

## Congruência

Ruy Miranda

### O que é congruência ?

Vou dar alguns exemplos práticos em primeiro lugar. A partir deles inferir a congruência.

Um menino foi ao zoológico com o pai e o irmãozinho. Quando estavam juntos à jaula do leão, o menino sentiu medo diante do animal e disse:

- Papai, vamos embora que o Zé (irmão) tá com medo.

O menino experimentou um sentimento - medo - e o negou na comunicação. Dizemos que houve incongruência.

Um menino de dois anos estava no colo do pai diante da jaula do leão. Quando este rosou, o menino, sem dizer uma palavra, se atracou ao pescoço do pai.

Ele experimentou um sentimento - medo - e o comunicou não-verbalmente. Dizemos que houve congruência.

Um menino de três anos, como pai, junto à jaula do leão. Quando este rosou o menino disse:

- Papai, estou com medo.

Ele experimentou um sentimento - medo - e o comunicou verbalmente (é provável que tenha havido comunicação não-verbal também). Dizemos que houve congruência.

Desses três exemplos podemos concluir que, quando uma pessoa experimenta uma coisa e comunica outra, dizemos que há incongruência. E quando experimenta uma coisa e comunica essa coisa, dizemos que há congruência.

### Que coisas são experimentadas ?

Uma gama. Desde sensações corporais até os mais variados sentimentos. Estes acontecimentos que tem lugar no interior do indivíduo chegam à sua consciência. Segue-se a comunicação dessas coisas.

### Como é a comunicação ?

Verbal e não-verbal. A verbal é a mais comum. A não-verbal é muito importante aqui, como veremos mais tarde. No segundo exemplo, o menino, ao atracar-se ao pescoço do pai, mostrou (não-verbal), que estava com medo. No terceiro exemplo o menino disse (verbal) que estava com medo.

As vezes há congruência ou incongruência sem haver comunicação da experiência. Suponhamos um menino diante da jaula do leão. Embora experimente medo, ele "nem pisca". É que seu pai faz muita questão de que ele seja corajoso. Sua experiência foi de medo. Ele percebeu o medo, mas o escondeu do pai. A representação de uma experiência na consciência - fenômeno chamado simbolização - pode ser nítida ou vaga. Se for nítida dizemos que houve congruência. Se for

vaga (sinal de distorção defensiva) dizemos que houve incongruência. Assim, nós distinguimos dois níveis para a congruência.

### Níveis em que ocorrem a congruência

1º) Entre a experiência e sua simbolização.

2º) Entre a simbolização e a comunicação.

O diagrama que se segue pode mostrar isso melhor (consideremos os quatro exemplos dados).

	EXPERIÊNCIA	1º nível*	SIMBOLIZAÇÃO	2º nível	COMUNICAÇÃO
1º ex.	AO VER O LEÃO MEDO	- congruência/ incongruên.	Representação nítida ou vaga	- incong.	Projeta o medo no irmão
2º ex.	MEDO	- congruência	Representação nítida	- congru.	Se atraca ao pai
3º ex.	MEDO	- congruência	Representação nítida	- congru.	Diz que está com medo
4º ex.	MEDO	- congruência	Representação nítida ou vaga	- incong.	"Nem pisca"

Observamos que os exemplos dados mostram a presença de congruência entre a experiência e sua simbolização e entre esta e a comunicação. Observamos também que não é possível saber, através do que foi descrito nos exemplos, quais foram as simbolizações dos meninos diante do leão.

Várias conclusões podem ser tiradas desse diagrama. A experiência pode ter uma representação nítida na consciência, isto é, a percepção da experiência é fiel, exata, sem distorções. A experiência pode ter uma representação vaga na consciência - o que o indivíduo percebe não é o retrato do que experimenta. A representação de uma experiência pode não ser comunicada. A representação de uma experiência pode ser comunicada. A comunicação pode não corresponder à experiência porque esta não é percebida com clareza. A comunicação pode não corresponder à experiência porque existe interesse (consciente) em ocultá-la. Podemos ver que nomes como repressão, supressão e projeção cabem em alguns fenômenos.

Acho que agora podemos dizer que congruência refere-se ao grau de semelhança entre uma experiência e a sua simbolização e entre a simbolização e a comunicação.

### Porque as pessoas são incongruentes ?

Consideremos uma experiência de um recém-nascido. Suponhamos que ele sente fome. Existe simbolização da fome? Não. Seu sistema nervoso central ainda está muito imaturo para realizar isso. O comportamento do bebê é chorar. E seu choro é a expressão da experiência. Há uma congruência entre sua experiência e seu comportamento. Assim, podemos dizer que no recém-nascido existe uma ligação direta entre a experiência e o comportamento, não havendo a consciência como intermediária.

(\*) Esta terminologia - 1º nível, 2º nível - não é usada na Abordagem Centrada. São nomes que estou usando aqui para ficar mais clara a exposição. Idem para "representação nítida" e "vaga".

O que acontece quando é amamentado? Quando seu estômago está suficientemente cheio, ele larga a mama. E provavelmente estará dormindo antes de terminar a mamada. Seu relaxamento é a expressão da experiência de fome saciada.

À medida que cresce, o bebê vai tomando consciência de suas experiências. Isso envolve uma aprendizagem paralela de conceitos carregados de valores. "Isso é bom". "Aquilo é mau". "Isso é desejável". "Aquilo é indesejável". O que é mau e indesejável, mesmo sendo experimentado e vivido em seu organismo, tende a ser negado, distorcido na consciência. É o caso do menino que "nem piscava" diante do leão porque o pai sempre quis que ele fosse corajoso. Desta forma o clima de uma família poderá levar os filhos a se "afastarem" das próprias experiências ou a se "aproximarem" delas, isto é, poderá levar os filhos a serem muito defensivos ou pouco defensivos e, nos termos desta apresentação, poderá levar os filhos a serem incongruentes ou congruentes.

Verifica-se que o homem "médio" tem sempre alguma incongruência, alguma defensividade. Isso nos leva à conclusão de que o homem de hoje está afastado de si mesmo, mercê de sua própria formação. Isso explica também, em parte, a grande demanda de especialistas em processos psicoterápicos e psiquiátricos no mundo de hoje.

### Variações da congruência

Fizemos referência à congruência num segmento da vida de uma pessoa - exemplos dos meninos diante da jaula. Fizemos referência à incongruência do homem "médio". Podemos vislumbrar pessoas com graus variáveis de congruência. (\*) Pessoas muito congruentes. Pessoas pouco congruentes. Pessoas incongruentes.

Vejamos os perfis de algumas delas.

Todos nós já tivemos contatos com pessoas abertas, livres, espontâneas. Elas não têm necessidade de ocultar seus sentimentos, suas emoções, seus pontos-de-vista. Elas parecem ser transparentes. São sinceras, tranqüilas e felizes.

Já tivemos contato também com pessoas semi-transparentes e estas formam o maior contingente. Elas são abertas, livres e espontâneas em determinadas situações; e fechadas, presas, pouco espontâneas, em outras.

Já tivemos contato também com pessoas opacas. Elas são fechadas, presas e desprovidas de espontaneidade. Podem ser tímidas ou "saídas", mas umas ou outras dão-nos a sensação de que seus verdadeiros sentimentos nunca são comunicados. Elas parecem possuir uma máscara que cobre uma experiência vivida. Parecem falsas, são intranqüilas e infelizes, pois vivem correndo o risco da queda da máscara.

Mais adiante veremos como estas variações podem aparecer no trabalho do terapeuta. Por ora, vamos fazer algumas considerações sobre a importância da congruência na terapia.

### Congruência e Psicoterapia

A psicoterapia é uma relação ideal entre duas ou mais pessoas. E uma relação ideal é desprovida de defesas. Uma pessoa comunica à outras suas experiências e não sente medo de ser "vista". Há uma confiança mútua.

Vamos supor uma combinação de relações entre as pessoas, cujos perfis foram descritos.

Duas pessoas "transparentes" se encontram. Elas comunicam seus sentimentos, seus pensamentos. Por serem livres por si mesmas, não existe necessidade de ocultar, de distorcer tais experiências. Ainda encontram compreensão e receptividade no parceiro. São livres para comunicar

---

(\*) Na prática não existe interesse em se distinguir os dois níveis da congruência. Quando dizemos que uma pessoa é congruente estamos nos referindo ao acesso fácil às suas experiências

todos os sentimentos, sejam de ódio, de amor, prazer, de desprazer. E ainda encontram aceitação do parceiro. Elas "trocam" experiências com proveito para ambas.

Uma pessoa "transparente" se encontra com uma "semi-transparente". A primeira coloca muito livremente suas experiências. A outra tem alguma reserva. O intercâmbio é proveitoso quando tocam em algumas áreas e de pouco proveito, superficial, quando tocam em outras, mercê do sinal vermelho (ou apenas amarelo) por parte da segunda pessoa.

Uma pessoa "transparente" se encontra com uma "opaca". É a situação anterior, ampliada no tocante à pouca profundidade da relação. Mas aqui, como também no caso anterior, contatos mais freqüentes entre elas poderão evoluir para um aprofundamento maior porque a pessoa "opaca" se sentirá, cada vez mais, livre para colocar suas experiências verdadeiras, já que não há censura do parceiro.

Duas pessoas "semi-transparentes" se encontram. A interação é livre em alguns assuntos e fechada em outros. Será mais superficial que no segundo caso porque as duas estão em defesa numa ou noutra área. As comunicações serão claras num momento e obscuras em outro. As distorções perceptuais aparecerão porque a mensagem já é distorcida na fonte e distorcida na recepção.

Duas pessoas "opacas" se encontram. É o caso anterior ampliado. As defesas são freqüentes. As comunicações são muito distorcidas. As recepções também. Não há entendimento e o contato é insatisfatório para ambos.

A relação psicoterápica deve ser uma relação entre duas pessoas "transparentes". O terapeuta deve ser "transparente" para dar segurança ao cliente. E o cliente deve sentir-se seguro para ser transparente nesse contato, embora seja "semi-transparente" ou "opaco" com as demais pessoas. O cliente pode não ser "transparente" (e geralmente não é), mas ele sente que existem condições, que existe confiança e segurança para examinar suas experiências. O terapeuta deve ser congruente para permitir ao cliente o exame das suas experiências, das quais ele se afastou tanto e, daí, os dois caminham para uma relação ideal.

Assim, a congruência do terapeuta é um elemento importante na interação que pretende levar a uma auto-exploração do cliente.

### Seria a congruência um elemento suficiente para haver auto-exploração ?

Não. Ela é necessária, mas não suficiente.

Ela apenas propicia um clima de segurança psicológica no sentido de que a pessoa sabe o que a outra está sentindo. Imaginemos um terapeuta que não aceita os comportamentos imaturos do cliente. Ele comunica isso verbalmente. Ele é congruente. Mas o cliente não sente estímulo para continuar explorando suas experiências. Embora saiba "com quem está lidando" isso não é suficiente para sua auto-exploração. Imaginemos agora um terapeuta que não aceita tais comportamentos, mas que não fala desse sentimento. Sua expressão fisionômica ou sua postura, ou sua voz deixam antever sua não-aceitação. O clima psicológico é de insegurança porque o cliente não sabe se confia no que o terapeuta diz, ou no que ele parece sentir. Vemos, assim que, no primeiro caso, embora havendo congruência no terapeuta, embora o cliente saiba com segurança o que o terapeuta sente, a relação é experimentada como ameaçadora. E no segundo caso a incongruência do terapeuta gera um clima de incerteza, de dúvida, de insegurança.

Em síntese, a congruência é uma condição necessária para a auto-exploração, mas não é suficiente. O terapeuta deve ser congruente, mas deve ter também outras características para que possa ajudar seus clientes.

### O terapeuta congruente

Existe uma infinidade de ocasiões que o terapeuta deixa transparecer sua unidade.

Quando usa uma abordagem na qual ele acredita realmente. Isso quer dizer que o terapeuta faz uma coisa na qual acredita, uma coisa que se assemelha de algum modo com sua maneira de ver o

mundo e as pessoas, que se assemelha à sua filosofia de vida. Esta convicção pode vir também com a prática, após observar que uma dada teoria tem muito valor para o seu trabalho. (Esta é uma das razões para o maior sucesso dos terapeutas com alguns anos atividades clínicas).

Quando comunica um sentimento experimentado na relação. Se experimenta um sentimento, ele o comunica e o faz mostrando que aquele sentimento é uma experiência muito pessoal, apenas sua. O terapeuta sabe que aquele sentimento está ocorrendo a ele devido às suas experiências anteriores e que um outro terapeuta, no seu lugar, por ter experiências diferentes, poderia sentir outras coisas. Da mesma forma, se se aborrece ou se exulta diante de um dado comportamento do cliente, ele pode comunicar tal sentimento sem acusar ou exaltar o cliente, porque sabe que o referido comportamento resulta da criação, das experiências diárias, das circunstâncias, enfim, de uma infinidade de situações pelas quais o cliente passou.

Não é muito fácil para um terapeuta expressar um sentimento para o cliente porque a Psicoterapia ainda está muito atolada nos tabus das projeções, contra-transferências, desejos reprimidos, etc., e o terapeuta, quer queira, quer não queira, se vê atolado e com os seus movimentos limitados. Mas tem-se constatado que, quando um sentimento é experimentado com intensidade e persistência pelo terapeuta, a relação tende a se aprofundar, com uma maior auto-exploração do cliente, se o terapeuta comunica esse sentimento nos moldes citados.

Vou transcrever um trecho da minha 32ª. entrevista com um cliente no qual eu coloquei um sentimento meu. Ele é um homem de 30 anos, professor secundário.

C – “A liberdade que tenho conseguido é impressionante. Não estou tendo mais aquela, aquela tensão. No sexo não tenho tido aqueles impulsos, aqueles ímpetos homossexuais. A lembrança daquele incidente não tá me trazendo aquela, aquela angústia não, to aceitando aquilo como uma coisa que aconteceu, que passou, que tinha de acontecer naquelas circunstâncias, tinha não, aconteceu. Na religião não estou agarrado como tava antes desse tratamento. Estou vendo Deus e ela sob outro prisma muito, mas muito mesmo, muito mais realista. A minha convivência com outros está muito mais fácil, embora eu sinta que ainda faltam algumas coisas nisso, não é só nisso não, na religião também e no sexo, umas coisinhas que eu sinto que precisam ser mudadas.

(Pausa de 30 segundos)

T - Sabe que eu fico muito alegre ao ouvir esta recapitulação e que eu sinto uma admiração muito grande por você, por tudo isso que você já conseguiu até aqui?

C - Não estou entendendo. O senhor tem admiração por mim?

T - Tenho. Eu acho espetacular uma pessoa sair do emaranhado - como você estava - e num tempo pequeno como você está conseguindo. Por isso eu te admiro. Não é mole o que você tá conseguindo.

C - Estou achando muito esquisito porque nunca ninguém disse que me admirava.

T - Então eu sou o primeiro?

(Pausa de 10 segundos)

C - Estou levantando três hipóteses para isso que o senhor me disse.

T - Quais são elas?

C - Uma é que o senhor tá, tá falando isso porque é, é coisa do tratamento.

T - E eu não estaria sentindo...

C - É.

T - Que diabo sô, então porque eu sou um profissional eu não posso sentir?

C - Pode uai, só que então eu vou sentar aí e o senhor aqui.

(Os dois riem)

C - A outra é que seria uma declaração de amor. E a outra é que o senhor tá me testando para ver como eu reajo.

T - Esta última eu te garanto que não é. Quanto à segunda não sei o que você chama de declaração de amor.

C - Na verdade doutor, eu nunca imaginava que um tratamento desse fosse me fazer tão bem. Se eu soubesse eu tinha procurado isso antes. Vir aqui é um sacrifício. Tenho que fazer a viagem e ainda fica caro. Mas me parece que é o dinheiro mais bem gasto da minha vida.

(Em seguida o cliente passa a discutir um tema específico)

Pode-se observar que a colocação do sentimento por parte do terapeuta serviu para uma maior aproximação entre os dois, O terapeuta não precisava colocá-lo, pois o clima estava muito bom. Podia ter esperado um pouco, o sentimento passava e a entrevista prosseguia normalmente. Mas ele optou pela colocação. Isso não é prejudicial, pode ser bom, principalmente como deve ter sido para esse cliente que nunca ouvira nada igual. Entretanto, se o terapeuta passa a colocar muitos sentimentos seus, sejam intensos e persistentes ou não, a situação terapêutica fica prejudicada porque foge com frequência do universo fenomenológico do cliente.

A colocação de sentimentos negativos deve ser feita com cautela. E isso se explica porque o cliente já tem um maior número de sentimentos negativos, já tem uma auto-imagem desfavorável, ele já está, pois, propenso a avaliar negativamente tudo o que lhe diz respeito.

Prossigamos vendo outras ocasiões em que o terapeuta deixa transparecer sua unidade.

Quando o cliente pergunta direta ou indiretamente quais os sentimentos do terapeuta por ele. Vou transcrever um trecho de uma entrevista em que o cliente, um universitário, perto dos trinta, que apresenta grande defensividade, perguntou, muito sutilmente, meus sentimentos para com ele. Esta foi nossa 4ª entrevista.

C - Quando eu saí daqui a última vez fiquei me perguntando como você fica quando sai daqui. O que você pensa dos clientes, se você fica aborrecido, se você pensa nos problemas deles, porque eu fico imaginando que quando você sai daqui no fim do dia você está arreventado porque é ouvir problemas de um e logo depois de outro, de outro... Fiquei pensando: o que será que ele pensa?

T - (Rindo). Assim você está colocando um fardo muito grande nos meus ombros; que profissão dura.

C - Bom, eu penso. Você pode pensar que o meu "papo" é chato.

T - Na verdade eu penso uma ou outra vez nos meus clientes, nos seus problemas. Não pensei em você dessa forma. Com relação a você pensei na natureza das suas dificuldades. Estou com uma impressão muito forte - e isso é uma hipótese que você pode refutar - que grande número de seus problemas dependem de uma atitude de omissão sua. Eu te percebo como, a imagem é esta, como um barco que está se deixando levar pelas ondas e que você não quer segurar o ...

C - ... o timão...

T - O timão.

C - Você acertou. É isso mesmo. Mas isso é pela minha insegurança. Quando converso com alguém eu fico desconfiado, achando que não estou agradando.

(O cliente continuou explorando esta questão de auto-imagem no contato com as pessoas).

Assim, quando o cliente pergunta ao terapeuta por seus sentimentos, este deve ser autêntico, congruente. Deve inclusive dar sua opinião sobre os problemas do cliente se ela é pedida.

Quando o terapeuta tem um dado que o cliente está procurando. Pode ser uma informação sobre um teste, um livro, uma questão de psicopatologia - pode ser sobre qualquer coisa. O cliente não pediu a informação, mas o terapeuta dá. Ele está sendo congruente. Agora, o terapeuta pode acreditar também que não será bom para o cliente ficar recebendo muitas informações porque isso pode desenvolver uma dependência e a relação tornar-se insatisfatória para ambos. Além disso, o terapeuta pode estar ciente que suas informações, em particular as que dizem respeito às dificuldades do cliente, podem ser duvidosas. Assim, sua congruência estará em não dar informações e dizer porque não as dá.

Pelo que foi exposto, pode-se depreender um grande número de situações em que o terapeuta tem oportunidade de mostrar sua congruência. A forma de suas comunicações e a harmonia delas com suas experiências vai definir o grau de congruência.

### Estágios da congruência

KIESLER(1967) descreve cinco estágios. Vejamos quais são.

#### Estágio 1

Há uma clara discrepância entre as comunicações do terapeuta e a maneira como ele experimenta o cliente. O terapeuta contradiz o conteúdo de suas verbalizações através de certas características de sua voz ou pelas deixas não-verbais que são evidentes.

1 - Pela voz o terapeuta parece irritado ou desgostoso com o cliente, ou fortemente atraído por ele, mas ele tenta negar isso expressando sentimentos opostos ou neutros.

2 - Não-verbalmente o terapeuta parece intranquilo, perplexo ou frustrado pela presente interação, mas ele tenta negar isso ou expressar sentimentos opostos.

#### Estágio 2

O terapeuta comunica informação ao cliente em resposta às questões do cliente, mas sua resposta tem uma característica de falsa, enganadora ou "meia-verdade". O terapeuta não fala aberta mente, á vontade, mas parece estar vedando ou escondendo áreas de ignorância ou evitando revelar "segredos" profissionais. Há um desconforto definido e uma característica de estar forçando, no tom de sua voz e na maneira de falar. Ele não está expressando acuradamente seu desconforto em não possuir a informação que o cliente quer, mas está, ao invés disso, tentando expressar um quadro de calma para o cliente, quando não é isso que está acontecendo.

#### Estágio 3

O terapeuta não contradiz seus sentimentos acerca do cliente, mas também não comunica seus sentimentos exatos para ele. Não é nem congruente, nem incongruente, mas é a-congruente.

1 - O terapeuta pode tentar clarificar o que o cliente disse.

2 - O terapeuta pode responder de uma maneira artificial pelo uso de clichês psicológicos ou psiquiátricos ou por respostas habituais como "uh-huh" ou "suponho que você quer dizer é..."

3 - O terapeuta pode responder de uma maneira que é conceptualmente apropriada para a interação, mas com uma voz neutra ou insípida, como se estivesse a "quilômetros de distância", sem entusiasmo, intensidade ou espontaneidade.

4 - O terapeuta pode solicitar ao cliente mais informações sobre o que está sendo discutido.

#### Estágio 4

O terapeuta comunica informação ao cliente, quer seja espontâneamente ou em resposta a uma solicitação, ao invés de retê-la por razões pessoais ou profissionais. O cliente pode perguntar sobre doença mental de um modo geral ou sobre algum aspecto específico da doença mental, acerca de empregos, de instituições ou de pessoas conhecidas por ambos. O terapeuta comunica a informação que tem, tão bem quanto pode. Ele fala aberta e confortavelmente, admite áreas de ignorância, e não está definitivamente tentando dar ao cliente informação acerca do que ele está inseguro. Não há tentativa de enganar o cliente.

#### Estágio 5

O terapeuta comunica aberta e livremente seus sentimentos, tanto os positivos como os negativos, acerca do cliente num dado momento - sem traços de defensividade ou toque de profissionalismo.

1 - Não-verbalmente parece que o terapeuta está experimentando sentimentos positivos ou negativos para com o cliente, e expressa esses sentimentos. Ao invés de simplesmente refletir as verbalizações do cliente, o terapeuta comunica que este é o modo que ele experimentou o cliente no momento.

2 - Não-verbalmente parece que o terapeuta está experimentando conforto, perplexidade ou frustração na interação e verbalmente expressa esses sentimentos ao cliente.

Aí está minha visão da congruência. O assunto é de uma importância enorme no estudo das relações interpessoais e, portanto, da terapia. Para mim, congruência é sinônimo de liberdade. Liberdade no contato com o cliente. Liberdade na ação e expressão. É a característica mais básica na terapia, porque sem ela qualquer outra atitude ou instrumento perde seu valor terapêutico. Creio que ela vai ser desenvolvida ainda mais, ampliando os horizontes da terapia.

## REFERÊNCIA

KIESLER, D.J. - "A Scale for the Rating of Congruence". In ROGERS, C.R. et al: "Psychotherapy and its Impact." Univ. of Wisconsin Press, Madison, 1967.