaliza certos elementos que, apesar de não fazerem parte manifestamente do campo de comunicação, o impregnam. Visa, assim, tornar evidente sentimentos e atitudes que não derivam diretamente das palavras do indivíduo, mas que podem ser deduzidos da comunicação ou do contexto (Rogers & Kinget, 1977b).

Na sua interação com o cliente, segundo Rogers e Kinget (1977b), o terapeuta não se detém nas contingências materiais, mas busca deduzir o sentimento que está presente na comunicação, ou seja, aquele que sustenta os fatos e acontecimentos que formam a trama do relato. A noção de sentimento utilizada pelos autores engloba não somente as experiências de natureza emocional ou afetiva, como amor, angústia, ódio, vergonha, inveja, inquietação, arrependimento, culpa, etc, mas tudo o que tende a revelar o ângulo perceptual e subjetivo da experiência, mais particularmente da experiência relativa à imagem do eu. Dessa forma, intenções, impressões, crenças e atitudes classificam-se, todas, na noção de sentimento.

O contato com os próprios sentimentos também faz parte dos critérios utilizados por Rogers (2014) para identificar em que fase do processo terapêutico o cliente se encontra. Segundo o autor, o processo de mudança de personalidade é composto de sete fases, que vão desde o estágio de extrema rigidez a um de plena flexibilidade e movimento (no item 3.5 serão detalhadas cada uma das sete fases). Conforme o indivíduo se sente aceito e compreendido durante o acompanhamento terapêutico, ele transita das fases mais iniciais em direção às fases finais. Para identificar o ponto em que o cliente se localiza, Rogers (2014) propõe que se observe as qualidades da experiência e da expressão do indivíduo, quais sejam:

- Nível de reconhecimento e aceitação dos sentimentos e significados pessoais;

- Se a comunicação é pessoal ou se é sobre assuntos exteriores;
- Se a expressão do eu se dá como objeto ou não;
- Nível de rigidez dos constructos pessoais;
- Maneira como o indivíduo encara as relações íntimas (se ameaçadoras ou não);
- Nível de reconhecimento de responsabilidade pessoal em relação aos problemas;
- Se há presença de bloqueios na comunicação interna ou se é fluida;
- Reconhecimento ou não das próprias contradições e incongruências;
- Expressão das experiências como se tratassem de objetos;
- Se o tempo da descrição das experiências é no passado ou no presente.

2.2. Definindo sentimento

Conforme se observa nos dois capítulos do presente trabalho, o grande fator promotor de mudança é a comunicação. Na CNV, a comunicação seria primeiramente interna, e, através do conhecimento dessa metodologia, o sujeito poderia organizar suas percepções a fim de entrar em contato com seus sentimentos, identificar suas necessidades e, a partir disso, poder atuar no mundo para satisfazê-las. Já na terapia sob o modelo da ACP, a comunicação seria interpessoal, mas as respostas reflexo emitidas pelo terapeuta seriam promotoras de uma nova comunicação interna por parte do cliente, uma vez que este passaria a entrar em contato com seus sentimentos de uma forma inédita, podendo experienciá-los e, então, expressá-los a partir dessa nova perspectiva.

O fator em comum dessas duas propostas terapêuticas é o contato com os sentimentos. De acordo com a CNV, bem como com a ACP, é só a partir dessa experiência que a mudança poderá ocorrer. Apesar do ponto em comum, o conceito de sentimentos utilizado por cada uma dessas abordagens difere um pouco. Para a CNV, segundo Rosenberg (2006), sentimentos são praticamente sinônimos de emoções e devem ser identificados com palavras específicas, tais como alegre, aliviado, confiante, emocionado, entusiasmado, livre, abatido,

arrependido, apavorado, triste, entediado, etc. Já para a ACP, de acordo com Rogers e Kinget (1977b), a noção de sentimento vai além das emoções, englobando também intenções, impressões, crenças e atitudes, ou seja, tudo que diz respeito ao ângulo perceptual e subjetivo da experiência do cliente.

Dessa forma, para a realização da presente pesquisa, utilizaremos a noção de sentimentos como sinônimo de emoções, conforme a proposta de Rosenberg (2006), por entendermos que este conceito está abrangido pela proposta da ACP, revelando-se como o ponto de intersecção entre as duas abordagens.

Capítulo 3: Metodologia

3.1 Tipo de estudo

O presente trabalho foi realizado de acordo com a teoria de comunicação apresentada por Rosenberg e à luz da Abordagem Centrada na Pessoa proposta por Rogers. Além disso, teve como fundamentação epistemológica a pesquisa qualitativa, realizada na forma de estudo de caso.

Godoy (1995a) define a pesquisa qualitativa como aquela que parte de questões ou focos de interesse amplos, que vão sendo definidos à medida que a pesquisa se desenvolve. Diferentemente da pesquisa quantitativa, que enumera e mede eventos e emprega instrumental estatístico, o estudo qualitativo diz respeito à obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos por meio do contato direto do pesquisador com a situação estudada. Dessa forma, o pesquisador procura compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos participantes da situação em estudo.

Ainda segundo Godoy (1995b), a pesquisa qualitativa se divide em diferentes tipos, sendo um deles o estudo de caso, que se caracteriza por ter como objeto de pesquisa uma unidade que é analisada em profundidade. O estudo de caso tem como objetivo o “exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular” (Godoy, 1995b, p. 25), proporcionando a vivência da realidade a partir da discussão, análise e busca de solução de um problema tirado da vida real. A partir do estudo de caso é possível responder a questões “como” e “por quê” certos fenômenos ocorrem. Sendo assim, para o presente estudo, julgou-se que esta seria a melhor maneira de abordá-lo, uma vez que o objetivo do trabalho é verificar como ocorre o desenvolvimento da CNV durante o processo terapêutico na ACP.

3.2 Participantes

O estudo foi realizado com um único participante, atendido pela estudante pesquisadora no estágio de clínica supervisionada em ACP. Maria (nome fictício), de 16 anos, estudante do ensino médio, buscou tratamento psicológico por apresentar sintomas de ansiedade e depressão e por sentir a necessidade de se conhecer melhor. Esta foi a primeira vez da cliente em processo psicoterapêutico, tendo sido atendida ao longo de 13 sessões. Contudo, Maria já havia feito o processo de avaliação psicológica no Cenfor no segundo semestre de 2020, uma vez que seus sintomas haviam se agravado durante a pandemia.

Devido ao fato de neste semestre os alunos atenderem apenas um cliente por abordagem, não foi possível definir critérios para selecionar um cliente específico. Contudo, a participante se enquadrava no que era idealmente buscado para a pesquisa: estar nos estágios mais iniciais das sete fases de um processo terapêutico propostas por Rogers (2014). O autor constatou que um processo terapêutico (aquele através do qual a personalidade se altera) apresenta sete estágios, sendo o primeiro o estado em que o cliente se encontra mais rígido e estático e o último o que ele está mais flexível e em fluxo.

Rogers (2014) pontua diversas características das falas dos clientes que permitem identificar em qual estágio eles se encontram. Dessa forma, o participante desta pesquisa apresentaria uma fala com os seguintes elementos presentes: problemas captados como exteriores ao eu; pouco sentimento de responsabilidade pessoal em relação aos problemas; bloqueios na comunicação interna; constructo pessoal rígido; aceitação reduzida dos sentimentos. O que foi de fato constatado na participante.

3.3 Instrumentos

Para a realização do trabalho, foram feitas entrevistas com a participante durante o processo terapêutico, que consistiam em gravações das sessões, e foram produzidos relatórios após cada sessão, que também serviram de instrumentos de análise.

3.4 Procedimento

No primeiro atendimento de psicoterapia, a participante foi convidada a participar da pesquisa e recebeu para sua apreciação e anuência o Termo de Assentimento Livre e Esclarecido – TALE (Apêndice A), por ser menor de idade, no qual estavam descritas as condições da pesquisa e os direitos do participante. Além disso, seu responsável assinou, após a terceira sessão, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (Apêndice B), que foi submetido previamente ao comitê de ética. O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética sob o nº CAAE 46882621.5.0000.0023 e em seguida deu-se início à coleta do material.

O material para a pesquisa foi coletado a partir das falas e dos diálogos entre a participante e a terapeuta, por meio de gravações das sessões, as quais se desenvolveram de maneira independente ao estudo. Os momentos observados foram ao início do processo (sessões 4, 5 e 6) e ao final (sessões 10 e 11), uma vez que o objetivo era comparar as mudanças ocorridas na linguagem do paciente após transcorrido um determinado período.

3.5 Estratégias de Análise de Informações

A estratégia utilizada para analisar o desenvolvimento da CNV durante o processo terapêutico na ACP foi a técnica de análise de conteúdo (AC) proposta por Laurence Bardin. Segundo Bardin (2006, *apud* Mozzato & Grzybovski, 2011), a análise de conteúdo consiste em um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utilizam procedimentos objetivos e sistemáticos de descrição do conteúdo das mensagens. Seu objetivo é compreender de maneira crítica o sentido das comunicações, seu conteúdo latente ou manifesto e as significações ocultas ou explícitas. Segundo Castro, Abs e Sarriera (2012), a análise de conteúdo é um conjunto de instrumentos metodológicos que tem como denominador comum uma interpretação controlada, baseada na inferência. De acordo com

esse modelo, o processo de análise envolve três etapas 1) pré-análise, 2) exploração do material e 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Na pré-análise, as ideias iniciais são sistematizadas e o material a ser analisado é organizado de modo a tornar-se operacional (Castro *et al.*, 2012). Na exploração do material, são definidas as categorias e identificadas as unidades de registro e unidades de contexto. Esta é a fase da descrição analítica, que se refere ao material textual coletado, orientado pelas hipóteses e referenciais teóricos, e possibilita ou não a riqueza das interpretações e inferências. Já a terceira fase se refere ao tratamento dos resultados, inferência e interpretação, em que é utilizada a intuição e a análise reflexiva e crítica. É nessa fase que ocorre a condensação e o destaque das informações para análise, desencadeando nas interpretações inferenciais (Mozzato & Grzybovski, 2011).

Para a presente pesquisa, na fase de exploração do material sob a ótica da CNV, foram utilizadas as estruturas frasais propostas por Almeida (2019) que permitem identificar uma comunicação alienante e uma comunicação não violenta, tais como a presença de julgamentos moralizantes, comparações e senso de responsabilidade, expressos, respectivamente, por determinados adjetivos, locuções e conjunções e certos verbos. Também foi utilizado como referência metodológica o material proposto por Rogers (2014) que pontua diversos elementos presentes na fala do cliente que indicam em que nível de maturidade ele está, podendo ser enquadrado em uma das sete fases do processo terapêutico propostas pelo autor.

Rogers (2014) aponta sete estágios sucessivos do processo pelo qual o indivíduo muda da fixidez para a fluidez, de um ponto que se situa perto do polo estático do contínuo para um outro ponto localizado perto do seu polo em movimento. Abaixo estão especificados cada estágio.

Primeiro estágio: indivíduo com fixidez e distanciamento da sua experiência; dificuldade de acessar os próprios sentimentos; recusa de comunicação pessoal e bloqueios na comunicação interna, levando a um discurso impessoal; tendência à fixação de suas atitudes e percepções; inconsciência acerca de suas demandas pessoais; constructos pessoais extremamente rígidos; foco em assuntos externos e questões superficiais.

Segundo estágio: os problemas são captados como exteriores ao eu e não existe o sentimento de responsabilidade pessoal em relação a eles; a expressão em relação aos itens referentes ao não-eu começa a ser mais fluente; o indivíduo expressa sentimentos de experiências não presentes; reconhecimento de que o comportamento não é apropriado diante das perspectivas atuais; os constructos ainda são rígidos.

Terceiro estágio: há um fluir mais livre da expressão do eu como um objeto; há uma aceitação pequena dos sentimentos, sendo que a maior parte deles é revelada como algo vergonhoso; manifestam-se sentimentos e algumas vezes são aceitos como tais e reconhecidos como ambivalentes; construções mentais ainda rígidas mas com um início de flexibilidade ao serem expressos; aumento da fluência e da descontração do cliente por sentir-se aceito.

Quarto estágio: maior abertura e flexibilidade das percepções do cliente; a estrutura de sua personalidade passa a ser menos rígida; há uma fluência mais livre dos sentimentos, que começam a ser descritos como objetos no presente; começam a se desvendar para o cliente as incongruências que se observam nas contradições entre a experiência e a imagem de si; há pouca aceitação dos sentimentos, embora já manifeste alguma aceitação; o nível de tensão emocional diminui, permitindo que o indivíduo se aprofunde mais em seus sentimentos.

Quinto estágio: os sentimentos são expressos livremente como se fossem experimentados no presente, começam a vir à tona; começa a aparecer uma tendência para perceber que vivenciar um sentimento envolve uma referência direta; compreensão das

defesas até então tidas como bloqueios; os sentimentos passam a ser expressos nas experiências no aqui e agora; há uma chamada cada vez maior de ser “o verdadeiro eu”; o indivíduo começa a aceitar com maior facilidade sua responsabilidade perante os problemas; o diálogo interior se torna mais livre, melhorando a comunicação interna.

Sexto estágio: sentimentos que antes estavam bloqueados são experimentados de um modo imediato. A vivência assume a qualidade de um processo real. A comunicação interior é livre e relativamente pouco bloqueada.

Sétimo estágio: eliminação dos bloqueios dos sentimentos; são experimentados novos sentimentos de modo imediato e com riquezas de detalhes; o indivíduo se torna capaz de se aceitar sem ressalvas; suas experiências se processam de modo consciente e integral; os construtos pessoais são maleáveis; a imagem de si não é mais artificializada, mas real; a comunicação interior é clara, com sentimentos e símbolos bem combinados; surge a experiência de uma efetiva escolha de novas maneiras de ser.

A identificação do nível de maturidade de uma pessoa por meio da análise dos elementos da fala está em consonância com a fundamentação da CNV, que destaca que uma pessoa madura é capaz de identificar seus sentimentos em suas muitas nuances e comunicar, para si e para os outros, suas necessidades e como atendê-las, assumindo, assim, a responsabilidade por elas (Rosenberg, 2006).

Dessa maneira, serão analisadas as falas do cliente no início do processo terapêutico e no final, mais especificamente das duas primeiras e das duas últimas sessões, com o objetivo de identificar as mudanças que ocorreram em seu nível de maturidade e na sua forma de comunicação. Nossa hipótese é que, após transcorrido certo tempo e com a ajuda de um processo terapêutico, o cliente passe a apresentar elementos na fala que indiquem um desenvolvimento de maturidade e de, conseqüentemente, uma comunicação não violenta.

Capítulo 4: Análise e Discussão

Neste capítulo foram analisadas as falas da participante a fim de verificar sua forma de comunicação, se há a presença de elementos de uma comunicação alienante ou empática. Assim, foram definidas as seguintes categorias de análise: julgamentos moralizadores, comparações, negação de responsabilidade e comunicação não violenta. Além disso, buscou-se identificar os estágios em que a cliente se encontra ao longo do processo segundo os critérios propostos por Rogers (2014). Por fim, é apresentada uma discussão visando unir os resultados encontrados em cada uma dessas perspectivas.

4.1 A cliente

Maria (nome fictício), 16 anos, nascida na região do Centro Oeste do Brasil, está no segundo ano do ensino médio, é menor aprendiz em uma empresa de comunicação, solteira e sem filhos. A cliente buscou terapia por ter crises frequentes de ansiedade e episódios depressivos.

4.2 Comunicação da cliente

Conforme afirma Pelizzoli (2012), comunicação é a base da vida social, dos conflitos e de suas resoluções, sendo algo vital. Ela constitui o que somos a cada momento, nossa história, narrativas, memórias, ideias, etc., e encontra seu sentido em dizer algo a alguém, podendo este destinatário ser inclusive nós mesmos, já que somos partes e personalidades em uma única pessoa. A linguagem, meio pelo qual a comunicação é efetivada, passa a ser, assim, uma forma de significação e construção de nossa realidade (Parzianello, 2019).

De acordo com o exposto no capítulo 1, item 1.2, é possível identificar as formas de comunicação a partir da análise morfológica das estruturas frasais. Dessa maneira, buscou-se nas falas da cliente elementos que caracterizem uma comunicação alienante e/ou empática. Logo, as categorias de análise serão: julgamentos moralizantes; comparações; negação de responsabilidade (comunicação alienante); e comunicação não violenta, que inclui a

evidenciação dos fatos, os sentimentos, as necessidades e as ações concretas. Além disso, em cada categoria foi feita uma comparação entre as entrevistas iniciais e as finais, a fim de verificar se houve alguma mudança na cliente evidenciada por sua fala.

4.2.1 Julgamentos moralizadores

Julgamentos moralizadores indicam uma natureza errada ou maligna nas pessoas que não agem conforme nossos valores, revelando-se sob a forma de insulto, culpa, depreciação, rotulação, crítica, comparação e diagnósticos. Geralmente aparecem com a seguinte construção: Sujeito + verbo “Ser” + adjetivo, sendo que o sujeito da oração é aquele que sofre o julgamento (Almeida, 2019). Além de serem destinados aos outros, os julgamentos moralizadores também podem incidir sobre a própria pessoa, destacando uma comunicação interna violenta.

Uma das principais questões trazidas por Maria foi sua dificuldade de entrar em contato com seus sentimentos e manifestá-los em palavras e atitudes. Quanto a expressá-los aos outros, a cliente diz não o fazer com frequência, pois, assim, estaria banalizando-os: *“Acho que é por isso que eu não falo com tanta frequência. Sei lá, acho que fica banalizado”*. Além disso, julga ser estranho as pessoas falarem toda hora sobre o que sentem: *“Eu acho estranho as pessoas falarem toda hora. Eu acho que é porque eu não falo. Tem uma amiga minha que sempre faz isso, ela manda tipo do nada que me ama. Aí eu fico ‘oxe, menina, tá doida? Do nada assim?’. Eu penso ‘ué, por que a pessoa falou isso do nada?’ É estranho. Eu gosto, mas ao mesmo tempo eu acho tudo muito esquisito”*. Esta característica da cliente está de acordo com o que Rosenberg (2006) propõe como comunicação alienante, já que Maria subentende como errado quem expressa com frequência o que sente, depreciando e rotulando esse comportamento como estranho e banal. Além disso, também está alinhado ao que dizem Martinot e Fiedler (2016) em relação ao uso de julgamentos moralizadores, pois a cliente qualifica o comportamento dos outros de expressar os sentimentos ao invés de concentrar sua

atenção em identificar o que ela necessita e não está conseguindo obter, que seria, no caso, conseguir se expressar.

Em relação às manifestações de carinho, Maria diz que acha tudo muito esquisito e que não é uma pessoa grudenta: *“Eu gosto. Mas ao mesmo tempo eu acho tudo muito esquisito. Tipo, também porque eu não sou uma pessoa grudenta”*. Quando ficou em um momento em que estava mais vulnerável, disse: *“É tipo quando eu tomei a vacina, que eu fiquei carente, eu fiquei muito grudenta, toda hora eu queria tá abraçada com alguém, e eu não sou grudenta. Eu não sei... É engraçado... tipo alguma coisa diferente, por exemplo, se eu to assim mais abraçada com alguém ou se eu falo alguma coisa diferente, as pessoas já ficam ‘hum, tem alguma coisa diferente nela hoje’”*. Pelo uso das palavras “esquisito”, “carente” e “grudenta”, percebe-se o julgamento da cliente em relação à adoção de comportamentos de carinho e toque físico. Existe uma necessidade, mas esta não é atendida devido a um julgamento moralizador, alinhando-se ao que dizem Rosenberg (2006) e Martinot e Fiedler (2016). Consequentemente, isso leva Maria a uma violência contra si própria, pois a priva de algo necessário e fundamental.

Ainda nesse início da terapia, a cliente diz que gostaria de não se apegar tanto às pessoas, por acreditar que as pessoas são temporárias: *“Sei lá, é porque eu acredito que as pessoas são temporárias, e eu sei que um dia todo mundo vai embora, e aí eu não gosto que elas sejam muito importantes pra mim”*. Pela fala da cliente, é possível entender que Maria considera seu apego às pessoas como algo errado, pois as rotula como temporárias, o que pode ser considerado depreciativo e reducionista. Ainda, subentende-se que existe uma crença da cliente de que não se deve se apegar às pessoas, pois elas não ficam para sempre em nossas vidas. Dessa forma, quando Maria se percebe desenvolvendo apego por algumas pessoas, entra em choque com seu próprio sistema de valores e crenças, o que a leva a um conflito interno entre suas necessidades de afeto e uma crença inflexível. Assim, Maria julga

a si própria, condenando seu comportamento de se apegar às pessoas (Rosenberg, 2006), ao invés de concentrar sua atenção em atender sua necessidade (Martinot & Fiedler, 2016).

Ao longo de todo o processo terapêutico, Maria frisou que tem a atitude de nunca mandar mensagens para as pessoas, em especial após algum desentendimento: *“É, antes eu me afastava de todo mundo, eu não ligava, ficava ‘tá, vou me afastar de todo mundo’. Aí eu me afastava de todo mundo, só que aí eu perdi muita amizade assim. Porque as pessoas se afastavam e achavam que eu ia mandar mensagem, só que eu não vou atrás de ninguém, não vou atrás de nada. E eu sempre falei isso ‘se um dia você se afastar de mim, eu não vou atrás de você’”*. Nas últimas sessões da terapia, a cliente relatou um episódio em que discutiu com um amigo e, em um momento posterior, ele lhe mandou alguns áudios retomando contato. A reação de Maria ao amigo foi de uma resposta seca. Disse, na terapia, que odeia áudios e que achou estranho o comportamento do amigo, pois ele não deveria ter mandado mensagem, já que eles estavam brigados: *“Eu achei estranho. Eu fiquei ‘ué, por que ele me mandou mensagem sendo que a gente não tá conversando?’ Aí eu ouvi os áudios... eu nem ia responder ele, eu pensei mil vezes se eu ia responder ele ou não. Aí eu respondi com um ‘Tô bem. Obrigada. Tchau’. Porque pra mim era indiferente. Se eu não estava falando com ele, não tinha por que eu me importar com o que ele falou”*. Além disso, em diversos momentos a cliente comentou que seus amigos reclamam que ela nunca toma iniciativa de entrar em contato com eles: *“Tanto que eu falei isso pra uma amiga minha, tipo, ontem, porque ela se afastou e eu também não mandei mensagem pra ela. E ela falou ‘ah, eu queria que você tivesse mandado mensagem, eu queria que você tivesse falado que sentia minha falta’. Aí eu falei ‘tá, mas eu sempre te falei que eu nunca mando mensagem pra ninguém falando que eu sinto falta. Por que que você foi sabendo que eu não ia fazer?’ Mas aí depois a gente voltou a se falar, porque ela veio mandar mensagem”*. Pelo exposto, percebe-se uma depreciação por parte de Maria em relação à atitude de procurar os amigos, pois quem o faz demonstra

fraqueza e vulnerabilidade, segundo seus valores. Dessa forma, Maria acaba preservando um valor enrijecido e disfuncional em detrimento da necessidade de contato com seus amigos, acarretando uma violência contra si própria, já que admite que perdeu muitas amizades devido a essa atitude (Rosenberg, 2006; Martinot & Fiedler, 2016).

Nas últimas entrevistas, novamente foi observado o julgamento de Maria em relação às expressões de sentimentos. O contexto trazido pela cliente foi a morte de uma cantora brasileira, em que *“fica todo mundo dizendo que ama pra todo mundo. Daqui a uma semana tá todo mundo se xingando de novo. Então pra mim é meio que inválido, hipócrita. E incoerente”*. Fica evidente a rotulação crítica da cliente quanto às manifestações de amor vindas dos outros. Como consequência, Maria acaba privando-se não apenas de falar o que sente em um momento de comoção, mas, também, de receber as palavras de carinho de seus amigos, pois as considera inválidas, hipócritas e incoerentes. Dessa forma, de acordo com Rosenberg (2006) e Martinot e Fiedler (2016), a cliente se afasta de suas necessidades de dar e receber afeto e carinho e se enrijece em seus julgamentos moralizadores.

Comparando as primeiras sessões com as últimas, percebe-se que Maria mantém uma linguagem carregada de julgamento, principalmente em relação ao comportamento de expressar sentimentos e manifestar carinho. Além disso, é possível perceber que o julgamento é direcionado tanto aos outros quanto a si própria, uma vez que ela mesma se condena quando assume atitudes afetuosas. Sendo assim, não se observa uma mudança significativa nesta categoria.

4.2.2 Comparações

De acordo com Rosenberg (2006), as comparações indicam o grau de igualdade, superioridade ou inferioridade de uma coisa em relação a outra, sendo um tipo de julgamento e nos fazendo infelizes quando as utilizamos. Para identificá-las na fala do cliente, Almeida (2019) propõe que busquemos pelo emprego de locuções adjetivas e adverbiais em grau

comparativo entre seres diferentes, tais como “pior que”, “tão... quanto...”, “mais... (do) que...”, “melhor... (do) que...”, “tal... qual...” e sinônimos, assim como a conjunção “como” quando exerce função de conectivo comparativo.

Em relação a esta categoria, a cliente não apresentou nenhuma fala que tivesse indicado a sua presença tanto nas primeiras entrevistas quanto nas últimas. Assim, constata-se que, das formas de comunicação alienantes existentes, o uso de comparações não está presente na fala da cliente.

4.2.3 Negação de responsabilidade

Ainda sob a perspectiva da comunicação violenta/alienante, a terceira categoria é a negação de responsabilidade, que indica que o cliente não assume a responsabilidade pessoal pelos acontecimentos em sua vida, transmitindo-a a outros. Essa forma de comunicação impede que se tenha consciência de que somos responsáveis por nossos próprios pensamentos, sentimentos e atos (Rosenberg, 2006).

Para identificar essa categoria na fala dos clientes, Rosenberg (2006) aponta que devemos buscar por verbos e locuções verbais que facilitam construções textuais cujo objetivo é negar a responsabilidade pessoal, tais como “ter de”, “ter de fazer”, “fazer-me” e “dever”. Ademais, o uso de pronomes indefinidos, como “ninguém”, “todo mundo”, “todos”, e a expressão “Sinto-me... porque” seguida de um sujeito alheio ao falante, também mascaram a responsabilidade pessoal. Por fim, as estruturas que atribuem culpa a outra pessoa, como “Por conta de sua...”, “...por causa tua”, “Você me faz...”, “fazer alguém sentir-se”, etc. também revelam o uso dessa forma de comunicação.

Nas sessões iniciais, a falta de responsabilidade pessoal da cliente a respeito dos seus sintomas fica muito marcada pela seguinte fala “*Ninguém entende o que acontece comigo*”. Observa-se o emprego do pronome indefinido “ninguém”, deixando evidente que a cliente não se responsabiliza por sua própria falta de entendimento quanto ao aparecimento de seus

sintomas. No mesmo sentido, a análise de conteúdo proposta por Bardin (2006, *apud* Mozzato & Grzybovski, 2011) permite que observemos a ausência de responsabilidade pessoal ao longo de todas as sessões iniciais, quando a cliente diz não saber o motivo de se sentir ansiosa e ter crises constantes de choro: *“Tive muitas crises essa semana, mas não identifiquei gatilho pra ansiedade. Eu só tive”*. Esse tipo de comunicação empregado pela cliente a impede de ter consciência de que é responsável por seus próprios pensamentos, sentimentos e atitudes (Rosenberg, 2006).

Já nas últimas sessões, a negação de responsabilidade pode ser observada pela utilização frequente da expressão “tanto faz” quanto à comunicação da cliente com seus amigos. Como exemplo, após uma discussão com um de seus amigos, este quis conversar com Maria para esclarecer a situação. A terapeuta refletiu que, pela cliente, nem precisaria ter conversa, ao que ela respondeu: *“Tanto faz. Assim, eu não faço questão da conversa. Mas já que chamou pra conversar, vou fazer o que?”*. Em outro momento, Maria contou que sua amiga se queixou que Maria nunca toma iniciativa de mandar mensagem e disse: *“Mas não é nem porque eu não quero conversar, é só porque eu realmente não sinto necessidade mesmo de mandar mensagem pras pessoas. Se eu precisar conversar com alguém, eu mando. Mas assim... tanto faz pra mim”*. Pelo exposto, entende-se que a cliente não assume a responsabilidade pela manutenção dos laços de amizade com seus amigos, adotando uma posição de passividade quanto aos eventos que acontecem nesse contexto, como a aproximação ou afastamento de seus amigos.

Nos encontros finais, Maria continuou mantendo uma fala em que não assumia responsabilidade por seu isolamento, atribuindo-o a um hábito e a uma propensão: *“Eu já não tenho muito o hábito de ficar perto das pessoas. Então eu só vou ficando mais quieta. É isso... aí eu não vou falar com ninguém... aí é isso, acho que eu estou propícia a isso”*. Assim, segundo Rosenberg (2006), a cliente não adquire a consciência de que é responsável

por certos acontecimentos de sua vida, como a qualidade dos vínculos que forma com seus amigos.

Por outro lado, nas últimas sessões, Maria revelou maior consciência quanto à sua responsabilidade na irritação com as pessoas, dizendo “*Se alguém fala alguma palavra diferente eu fico irritada. É muito ruim. Aí eu fico quieta pra não descontar em ninguém, porque eu sei que a pessoa não tem culpa. O que mudou foi eu mesmo*”.

Pelo exposto, constata-se que a cliente não apresentou uma conscientização quanto a um aspecto bastante fundamental em sua vida, que é o seu isolamento. No entanto, nas últimas sessões, ela mostrou ter consciência de que o aumento de sua irritação com as pessoas tem a ver com uma mudança nela mesma. Assim, apesar de essa autorresponsabilidade não estar atrelada a um ponto basilar do processo terapêutico, é possível considerá-la como uma abertura para novas conscientizações.

Dessa forma, entende-se que houve uma leve mudança nesta categoria, uma vez que, no início da terapia, a cliente apresentava mais elementos que indicavam uma negação de responsabilidade pelos eventos de sua vida, sendo que, ao final, ela passou a expressar falas que apontavam uma maior consciência quanto ao seu papel em alguns acontecimentos.

4.2.4 Comunicação Não Violenta

Pelizolli (2012) destaca que comunicação não violenta é aquela que tem a capacidade construtiva e que garante a atenção, a escuta e as necessidades em jogo. Para desenvolvê-la, Rosenberg (2006) sugere que nos concentremos em quatro componentes: observação, sentimento, necessidades e pedido. Dessa forma, quando em situações de conflitos (internos ou com outras pessoas), devemos primeiramente observar o que está de fato acontecendo. Em seguida, é necessário que prestemos atenção a como estamos nos sentindo em relação ao que estamos observando, para que, então, sejam verificadas as necessidades, valores e desejos

que estão gerando esses sentimentos. Por fim, partindo das necessidades, devemos buscar as ações concretas que precisamos pedir ou fazer para enriquecer nossa vida.

A análise semântica da fala de Maria indicou pouca presença dessa forma de comunicação nas sessões iniciais. Maria buscou a psicoterapia devido a crises de ansiedade e episódios depressivos e, ao longo primeiras sessões, também falou sobre sua dificuldade de entrar em contato com seus sentimentos e expressá-los: *“Eu não gosto de falar muito. Principalmente em áreas em que eu me sinto muito chateada com alguma coisa. Aí eu não falo, eu fico quieta. Ou mudo de assunto, falo outra coisa”* e *“Eu não consigo falar, mas nunca tentei falar também. (...) Então conversar não vai fazer muita diferença, porque eu não sei o que falar, eu não consigo, não sei fazer isso”*.

No início da terapia, as falas de Maria ficaram concentradas em torno da descrição dos fatos, que seria o primeiro elemento da Comunicação Não Violenta proposta por Rosenberg (2006). No caso, a cliente descrevia as ocorrências e contextos de seus sintomas de crises de ansiedade, insônia, cansaço, alterações no apetite, crises de choro, angústia, etc, e das estratégias que desenvolveu para se distrair de seus sentimentos negativos, como assistir séries, sair para jogar basquete, ligar para seus amigos, escutar música, etc.

Apesar da predominância da descrição dos fatos, a cliente trouxe alguns sentimentos relacionados a determinadas situações: desânimo; sentimento de insuficiência e frustração em relação ao concurso que iria fazer; angústia, porque as estratégias para fugir de seus sentimentos não estavam mais funcionando; confusão quanto à diferença de percepção que ela tem de si e que os outros têm dela; confusão sobre sua própria compreensão de si (*“Em relação a mim é tudo uma confusão, eu não entendo nada do que tá acontecendo”*); e sentimentos de solidão quando está quieta em seu canto. Rosenberg (2006) sugere que, para identificar os sentimentos na fala de um indivíduo, devemos buscar palavras que nomeiem e identifiquem de forma clara e específica suas emoções e que revelem sua vulnerabilidade.

Assim, entende-se que as palavras “desânimo”, “insuficiência”, “frustração”, “angústia”, “confusão” e “solidão” se enquadrariam na proposta do autor.

A despeito da identificação desses sentimentos, eles não foram aprofundados por Maria. Pelo contrário, a cliente evitava falar de situações que pudessem trazer à tona os sentimentos mais profundos e subjetivos relacionados aos acontecimentos: *“Não sei se eu quero sentir. Acho que é por isso que eu evito, eu ignoro tudo que tá acontecendo e continuo como se nada estivesse acontecendo, porque eu não quero sentir”*.

Além disso, também não foram atreladas a esses sentimentos as necessidades que estão gerando-os, tampouco mencionadas decisões tomadas pela cliente para suprir tais necessidades. Conforme afirma Rosenberg (2006), as expressões do que o cliente quer devem ser feitas de forma afirmativa e clara, não bastando que se diga o que não se quer.

No geral, no início do processo, a cliente apresentava uma dificuldade de comunicação generalizada, tanto consigo quanto com a terapeuta e demais pessoas: *“Acho que eu não sou muito de falar sobre mim. E, também, porque eu tenho dificuldade realmente de falar, tanto de sentimento como de qualquer coisa”*.

No segundo momento da terapia, ao final, a cliente continuou descrevendo os contextos de aparecimento de seus sintomas sem atrelá-los a sentimentos mais profundos, por exemplo: *“Acho que uma coisa que eu percebi foi que eu fico ansiosa quando eu vou pegar ônibus. Eu sou muito frio e virou um hábito eu me sentir mal no ônibus e querer tomar água. Acho que eu percebi isso essa semana, que todo dia aconteceu a mesma coisa. Só que como eu estava acostumada, eu nunca tinha parado pra prestar atenção”*. Sobre essas sensações e sentimentos percebidos, Maria fala: *“Em relação a coisas físicas, tipo suar frio, aí eu lembro da sensação, percebo a sensação e aí falo ‘hum, tem algo errado’. Só que acho que sentir emocionalmente eu ainda não tenho esse discernimento”*.

Ademais, ao final do processo, Maria continuou apontando sua dificuldade de entrar em contato com sua própria vulnerabilidade, afirmando que sempre tentou evitá-la: *“Não sei se eu já estive próxima de mim para me distanciar. Acho que eu sempre tentei fugir de mim”*. Consequentemente, não conseguia expressá-la aos outros: *“É, eu gosto de ficar só observando. É porque eu não gosto de me expor, então se eu estou observando, eu não sou exposta. E exposição me incomoda, então eu prefiro ficar só observando”*.

Apesar disso, em outros momentos a cliente manifestou sentimentos de irritação em relação a barulhos e pessoas, cansaço por não descansar emocionalmente e medo dos momentos em que as coisas parecem tranquilas, pois parece um presságio de que algo ruim está por vir: *“eu to me irritando muito fácil com barulho. E eu nunca fui de me irritar com barulho”*, *“eu não descanso emocionalmente, e aí eu fico cansada fisicamente também. Então é isso, acho que eu nunca descansei. Acho que eu nunca parei. Sei lá, só parei”* e *“Me deixa assustada. Eu não sei, é estranho. Eu acho ‘ué, tá tudo muito quieto”*, respectivamente.

Maria também se aprofundou no sentimento de impotência e incômodo quanto a ter que ir para as aulas presenciais, não vendo sentido nenhum em estar na escola: *“Acho que ir pra escola é o que mais me incomoda. Eu me pergunto isso todo dia no caminho da escola: ‘Por que que eu to indo pra escola?’”*. Atraiu também à rotina de escola e trabalho sua falta de tempo para socializar com as pessoas de sua quadra, dizendo sentir saudades delas.

Apesar de Maria ter manifestado alguns sentimentos, como irritação, cansaço, medo e sensação de impotência e incômodo, não expressou de maneira clara e afirmativa as necessidades, valores e desejos que estariam por trás deles. Tampouco formulou o que gostaria de obter para enriquecer sua vida nesse contexto (Rosenberg, 2006). Ou seja, quanto a esses aspectos, a cliente conseguia identificar o que não queria, mas ainda não conseguia formular o que, de fato, queria.

Contudo, na última sessão gravada, Maria expressou sua vontade de cursar Nutrição e de, um dia, conhecer a Alemanha. Esta foi a primeira vez que a cliente falou sobre suas vontades de forma clara e afirmativa e sua vontade de cursar Nutrição já está atrelada a uma ação concreta capaz de enriquecer sua vida, pois ela já sabe que poderá fazê-lo no ano que vem em uma instituição de ensino superior da região do Centro Oeste. Rosenberg (2006) destaca que quanto mais claros formos em relação ao que desejamos obter como retorno, maiores são as probabilidades que o consigamos.

Com base no que foi verificado nesta categoria, muito da fala da cliente ficava concentrado na descrição dos fatos e isso se manteve com predominância ao longo do processo terapêutico. Também ficou evidente sua dificuldade em se aprofundar em seus sentimentos, havendo uma resistência nessa fase, o que não permitia que a cliente passasse para as etapas seguintes, da identificação das necessidades, valores e desejos que estariam gerando esses sentimentos e da busca das ações concretas que ela precisaria ter para enriquecer sua vida. Tal fato está alinhado ao que foi destacado por Rosenberg (2006), que afirmou que é muito comum que as pessoas tenham dificuldade de identificar e expressar sentimentos, além de terem um vocabulário escasso que inviabiliza isso.

Apesar disso, ao final da terapia, Maria identificou alguns desejos seus e apontou ações concretas para alcançá-los, o que poderia ser considerado uma abertura para que a cliente começasse a entrar em contato com suas necessidades e passasse a desenvolver uma forma de comunicação afirmativa, no sentido de expressar mais o que quer do que o que não quer. Assim, entende-se que houve uma mudança sutil nesse aspecto da comunicação da paciente quando comparados os momentos iniciais e os finais do processo terapêutico.

4.3 Fases da cliente na Abordagem Centrada na Pessoa

De acordo com Rogers (2014), uma pessoa que passa por um processo terapêutico é

capaz de percorrer até sete fases sucessivas, as quais se baseiam no desenvolvimento da personalidade e apresentam uma tendência à constante modificação. O ambiente promovido pelo psicoterapeuta na ACP é propício para desbloquear os mecanismos de defesa do cliente, possibilitando a ele ser ele mesmo, reconhecer seus sentimentos e compreender a dimensão afetiva das experiências pelas quais passa.

Ao começar a psicoterapia, segundo os critérios das sete fases estabelecidas por Rogers (2014), Maria pareceu ter se enquadrado predominantemente na segunda fase, com alguns elementos da primeira e outros da terceira. A cliente apresentava uma grande dificuldade de acessar seus próprios sentimentos e uma recusa de comunicação pessoal, o que a levava a um discurso impessoal. Seus problemas eram captados como exteriores ao eu e não existia o sentimento de responsabilidade pessoal em relação a eles. Havia uma tendência à fixação de suas atitudes e à rigidez de seus constructos pessoais.

A título de exemplo, até o quinto encontro, a cliente iniciava a sessão mencionando ter tido crises de ansiedade ao longo da semana, mas não as associava a nenhum evento ou sentimento, dizendo não ter ideia dos motivos: *“Eu tive muitas crises essa semana, mas não identifiquei gatilho pra ansiedade. Eu só tive”* e *“Aí eu vou sabendo que eu to mal pelas reações do meu corpo, tipo eu não voltar a comer, meu cabelo tá caindo, e coisas assim”*. Sobre Maria apresentar um discurso impessoal, quando relatava alguma situação que a estava incomodando, evitava ser específica: *“houve uma briga com algumas pessoas da escola”*, *“teve uma discussão com minha avó”*; *“quando acontece alguma coisa na escola”*; *“quando alguém me fala alguma coisa”*, etc, o que revelava uma recusa de comunicação pessoal. Além disso, Maria falava sobre situações delicadas de maneira superficial, inclusive bem-humorada, e, quando a terapeuta-estagiária fazia essas reflexões, a cliente dizia que não se importava mais com aquela situação, que já estava acostumada, o que evidenciava a dificuldade da cliente em acessar seus sentimentos e aceitá-los. Apesar disso, desde o início

do processo, a cliente reconhecia que evitava sentir, listando várias estratégias que desenvolveu para que não precisasse entrar em contato com seus sentimentos.

Ainda sobre o discurso impessoal, grande parte do conteúdo trazido por Maria nas primeiras sessões dizia respeito à descrição de seus sintomas, como a forma como ocorriam as crises de choro e de ansiedade, a percepção das alterações do apetite, a caracterização de seu sono, as variações de humor, etc. Conforme afirma Rogers (2014), essa seria uma comunicação do não eu, revelando uma recusa de comunicação pessoal.

Quanto à tendência à fixação de suas atitudes, isso pode ser observado no seu comportamento de não falar sobre seus sentimentos: *“Eu não gosto de falar muito. Principalmente em áreas em que eu me sinto muito chateada com alguma coisa, aí eu não falo, eu fico quieta. Ou eu mudo de assunto, falo com outra pessoa”*, acompanhada do construto de que acreditava poder ter um bloqueio para falar: *“Eu não toco no assunto. É... acho que é realmente isso que acontece, eu não falo não. Não sei se é porque eu tenho um bloqueio pra falar... eu só não falo com ninguém sobre isso”*.

Além disso, Maria dizia ter o comportamento de nunca procurar as pessoas após uma discussão: *“as pessoas se afastavam e achavam que eu ia mandar mensagem, só que eu não vou atrás de ninguém, não vou atrás de nada. E eu sempre falei isso ‘se um dia você se afastar de mim, eu não vou atrás de você’”*. A cliente também dizia que não gostava de manifestar com frequência seu carinho pelas pessoas, porque isso *“ficava banalizado”*, além de se considerar grudenta e carente quando o fazia. Ademais, acreditava que as pessoas eram temporárias e, por isso, tentava minimizar a importância delas para si e procurava não se apegar: *“Eu acredito que as pessoas são temporárias, e eu sei que um dia todo mundo vai embora, e aí eu não gosto que elas sejam muito importantes pra mim”*.

Apesar de apresentar essas atitudes rígidas, a cliente entendia que isso a levou a perder muitas amizades, revelando o reconhecimento de que seu comportamento não era

apropriado diante das novas perspectivas, o que lhe trazia sentimentos ambivalentes: “*Eu gosto disso, mas ao mesmo tempo eu odeio isso*”. Portanto, nas sessões iniciais a cliente podia ser enquadrada na segunda fase proposta por Rogers (2014).

Na sexta sessão, a cliente começa a admitir que existem, sim, coisas que a deixam chateada, que esse sentimento não é algo que simplesmente vem do nada: “*Eu tava vendo, prestando atenção nos meus últimos dias, que eu tenho o hábito de observar muito as coisas, só que eu não me importava, então eu deixava passar ilesa. E aí eu percebi que eu tava percebendo algumas coisas e isso tava me deixando chateada e aí eu falei ‘como que eu não percebi isso?’*. *E aí eu fui vendo que eu observava as coisas e só não dava a mínima importância, e aí agora eu dou a mínima importância*”. Contudo, não chegou a mencionar quais eram as coisas que a chateavam.

Nessa mesma sessão, ela também traz pela primeira vez o sentimento de solidão, que entra em conflito com a necessidade que tem de vez em quando de ficar quieta: “*Eu gosto de ficar escutando música no meu canto, só que às vezes eu me sinto sozinha também. E eu não gosto de ficar sozinha, assim... só eu. Porque mesmo quando eu quero ficar quieta eu me sinto mal de me sentir sozinha*”. Nessa sessão ela também apresentou maior congruência ao experienciar seu cansaço e ao trazer um tom mais sério ao falar de suas questões.

Na sétima sessão, a cliente relatou com mais detalhes uma briga que havia tido com um de seus melhores amigos e listou seus sentimentos de injustiça, tristeza, raiva, incompreensão e saudade. Apesar de expressar sentimentos de experiências não presentes, o que caracterizaria a cliente no segundo estágio, foi possível observar uma maior abertura para falar sobre seus sentimentos. Maria também reconheceu de maneira mais consciente que, mesmo não querendo se apegar às pessoas devido a seu constructo de que elas são temporárias, ela acaba se apegando, o que revelou que a cliente estava entrando em contato

com as contradições de sua experiência e apresentando uma pequena aceitação de seus sentimentos, ainda que expostos como algo vergonhoso.

A oitava sessão também representou um marco no processo de Maria. Ela se aprofundou sobre como se sente em sua casa, trazendo à tona sentimentos de solidão, de incompreensão e de desamparo. Ainda, revelou que existe um lado seu que ela não mostra para ninguém e que muitas coisas ruins acontecem com ela, mas ela prefere não compartilhar e manter apenas para si. Apesar de não ter entrado a fundo nesses assuntos, o fato de ter reconhecido que eles existem demonstrou uma aceitação maior de seus sentimentos e do seu eu real. Além disso, trouxe para o momento presente o sentimento de estar cansada e sobrecarregada de aguentar tudo sozinha sem nunca compartilhar esse seu outro lado com alguém. Tais indicadores apontam para um enquadramento de Maria na terceira fase do processo terapêutico, segundo Rogers (2014).

No decorrer das sessões seguintes, Maria foi se abrindo cada vez mais. Aos poucos, alguns de seus sentimentos foram sendo aceitos, como quando percebeu-se sendo uma pessoa orgulhosa. A cliente também foi entrando mais a fundo nas situações que a mobilizavam no presente, como sua frustração com o ensino médio e os sentimentos em relação a sua família e amigos. Além disso, Maria foi apresentando uma postura cada vez mais congruente com o conteúdo de sua fala, diferentemente do início do processo, em que evitava ou minimizava seus sentimentos, colocando um tom superficial ao que dizia. Tais características evidenciavam a presença de alguns indicadores da quarta fase, porém a cliente ainda se encontrava predominantemente na terceira fase.

Na décima sessão, a cliente passa a apresentar responsabilidade pessoal em relação à sua irritação com as pessoas, dizendo que as coisas não mudaram, o que mudou foi ela. Contudo, ela continua afirmando que não consegue perceber o que sente, mas, ao mesmo tempo, diz que o normal é se sentir mal, que não se lembra da última vez em que se sentiu

bem e que sempre tentou fugir de seus sentimentos ruins, sentindo que nunca esteve próxima de si mesma. Maria diz que só conhece a parte confusa de si. Assim, entende-se que a cliente não percebe as nuances de seus sentimentos, mas começa a falar sobre a confusão e o mal-estar que sente, o que pode ser interpretado como uma maior abertura de suas percepções.

Na última sessão (décima primeira), a cliente falou sobre suas decepções com seu ensino médio, sobre seu cansaço a respeito de ter muitas obrigações e poucos momentos de lazer e sobre sua vontade de se isolar, o que revelou uma pequena aceitação de seus sentimentos. Contudo, a cliente continuava mantendo o construto rígido de que as pessoas são temporárias e uma fixação na sua atitude de nunca mandar mensagens para seus amigos.

Dessa forma, entende-se que no início do processo a cliente se enquadrava na segunda fase de Rogers (2014) e, ao longo do semestre, passou a se enquadrar na terceira fase, uma vez que passou a apresentar um fluir mais livre do não eu, uma aceitação pequena dos sentimentos, construções mentais ainda rígidas, mas com um início de flexibilidade, início de consciência acerca de suas demandas pessoais e de sua responsabilidade nos acontecimentos de sua vida. Contudo, ainda apresentava alguns elementos da segunda fase e outros da quarta, revelando o caráter dinâmico da proposta de Rogers.

4.4 Unindo a CNV com a ACP

Conforme apontado no capítulo 2, item 2.2, o fator em comum entre a CNV e a ACP é o contato com os sentimentos, pois é só a partir dessa experienciação que a mudança poderá ocorrer. A CNV afirma que, após a observação dos fatos e a identificação dos sentimentos, é possível mapear as necessidades e buscar as ações concretas para atendê-las. Contudo, Rosenberg (2006) faz a ressalva de que é comum que as pessoas tenham dificuldade de identificar e expressar sentimentos, possuindo um vocabulário muito restrito para conseguí-lo. É justamente nessa lacuna que a ACP se encaixaria, uma vez que seu principal objetivo é fazer com que o indivíduo se sinta livre para sentir e experienciar o mundo, restabelecendo o

livre fluir entre a experiência vivida e suas próprias concepções de mundo (Rogers & Kinget, 1977a).

Pelo exposto ao longo deste capítulo, Maria iniciou o processo terapêutico na segunda fase proposta por Rogers (2014). A cliente tinha grande dificuldade de acessar seus sentimentos e uma recusa de comunicação pessoal, apresentando um discurso impessoal e desconectado. Ou seja, a fala da cliente era predominantemente descritiva e carecia de substância emocional, o que se enquadraria na primeira etapa da metodologia proposta por Rosenberg (2006), a de observação dos fatos. Para entrar em contato com os sentimentos, este autor frisa a importância de nos permitirmos ser vulneráveis, nos humanizando perante os outros e estabelecendo uma conexão emocional. Contudo, até a última sessão Maria reafirmava sua posição de não expor sua vulnerabilidade: *“Eu gosto de estar só observando. É porque eu não gosto de me expor, então se eu estou observando, eu não sou exposta. E exposição me incomoda, então eu prefiro ficar só observando”*.

Essa resistência em expor seu lado vulnerável foi percebida no ambiente terapêutico, uma vez que Maria em nenhum momento chegou a falar sobre seus conflitos, tanto internos quanto com outras pessoas. Entende-se que esta era mais uma das formas desenvolvidas pela cliente para fugir de seus sentimentos, o que disse ter feito durante toda sua vida, percebendo apenas os sintomas disso, como crises de choro, ataques de pânico, queda de cabelo e tremores nas mãos. Quanto aos sintomas, até a última sessão Maria dizia não saber por que ocorriam.

Quando a atividade do cliente é mais descritiva e apresenta pouco conteúdo emocional, Rogers e Kinget (1977b) sugerem que se empregue a reiteração ou reflexo simples. No entanto, esse tipo de resposta reflexo tem o objetivo de preparar o terreno para uma tomada de consciência cada vez maior, uma vez que atenua as defesas do cliente e aumenta seu campo de percepção. Pelo exposto no item 4.3, foi possível observar isso

ocorrendo, pois, ao final do processo, a cliente apresentava uma maior aceitação de seus sentimentos quando comparada ao início do processo, ainda que sutil.

Outro ponto de intercessão entre as duas abordagens diz respeito à posição de responsabilidade pessoal que o indivíduo adota frente aos acontecimentos de sua vida. Ao longo do processo de Maria, foi possível observar um pequeno aumento de sua autorresponsabilidade. Isso indica tanto uma diminuição da comunicação alienante, segundo a perspectiva de Rosenberg (2006), apresentada no item 4.2.3, quanto uma mudança de fase no processo terapêutico, segundo Rogers (2014), destacada no item 4.3.

Outra característica muito marcante da cliente, que é um indicador proposto por Rogers (2014), é a fixação de suas atitudes e a rigidez de seus construtos pessoais. Até o final do processo, Maria mantinha-se firme em sua postura de não ter iniciativa de procurar seus amigos, de não manifestar afeto e carinho e de acreditar que as pessoas são temporárias. A cliente mencionava sua situação cada vez maior de isolamento, mas não demonstrava tristeza por isso. Pelo contrário, apresentava uma postura de julgamento quanto a esses aspectos em relação a seus amigos, chamando-os de esquisitos, e, também, a si própria, considerando-se grudenta e carente quando era mais afetuosa.

É possível perceber uma conexão entre a rigidez mencionada por Rogers (2014) e os julgamentos moralizadores apontados por Rosenberg (2006). A rigidez de suas atitudes e construtos faz com que Maria adote uma postura julgadora, distanciando-se de atender suas necessidades. Entende-se que Maria gostaria de se conectar ao que sente e de expressar seus afetos, mas não o faz devido a suas repressões. Sendo assim, adota uma postura de julgamento em relação às pessoas que o fazem e a si própria quando o faz. Sua atitude de se privar das necessidades de contato, afeto e carinho pode ser entendida como uma violência contra si própria, ilustrando as ideias propostas por Rosenberg (2006).

Dessa forma, é possível inferir que, enquanto não houver uma flexibilização no comportamento de Maria e uma maior abertura à vulnerabilidade, a cliente não poderá avançar para as duas últimas fases propostas pela CNV, de levantamento de necessidades e de ações concretas para atingi-las. Ainda, adotando-se a perspectiva da ACP, compreende-se que a fase de identificação e contato com os sentimentos é de extrema complexidade, demandando um processo lento que pode durar anos até se atingir um nível de maturidade emocional. Olhando por outro ângulo, conclui-se que a metodologia da CNV, apesar de simples, não é fácil de ser realizada na prática, uma vez que muitas pessoas, como Maria, apresentam grandes resistências para entrar em contato com seus sentimentos, o que impossibilita o avanço para as fases seguintes.

Considerações Finais

A presente pesquisa teve como objetivo geral analisar o desenvolvimento da Comunicação Não Violenta durante o processo terapêutico na perspectiva da Abordagem Centrada na Pessoa. A partir da análise das sessões, entende-se que esse objetivo foi alcançado, uma vez que foi possível encontrar um forte ponto de interseção entre as duas propostas, qual seja, o contato com os sentimentos, e verificar que, embora sutil na presente pesquisa, um avanço nas fases do processo terapêutico propostas por Rogers (2014) está relacionado com uma diminuição da comunicação alienante da cliente e aumento da comunicação não violenta. Dessa forma, a hipótese de que o cliente passe a apresentar elementos na fala que indiquem uma comunicação não violenta após transcorrido certo tempo e com a ajuda de um processo terapêutico foi verificada, embora de maneira tímida.

Para uma melhor compreensão desse processo, foram delimitados objetivos específicos, como caracterizar a Comunicação Não Violenta, discorrer sobre a importância do diálogo dentro da Abordagem Centrada na Pessoa e analisar um caso clínico procurando observar o desenvolvimento da CNV dentro de uma psicoterapia com abordagem na ACP.

De modo geral, a pesquisa evidenciou a dificuldade apontada por Rosenberg (2006) que um indivíduo pode ter de identificar e expressar seus sentimentos, além de possuir um vocabulário restrito que dificulta isso. Assim, a CNV, apesar de apresentar uma metodologia simples, não se mostra fácil na prática, revelando uma lacuna em sua execução. A ACP poderia contribuir para a superação desse obstáculo, pois, através das respostas reflexo, terapeuta e cliente trabalham juntos para transcender a dificuldade de comunicação do cliente, restabelecendo o fluxo de sua expressão (Miranda & Freire, 2012).

Quanto às limitações da presente pesquisa, entende-se que o período de atendimento de um semestre letivo foi pouco para fins de comparação entre início e final de um processo terapêutico. Além disso, o fato de as gravações só terem tido início na quarta sessão, pois até

então o TCLE não havia sido assinado pelo responsável, e de as últimas sessões terem sido gravadas no início de novembro, devido ao cronograma de entrega da pesquisa, encurtou ainda mais o período, tendo este sido de dois meses. Assim, era esperado que as mudanças observadas fossem sutis.

Ainda, apesar de terem sido observados na fala da cliente os elementos da CNV, em menor ou maior grau, estes não foram apresentados por ela de forma sistemática e organizada, conforme propõe Rosenberg (2006). Isso pode ter sido devido ao tempo curto de processo para se atingir tal elaboração de forma natural. Assim, entende-se que um período maior de observação pode levar ao aprofundamento e expansão dos resultados.

Outra limitação encontrada no decorrer da pesquisa foi a utilização do conceito de sentimentos proposta por Rosenberg (2006), que é mais restrita que a de Rogers (2014). Foi verificado que nomear os sentimentos não implica, necessariamente, em partir para a próxima etapa da CNV, que seria a identificação das necessidades que geram esses sentimentos. Dessa forma, uma sugestão para futuras pesquisas seria expandir tal conceito, conforme propõe Rogers (2014), e observar os efeitos.

Em conclusão, verifica-se que ambas as abordagens têm como objetivos facilitar a experienciação e expressão de sentimentos e ajudar na resolução dos conflitos internos e externos dos sujeitos. Desta forma, é possível inferir que a CNV e a ACP podem se complementar e servir de amparo uma à outra. A CNV pode ser capaz de facilitar a compreensão do nível de evolução do cliente quando utilizada como instrumento de análise de um processo terapêutico. Já a ACP pode servir como promotora de mudança e explicação para a CNV quando esta se depara com a questão da dificuldade que os indivíduos têm de identificar e expressar seus sentimentos e necessidades. Dessa forma, estudos que versem sobre esses temas contribuem para o arcabouço teórico de ambas as áreas e podem servir de ponto de partida para novas discussões.

Referências

- Almeida, R. B. (2019). A importância do Estudo das Linguagens para a Comunicação Não Violenta. *Relacult*, 05(ed. especial), 1-18.
- Castro, T. G., Abs, D. & Sarriera, J. C. (2011). Análise de conteúdo em pesquisas de Psicologia. *Psicol. cienc. prof.*, 31(4), 814-825.
- Freire, Elizabeth (2000). *A implementação das atitudes facilitadoras na relação terapêutica centrada no cliente*. Campinas: PUC
- Foucault, M. (2014). *A Arqueologia do Saber*. Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Godoy, A. S. (1995a). Introdução à Pesquisa Qualitativa e Suas Possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, 35 (2), 57-63.
- Godoy, A. S. (1995b). Pesquisa Qualitativa Tipos Fundamentais. *Revista de Administração de Empresas*, 35 (3), 20-29.
- Martinot, A. F. & Fiedler, A. J. (2016), A Importância da CNV – Comunicação Não Violenta na Realização do Processo de Autoconhecimento. *Revista Educação*, 11 (1), 58-75.
- Mozzato, A. R. & Grzybovski, D. (2011). Análise de Conteúdo como Técnica de Análise de Dados Qualitativos no Campo da Administração: Potencial e Desafios. *Revista De Administração Contemporânea*, 15 (4), 731-747.
- Miranda, C. S. N. & Freire, J. C. (2012). A Comunicação Terapêutica na Abordagem Centrada na Pessoa. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 64 (1), 78-94.
- Parzianello, S. B. (2019). Formações Discursivas da Comunicação Não Violenta. *Relacult*, 05 (ed. especial), 1-10.
- Pelizzoli, M. L. (2012). Diálogo, mediação e cultura de paz. *Ed. da UFPE*.
- Rogers, C.R. & Kinget, G.M. (1977a). *Psicoterapia e Relações Humanas, V.1*. Belo Horizonte: Interlivros.

- Rogers, C.R. & Kinget, G.M. (1977b). *Psicoterapia e Relações Humanas*, V.2. Belo Horizonte: Interlivros.
- Rogers, C.R. (2014). *Tornar-se pessoa*. São Paulo: WMF Martins.
- Rogers, C. R. (1995). *As Condições Necessárias e Suficientes para a Mudança Terapêutica de Personalidade*. In J. K. Wood. *Abordagem Centrada na Pessoa*. Vitória: Editora Fundação Ceciliano Abel de Almeida.
- Rosenberg, M. B. (2006). *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Ágora.
- Souza, C. P., Callou, V. T. & Moreira, V. (2013). A questão da psicopatologia na perspectiva da abordagem centrada na pessoa: diálogos com Arthur Tatossian. *Revista da Abordagem Gestáltica*, 19 (2), 189-197.
- Tambara, N. & Freire, E. (1999). *Terapia Centrada no Cliente: um caminho sem volta*. Porto Alegre: Delphos.

Apêndice A

Termo de Assentimento Livre e Esclarecido – TALE

“O desenvolvimento da Comunicação Não Violenta durante o processo psicoterápico na Abordagem Centrada na Pessoa”

Instituição do/a pesquisador(a): UniCEUB

Pesquisador(a) responsável: professor(a) orientador(a) de aluno(a) em graduação: Frederico Guilherme Ocampo Abreu.

Pesquisador(a) assistente [aluno(a) de graduação]: Simone Lemos Busetti

Você está sendo convidado(a) a participar do projeto de pesquisa acima citado. O texto abaixo apresenta todas as informações necessárias sobre o que estamos fazendo. Sua colaboração neste estudo será de muita importância para nós, mas se desistir a qualquer momento, isso não lhe causará prejuízo.

O nome deste documento que você está lendo é Termo de Assentimento Livre e Esclarecido (TALE). Antes de decidir se deseja participar (de livre e espontânea vontade) você deverá ler e compreender todo o conteúdo. Ao final, caso decida participar, você será solicitado a assiná-lo e receberá uma cópia do mesmo.

Antes de assinar, faça perguntas sobre tudo o que não tiver entendido bem. A equipe deste estudo responderá às suas perguntas a qualquer momento (antes, durante e após o estudo).

Natureza e objetivos do estudo

- O objetivo específico deste estudo é analisar o desenvolvimento da Comunicação Não Violenta durante o processo terapêutico na perspectiva da Abordagem Centrada na Pessoa.
- Você está sendo convidado a participar exatamente por estar em um processo terapêutico de Abordagem Centrada na Pessoa.

Procedimentos do estudo

- Sua participação consiste em permanecer no processo terapêutico ao longo do semestre letivo.
- O/os procedimento(s) é/são gravações dos três primeiros encontros e dos três últimos, que serão operacionalizadas pela estudante pesquisadora.
- Não haverá nenhuma outra forma de envolvimento ou comprometimento neste estudo.
- A pesquisa será realizada nas instalações do centro de formação do UniCEUB.

Riscos e benefícios

- Este estudo possui riscos mínimos, que são os inerentes a um processo terapêutico, tal como mobilização emocional.
- Medidas preventivas não serão necessárias, uma vez que os riscos estariam presentes mesmo que a pesquisa não estivesse sendo feita e o participante estará passando voluntariamente por um processo terapêutico.
- Caso esse procedimento possa gerar algum tipo de constrangimento, você não precisa realizá-lo.
- Com sua participação nesta pesquisa você poderá ter uma melhora na sua comunicação interna e com outras pessoas a respeito de seus sentimentos, necessidades e desejos, além de contribuir para maior conhecimento sobre as áreas da Comunicação Não Violenta e da Abordagem Centrada na Pessoa.

Participação, recusa e direito de se retirar do estudo

- Sua participação é voluntária. Você não terá nenhum prejuízo se não quiser participar.

- Você poderá se retirar desta pesquisa a qualquer momento, bastando para isso entrar em contato com um dos pesquisadores responsáveis.
- Conforme previsto pelas normas brasileiras de pesquisa com a participação de seres humanos, você não receberá nenhum tipo de compensação financeira pela sua participação neste estudo.

Confidencialidade

- Seus dados serão manuseados somente pelos pesquisadores e não será permitido o acesso a outras pessoas.
- Os dados e instrumentos utilizados serão gravações e relatórios de sessão no prontuário do cliente. As gravações ficarão guardadas sob a responsabilidade da pesquisadora assistente, Simone Lemos Buseti, e os prontuários ficarão sob a guarda do Cenfor, com a garantia de manutenção do sigilo e confidencialidade, e arquivados por um período de 5 anos; após esse tempo serão destruídos.
- Os resultados deste trabalho poderão ser apresentados em encontros ou revistas científicas. Entretanto, ele mostrará apenas os resultados obtidos como um todo, sem revelar seu nome, instituição a qual pertence ou qualquer informação que esteja relacionada com sua privacidade.

Se houver alguma consideração ou dúvida referente aos aspectos éticos da pesquisa, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário de Brasília – CEP/UniCEUB, que aprovou esta pesquisa, pelo telefone 3966-1511 ou pelo e-mail cep.uniceub@uniceub.br. Também entre em contato para informar ocorrências irregulares ou danosas durante a sua participação no estudo.

Eu, _____ RG _____, após receber a explicação completa dos objetivos do estudo e dos procedimentos envolvidos nesta pesquisa concordo voluntariamente em fazer parte deste estudo.

Este Termo de Assentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, e a outra será fornecida ao senhor(a).

Brasília, ____ de _____ de _____.

Participante

Frederico Guilherme Ocampo Abreu, celular (61) 99211 5342 /e-mail institucional:
frederico.abreu@ceub.edu.br /telefone institucional (61) 3966-1201

Simone Lemos Buseti, email: simone.buseti@sempreceub.com

Endereço dos(as) responsável(eis) pela pesquisa (OBRIGATÓRIO):

Instituição: UniCEUB

Endereço: 707/907 - Campus Universitário, SEPN

Bairro: /CEP/Cidade: Asa Norte, Brasília - DF, 70790-075 Telefones p/contato: (61) 3966-1201

Apêndice B

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE

“O desenvolvimento da Comunicação Não Violenta durante o processo psicoterápico na Abordagem Centrada na Pessoa”

Instituição do/a pesquisador(a): UniCEUB

Pesquisador(a) responsável: professor(a) orientador(a) de aluno(a) em graduação: Frederico Guilherme Ocampo Abreu.

Pesquisador(a) assistente [aluno(a) de graduação]: Simone Lemos Busetti

O seu filho ou (o menor pelo qual você é responsável), está sendo convidado(a) a participar do projeto de pesquisa acima citado. O documento abaixo contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa que estamos fazendo. A colaboração do seu filho (ou do menor) neste estudo será de muita importância para nós, mas caso ele desista de participar a qualquer momento, isso não causará nenhum prejuízo a ele ou a você como responsável. Fique ciente que o seu filho não receberá remuneração e nenhum tipo de recompensa no decorrer da pesquisa, sendo sua participação voluntária.

Antes de assinar, faça perguntas sobre tudo o que não tiver entendido bem. A equipe deste estudo responderá às suas perguntas a qualquer momento (antes, durante e após o estudo).

Natureza e objetivos do estudo

- O objetivo específico deste estudo é analisar o desenvolvimento da Comunicação Não Violenta durante o processo terapêutico na perspectiva da Abordagem Centrada na Pessoa.
- Seu filho está sendo convidado a participar exatamente por estar em um processo terapêutico de Abordagem Centrada na Pessoa.

Procedimentos do estudo

- A participação de seu filho consiste em permanecer no processo terapêutico ao longo do semestre letivo.
- O/os procedimento(s) é/são gravações dos três primeiros encontros e dos três últimos, que serão operacionalizadas pela estudante pesquisadora.
- Não haverá nenhuma outra forma de envolvimento ou comprometimento neste estudo.
- A pesquisa será realizada nas instalações do centro de formação do UniCEUB.

Riscos e benefícios

- Este estudo possui riscos mínimos, que são os inerentes a um processo terapêutico, tal como mobilização emocional.
- Medidas preventivas não serão necessárias, uma vez que os riscos estariam presentes mesmo que a pesquisa não estivesse sendo feita e o participante estará passando voluntariamente por um processo terapêutico.
- Caso esse procedimento possa gerar algum tipo de constrangimento, o participante não precisa realizá-lo.
- Com a participação de seu filho nesta pesquisa ele poderá ter uma melhora na sua comunicação interna e com outras pessoas a respeito de seus sentimentos, necessidades e desejos, além de contribuir para maior conhecimento sobre as áreas da Comunicação Não Violenta e da Abordagem Centrada na Pessoa.

Participação, recusa e direito de se retirar do estudo

- A participação é voluntária. Seu filho não terá nenhum prejuízo se não quiser participar.

- Seu filho poderá se retirar desta pesquisa a qualquer momento, bastando para isso entrar em contato com um dos pesquisadores responsáveis.
- Conforme previsto pelas normas brasileiras de pesquisa com a participação de seres humanos, seu filho não receberá nenhum tipo de compensação financeira pela participação neste estudo.

Confidencialidade

- Os dados coletados serão manuseados somente pelos pesquisadores e não será permitido o acesso a outras pessoas.
- Os dados e instrumentos utilizados serão gravações e relatórios de sessão no prontuário do cliente. As gravações ficarão guardadas sob a responsabilidade da pesquisadora assistente, Simone Lemos Buseti, e os prontuários ficarão sob a guarda do Cenfor, com a garantia de manutenção do sigilo e confidencialidade, e arquivados por um período de 5 anos; após esse tempo serão destruídos.
- Os resultados deste trabalho poderão ser apresentados em encontros ou revistas científicas. Entretanto, ele mostrará apenas os resultados obtidos como um todo, sem revelar seu nome, instituição a qual pertence ou qualquer informação que esteja relacionada com sua privacidade.

Se houver alguma consideração ou dúvida referente aos aspectos éticos da pesquisa, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário de Brasília – CEP/UniCEUB, que aprovou esta pesquisa, pelo telefone 3966-1511 ou pelo e-mail cep.uniceub@uniceub.br. Também entre em contato para informar ocorrências irregulares ou danosas durante a sua participação no estudo.

Eu, _____ RG _____, responsável pelo(a) menor de idade _____, RG _____, após receber a explicação completa dos objetivos do estudo e dos procedimentos envolvidos nesta pesquisa, concordo e autorizo a participação de meu filho na referida pesquisa acima, bem como autorizo a divulgação e a publicação dos resultados em periódicos, revistas, apresentação em congressos, workshop e quaisquer eventos de caráter científico.

Este Termo de Consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, e a outra será fornecida ao senhor(a).

Brasília, ____ de _____ de _____.

Responsável pelo participante da pesquisa

Frederico Guilherme Ocampo Abreu, celular (61) 99211 5342 /e-mail institucional: frederico.abreu@ceub.edu.br /telefone institucional (61) 3966-1201

Simone Lemos Buseti, email: simone.buseti@sempreceub.com

Endereço dos(as) responsável(eis) pela pesquisa (OBRIGATÓRIO):

Instituição: UniCEUB

Endereço: 707/907 - Campus Universitário, SEPN

Bairro: /CEP/Cidade: Asa Norte, Brasília - DF, 70790-075 Telefones p/contato: (61) 3966-