

O DESPERTAR DA DEMANDA

2003 (*)

Escipio da Cunha Lobo (**)

Existe em cada ser humano o desejo de um encontro profundo, em que ele possa ser verdadeiramente ele mesmo e, no qual, o que ele expressa seja compreendido e considerado pelo outro. (E.C.L.)

A questão da demanda

Nem todas as pessoas que nos procuram em nossos consultórios apresentam, realmente, demanda de psicoterapia. Muitas delas estiveram antes procurando por outro tipo de atendimento e foram encaminhadas a nós por um terceiro.

Em alguns contextos específicos, como nas clínicas universitárias, é ainda mais elevada a frequência com que ocorrem estes casos, circunstância que pode contribuir consideravelmente para a desistência de muitos clientes que nem chegam a iniciar o processo ou que o abandonam prematuramente.

Supervisionando o atendimento em psicoterapia, na PUC-Minas, desde 1980, pude constatar que isso vinha acontecendo num bom número de casos. Com o passar do tempo, a persistência deste fato levou-me a buscar uma melhor compreensão do fenômeno.

Acredito que grande parte das pessoas que estão vivendo problemas psicológicos, não têm clareza das verdadeiras causas das dificuldades que estão enfrentando. Conseqüentemente, embora precisando da ajuda de um psicólogo, elas jamais recorrem a este profissional. Procuram ajuda de acordo com a concepção que têm da natureza de seu problema e segundo o que consideram ser o tratamento mais indicado para seu caso.

Algumas pessoas, acreditando estar sofrendo de doença orgânica, recorrem, normalmente, ao médico. Outras, pensando estar vivendo uma questão de ordem espiritual, procuram, naturalmente, ajuda em sua religião e assim por diante. O certo é que as pessoas procuram um atendimento específico, de acordo com suas convicções. Não tenho a intenção de questionar a validade ou a indicação de nenhum tratamento específico, nem de negar a importância e o significado da questão espiritual. Refiro-me apenas àqueles casos em que, embora a questão primordial seja de natureza psicológica, a pessoa não tem a compreensão disso.

Existe, ainda, um bom número de pessoas que, embora reconheçam a natureza psicológica de seu problema, recorrem às mais diversas abordagens em função do que elas acreditam ser a melhor solução para suas dificuldades. Certas pessoas, supondo que essas dificuldades decorrem de um estresse emocional, provocado por uma sobrecarga de trabalho ou por uma experiência traumatizante, vivida recentemente, chegam a acreditar que “um bom período de férias”, ou uma “boa viagem” possa ser suficiente para promover sua recuperação. Algumas acreditam que o tempo seja capaz de resolver todos os males. Outras ainda, convencidas de que a solução de seus problemas psicológicos está em algum tratamento medicamentoso, procuram, especificamente, o psiquiatra. Nenhuma dessas pessoas recorre, em primeira mão, ao psicólogo.

Dentre as pessoas que chegam ao consultório do psicólogo, boa parte são crianças encaminhadas pela escola, trazidas pelos pais, ou adultos indicados pelo médico ou qualquer outro profissional. Alguns deles podem até ter sido forçados a procurar o psicólogo por alguma outra razão e não, por escolha pessoal. Logo, em nenhum destes casos, podemos afirmar que exista demanda de psicoterapia. Entretanto, independentemente das circunstâncias que levam o cliente a procurar o psicólogo, posso imaginar que o fato de estar ali implica na existência de uma demanda; não necessariamente demanda de psicoterapia. Sua demanda pode estar configurada de uma maneira que não seja dirigida exatamente ao que o psicoterapeuta tem a oferecer. Assim sendo, pode acontecer muitas vezes que o que o cliente vai encontrar no processo psicoterapêutico não corresponda à sua demanda inicial. Para que esse desencontro não leve a uma desistência por parte do cliente, será necessário que o psicoterapeuta consiga reendereçar a demanda do cliente para aquilo que ele está em condições de propiciar.

A partir desta compreensão, comecei a pensar na formulação de uma conduta que pudesse despertar a demanda em relação à psicoterapia e viesse a contribuir para a redução do índice de desistência por parte do cliente.

Parto do pressuposto de que existe em cada ser humano o desejo de um encontro profundo, em que ele possa ser verdadeiramente ele mesmo e, no qual, o que ele expressa seja compreendido e considerado pelo outro. A realização desse desejo implica que o sujeito encontre alguém capaz de aceitá-lo integralmente como pessoa, que possa levar em conta sua subjetividade, sua história e seu processo, que seja capaz de compreender o que ele esteja experienciando naquele momento, bem como tudo aquilo que ele esteja comunicando, explícita ou implicitamente, e, acima de tudo, que possa ser também tão verdadeiro na relação, quanto ele esteja sendo.

Na presença dessas atitudes, o sujeito experimenta uma redução de suas defesas, permitindo a emergência de conteúdos cada vez mais significativos. O que acaba por levá-lo, gradativamente, a uma compreensão mais profunda, mais dinâmica e mais realista de si mesmo e, conseqüentemente, a uma visão menos distorcida do mundo. Por acréscimo, esse encontro irá possibilitar a ele experimentar o prazer oriundo dessa intimidade.

Com base naquele pressuposto, acredito que as pessoas estão sempre em busca de relações que satisfaçam tais requisitos. Se isto acontece, inicia-se o estabelecimento de um vínculo entre as duas pessoas, vínculo este que irá se estreitando cada vez mais, enquanto aquelas atitudes forem sustentadas.

O Processo

Para iniciar a psicoterapia, é necessário que o psicoterapeuta verifique, em primeiro lugar, se existe nele uma disponibilidade genuína para atender aquela pessoa, de modo a ser capaz de oferecer a ela o acolhimento, o calor humano e as atitudes necessárias à relação psicoterapêutica. Caso contrário, seria mais respeitoso e mais proveitoso encaminhá-la a outro profissional.

Se for o caso de despertar a demanda de psicoterapia, sua conduta deve apoiar-se, desde o primeiro instante, numa atitude de acolhimento, de compreensão, de consideração e de respeito pela pessoa do seu cliente, pelo seu modo de ser, pela visão que ele tem de si mesmo e do processo que está vivendo e, sobretudo, por aquilo que estiver experienciando naquele momento. Qualquer desconsideração em relação àquilo que ele expressa, ou ao seu posicionamento diante de sua condição pessoal, qualquer apreciação de seu estado psicológico, qualquer argumentação ou tentativa de persuasão quanto à necessidade de psicoterapia, poderá ser entendida por ele como desqualificação de

suas percepções, de suas convicções e de seu próprio discernimento. Mais profundamente, tal conduta, por parte do psicoterapeuta, poderá significar uma ameaça à imagem que o cliente faz de si mesmo, promovendo um acirramento de suas defesas, que, em última instância, poderá levá-lo a abandonar o processo.

É claro que a psicoterapia pretende propiciar condições para que o cliente possa fazer uma revisão de suas percepções, concepções, convicções e, até mesmo, de suas crenças e valores, bem como possibilitar a ele chegar a uma imagem mais realista de si mesmo, uma compreensão mais profunda de seu funcionamento psicológico e uma percepção mais objetiva do mundo a seu redor. Todavia, tudo isso deve acontecer como resultado natural do processo, como uma descoberta feita pelo próprio sujeito e não, como um conjunto de informações vindas de fora, em função das argumentações ou da capacidade de persuasão de qualquer especialista.

Resumindo, acredito que a busca de um tratamento psicológico requer, antes de mais nada, a percepção, pelo próprio sujeito, de sua insatisfação com seu funcionamento pessoal e, acima de tudo, o reconhecimento de que, para resolver essa situação, ele necessita da ajuda de uma outra pessoa. Acredito ainda que a demanda de psicoterapia depende de três condições fundamentais: em primeiro lugar, a consciência de estar vivendo um problema psicológico, em segundo, a convicção de que o tratamento mais indicado para o seu caso seja uma psicoterapia e, finalmente, a escolha de um profissional em quem deposite a sua confiança e a sua esperança de receber uma ajuda efetiva. Entretanto, a presença de uma dessas condições não implica, necessariamente, a presença das outras duas. O sujeito pode estar consciente de que esteja vivendo um problema psicológico e, no entanto, estar demandando um outro tipo de atendimento. Por outro lado, o cliente, mesmo estando convencido da indicação de uma psicoterapia, pode estar diante de um profissional que não escolheu, ou em cuja disponibilidade ou interesse em relação à sua pessoa ele não acredite ou ainda, de cuja competência ou ética ele não esteja seguro.

Minha hipótese é que esses clientes, por não apresentarem demanda de psicoterapia, correm o risco de não dar continuidade ao tratamento e, por isso, merecem cuidado especial por parte do psicoterapeuta.

A conduta que proponho consiste em ficar atento, especialmente, à presença ou à ausência daquelas três condições. E, constatando-se a ausência de alguma delas, investir na busca de um modo de atuação que venha a possibilitar a atualização de cada uma delas.

Parto também do pressuposto de que tudo aquilo que o sujeito está vivenciando, experiencialmente, num dado momento, tem uma expressão perceptível, em algum nível de comunicação e pode, por isso mesmo, ser apreendido pelo outro.

Assim sendo, acredito que um cliente que venha ao psicoterapeuta, mesmo que tenha sido encaminhado por um terceiro e não reconhecendo ter um problema psicológico, mesmo julgando que o tratamento indicado para seu caso não seja a psicoterapia e mesmo que o psicoterapeuta não tenha sido uma escolha inicial sua, de alguma forma, estará comunicando, explícita ou implicitamente, sua posição diante disso. Conseqüentemente, é imprescindível que ele seja compreendido e considerado em seu posicionamento.

Operacionalmente, minha atenção deverá estar voltada, tanto para a apreensão daquilo que o cliente estiver comunicando naquele momento, como para a percepção de tudo aquilo que ele estiver experienciando na relação comigo, sempre com o objetivo de alcançar uma compreensão empática tanto de suas verbalizações, como de sua experiência.

Para que o cliente possa sentir-se realmente escutado e compreendido, respeitado e considerado, bem como para que ele possa entrar em contato com aquilo que está vivenciando naquele momento, as intervenções deverão voltar-se para a explicitação de minha compreensão, tanto do que ele está falando, quanto do que ele está experienciando.

Para dar maior clareza à minha proposta, gostaria de apresentar alguns exemplos, inspirados em falas reais de clientes, com a intenção de ilustrar o tipo de intervenção que proponho, bem como de apontar o foco a que ela se dirige.

Na ausência de demanda de psicoterapia, não existe ainda um vínculo significativo entre o cliente e o psicoterapeuta que o autorize a intervir no processo pessoal do cliente. Nesse caso, a preocupação primeira do profissional deve ser com o estabelecimento do vínculo. Para isso, sua atenção e, se for o caso, suas intervenções devem dirigir-se ao que o cliente está falando da relação com ele, psicoterapeuta, ao que está falando da relação com a psicoterapia ou ainda, ao que está experienciando naquela situação.

Imaginemos uma criança encaminhada pela escola e trazida ao psicólogo pela mãe. Ela se coloca, diante de mim, inteiramente calada, permanecendo em silêncio por algum tempo. Em vez de deixar o silêncio prolongar-se indefinidamente, até tornar-se insuportável, ou de propor uma atividade qualquer, que desvie o cliente da experiência vivida naquele momento, ou ainda, em lugar de partir para um interrogatório, centrado em meus próprios referenciais, posso tentar compreender o que ela está vivenciando em relação à situação ou à minha pessoa e, então, arriscar expor para ela minha hipótese:

- “Eu tenho a impressão de que, até agora, você ainda não entendeu o motivo pelo qual foi trazida ao psicólogo...”

Desta maneira, estarei demonstrando minha forma de trabalhar, minha postura não diretiva e centrada na experiência do cliente e, sobretudo, meu esforço para tentar compreender o que ele está vivenciando naquela situação e naquele momento. Ao mesmo tempo, estarei contribuindo para que ele possa focalizar e simbolizar sua experiência. Depois de uma intervenção dessa natureza, poderá acontecer que o cliente comece a falar de si, quebrando o silêncio.

Um rapaz me diz que a mãe dele é que está precisando de tratamento, que ela é muito nervosa e exigente... que ela tem preferência pelo irmão mais novo, que é muito mentiroso...

Uma adolescente reclama que está tudo bem com ela, que a professora é que não tem clareza para explicar a matéria... que seus colegas conversam o tempo todo e por isso ela não consegue prestar atenção à aula...

Nos dois casos, minha intervenção deverá dirigir-se ao que implicitamente a pessoa está dizendo de si mesma em relação ao problema, em vez de focalizar o problema em si ou as pessoas a quem o cliente se refere:

- “Você acredita, então, que não há nada de errado com você...”

Desta forma, estarei mostrando que minha compreensão está voltada para a pessoa do cliente, para o significado que a situação tem para ela e para os sentimentos que ela está experienciando em relação ao problema.

Se um cliente afirma não saber porque o médico o mandou procurar um psicólogo, se o seu problema é pressão alta... gastrite... enxaqueca..., em vez de argumentar sobre os conteúdos emocionais que podem estar por trás desses sintomas... ou tentar persuadi-lo a iniciar uma psicoterapia, minha intervenção deverá explicitar a compreensão que tenho do que ele está vivenciando naquela situação:

- "Você está achando muito estranho o fato de ter sido encaminhado a um psicólogo, pois não está percebendo nenhum componente psicológico em seu problema..."

Se um cliente relata que trabalha oito horas por dia, estuda à noite e há três anos não tira férias... que, ao procurar o médico, esperava que ele lhe desse uma licença e que, com o descanso, tudo voltasse ao normal, em lugar de tentar explicar que as causas que ele aponta não justificam o seu problema, que uma licença seria apenas um paliativo e que só mesmo uma psicoterapia poderia resolver efetivamente o seu problema, minha intervenção poderá ser mais ou menos assim:

- "Você reconhece que está esgotado emocionalmente, mas não acredita que, em função disto, seja necessário submeter-se a um tratamento psicológico..."

Vejamos, agora, uma fala mais complexa:

- "Eu sei que não estou bem emocionalmente... Estou muito deprimido e com medo de tudo. Fui ao médico e ele me receitou um anti-depressivo... Estou até um pouco melhor, mas não gosto de tomar esses remédios, tenho medo de ficar dependente... acho que preciso mesmo é de uma análise, mas análise é muito caro e eu não tenho dinheiro para isso... Ouvi dizer que aqui na universidade eu seria atendido de graça... Você é professor ou estudante?"

A última parte da fala do cliente deixa claro que o que está em questão é a relação com o psicoterapeuta. Pode ser, por exemplo, um receio de que o psicoterapeuta não esteja devidamente preparado para conduzir o tratamento. Seria pouco proveitoso focar os aspectos relativos ao problema trazido pelo cliente, antes de tratar da relação, pois é o trabalho sobre a relação que irá estabelecer e fortalecer o vínculo e que irá me autorizar a intervir no seu processo. Por isso, ao invés de responder à sua pergunta, prefiro privilegiar o que o cliente está falando da relação comigo e intervir mais ou menos assim:

- "Você reconhece que está precisando de psicoterapia, mas está com receio de que eu possa não ter experiência suficiente para cuidar de seu caso ..."

Por mais paradoxal que possa parecer, quando escuto o cliente dizer que não tem problema psicológico, ele acaba por afirmar que não está bem emocionalmente... Quando o escuto dizer que não precisa de psicoterapia, ele acaba por reconhecer que uma psicoterapia talvez possa ajudá-lo... E quando tenho segurança para escutá-lo dizer que duvida de minha competência, acabo por ganhar sua confiança.

Ao deparar-se com uma situação em que é aceito e acolhido, ao descobrir-se numa relação em que pode ser ele mesmo, ao perceber que está sendo escutado e compreendido, considerado e respeitado verdadeiramente, o cliente irá percebendo a natureza da relação psicoterapêutica e acabará por descobrir que encontrou, enfim, aquilo que vinha procurando há muito tempo.

A partir do momento em que o cliente começa a sentir-se atendido em seu desejo e encontra segurança para compartilhar sua intimidade, ele vai compreendendo o que aquela relação pode

oferecer-lhe, e passa a dirigir sua demanda para a psicoterapia, e, por consequência, seu vínculo com o psicoterapeuta vai, gradativamente, se consolidando.

Gostaria de ressaltar uma situação especial em que a questão da demanda se torna ainda mais complexa. No atendimento de uma criança ou de qualquer outra pessoa tutelada, a aceitação e a continuidade do tratamento dependem ainda da demanda do responsável pelo cliente. Se o responsável não reconhecer que o problema do cliente é psicológico, se ele não acreditar em psicoterapia ou se ele não confiar naquele psicoterapeuta, será muito difícil conseguir que ele colabore com o tratamento. Pelo contrário, é mais provável que ele tente sabotar todo o trabalho. Conseqüentemente será necessário lançar mão da mesma conduta para despertar também a demanda de cada uma das pessoas envolvidas no processo.

Esta proposta pode ser adaptada a diversas situações em que o profissional pretenda despertar a demanda do cliente por seu serviço. Em se tratando da Psicologia, ela pode ser utilizada para conseguir o envolvimento do cliente seja com o processo de psicodiagnóstico, de orientação vocacional, de reeducação pedagógica ou psicomotora, de seleção profissional, de treinamento, ou de qualquer outra atividade que o profissional esteja coordenando.

Referências Bibliográficas:

1. ROGERS, Carl R. Tornar-se Pessoa. São Paulo: Martins Fontes, 1977.
2. ROGERS, Carl R; KINGET, G. M. Psicoterapia e Relações Humanas. Belo Horizonte: Interlivros, 1977.
3. ROGERS, Carl R; STEVENS, B. De pessoa para pessoa. São Paulo: Pioneira, 1978.
4. WOOD, Jonh K. Abordagem Centrada na Pessoa. Vitória: Fundação Ceciliano Abel de Almeida-UFES, 1994.

(*) 3ª Edição, Revista e Ampliada, de trabalho desenvolvido a partir de idéias apresentadas na II Jornada da Clínica do Instituto de Psicologia da PUC - Minas (setembro de 1993) e no I Encontro Mineiro de Psicologia Humanista (novembro de 1993), com o mesmo título.

(**) Psicólogo pela PUC- Minas, 1966 - CRP 04/0440. Psicoterapeuta. Professor titular do Instituto de Psicologia da PUC - Minas, desde 1964. Supervisor de atendimento em psicoterapia, no Instituto de Psicologia da PUC - Minas, desde 1980. Membro Fundador do Grupo Mineiro de Psicologia Humanista - 1993. Membro Fundador do Instituto Humanista de Psicoterapia - 1997.