



心靈加油站
Estação de
reabastecimento
espiritual

A Arte de Diálogo

王瀚林 心理輔導員

Psicólogo, **Wong Hon Lam (Kyle)**

Na vida quotidiana, as nossas emoções são afectadas pelo nosso estado de espírito e pela alteração de ambiente. Algumas dessas emoções são positivas, constituindo para a pessoa motivação; e outras são negativas, provocam na pessoa sensação de frustração e desânimo. A natureza das emoções é variável e dinâmica, por isso podemos ter diferentes emoções tais como alegria, felicidade, tristeza, raiva, entre outras em apenas num dia. Normalmente a intensidade e a amplitude da variação emocional mantém-se num determinado nível, sendo que a maioria das pessoas possui resiliência suficiente para auto-ajustar-se a fim das emoções regressarem a um nível relativamente neutro. Todavia, certas pessoas após terem experiência na vida de acontecimento importantes e com stress (por exemplo: alterações na família, stress do trabalho, incidentes traumatizantes, etc.), e como as pessoas são vulneráveis (por exemplo: factores biológicos congénitos, modelo de resposta a incidentes, etc.), podem ficar mergulhadas em emoções negativas, causando grandes preocupações que afectam a qualidade de vida pessoal, ou até provocar problemas psicológicos. De acordo com experiência, muitas pessoas quando têm perturbações emocionais, as quais excedem o limite de tolerância psíquica pessoal, muito provavelmente optem por contar a situação à família, amigos, ou alguém de confiança. Porém, nestas situações, uma conversa com eficácia, têm efeitos terapêuticos, sendo diferente a de uma conversa de natureza social. Assim, qual é o tipo de conversa que tem efeitos terapêuticos, de modo que uma pessoa pode se sentir melhor?

Um diálogo de natureza terapêutica é o alicerce de aconselhamento (counseling); do ponto de vista da definição, o aconselhamento psicológico é um processo que se baseia na psicologia e teoria de evolução humana, e através de diversas técnicas de intervenção psicológica, ajudar a pessoa para criar uma consciência mais aprofundada em

relação ao ego, mundo exterior e relações humanas, desenvolvendo uma percepção e mecanismo de resposta mais saudáveis (ou mais completos). A intervenção psicológica pode, eventualmente, ajustar o conhecimento (terapia cognitivo-comportamental), experiência emocional (por exemplo: terapia focada nas emoções), comportamento (por exemplo: técnicas de modificação de comportamento), ou sistema de relações humanas (por exemplo: terapia familiar) da pessoa. De um modo geral, as várias orientações de modelo de intervenção têm diferentes finalidades terapêuticas, os quais têm por base diferentes teorias e técnicas terapêuticas, e actualmente resumindo, existem no total mais de quinhentos tipos de escolas de terapia. Então das teorias terapêuticas, qual será o método mais eficaz? Será necessário dominar as técnicas mais complexas para que o diálogo tenha um efeito terapêutico? Após uma meta-análise (meta-analysis) de vários estudos clínicos feita de forma aleatória, chega-se à conclusão de que não existe uma grande diferença entre os diversos métodos terapêuticos do efeito de melhoramento dos sintomas, ou seja, isto comprova o reconhecido veredicto do pássaro dodo (dodo bird verdict) da avaliação do efeito de psicoterapia. Se o efeito de ajuda não provem necessariamente dos métodos de terapia, então donde provem a fonte da terapia? Os recentes estudos revelam que, o factor comum (common factor) de psicoterapia justifica melhor o efeito clínico em comparação com o factor específico (specific factor) de diferentes métodos de terapia. Felizmente, de um modo geral o factor comum não se centra especificamente na natureza do terapeuta, mas do relacionamento estabelecido entre o terapeuta e a pessoa, em vez de técnicas específicas. Ou seja, o diálogo de natureza terapêutica não depende necessariamente de técnicas complexas de terapia, assim, um amigo ou um amigo mais velho, caso consiga criar um bom relacionamento (relação de trabalho) com a pessoa, isso permite que o diálogo produza efeitos, isso contribuirá para aliviar as

suas emoções. Segue-se a descrição da natureza das características de um bom relacionamento, bem como a criação de técnicas, as quais podem ser utilizadas no dia-a-dia.

A díada é a unidade de um relacionamento, que consiste no mínimo duas pessoas. Um bom relacionamento entre duas pessoas possui as seguintes características na sua interação: empatia (empathy), aliança (alliance), congruência (congruence), genuinidade (genuineness).

Empatia (empathy)

Muita das vezes, quando algo corre mal na vida procuramos sempre alguém para conversar, e na orientação concreta, os outros dão sempre muitas sugestões ou soluções imediatamente. Porém, sendo uma pessoa adulta, sabemos que não é porque não somos capazes de encontrar uma solução, mas porque estamos afectados pelas nossas emoções, não somos capazes de tomar decisões. Nessas alturas, de facto é a fase em que precisamos que os outros sintam o mesmo em relação às nossas emoções e pensamentos, na expectativa de que não somos os únicos no mundo e que exista alguém que realmente entenda a nossa situação. Empatia é um estado de partilha total de emoções, sentimentos, pensamento e raciocínio de um terceiro. A verdadeira empatia é colocar-se no mundo subjectivo da pessoa, em consonância com ela, e descobrir os pontos de vista subjectivos dessa pessoa. A empatia exige que coloquemos, de lado, temporariamente, os nossos valores e as nossas críticas, e entender que aquelas emoções, pensamentos e comportamentos desse momento foram causados por um motivo concreto, o qual faz plenamente sentido no mundo subjectivo dessa pessoa. Apenas desta forma, somos capazes de entender verdadeiramente essa pessoa, perceber as questões fulcrais do problema. A empatia consegue-se através dos seguintes métodos: escuta activa (active listening), paráfrase (paraphrase) e consideração positiva (positive regard). Durante a escuta activa, temos de estar não só muito atentos ao conteúdo do diálogo, controlando-nos para não ficar desatento e distraído (por exemplo: usar o telemóvel ou adormecer), mas também temos de estar atentos às nossas reacções e linguagem não verbal, bem como

da outra pessoa. Durante o diálogo, caso possamos estar com os braços numa posição neutra e o corpo inclinado para frente, e mantendo contacto nos olhos adequadamente com a pessoa, esta irá sentir que as suas palavras têm a atenção merecida. Por outro lado, a técnica de paráfrase não é simplesmente repetir as palavras do outro, a paráfrase não é apenas a repetição das palavras do outro, parte da empatia superficial para a mais profunda, distinguindo-se em paráfrase de conteúdo, paráfrase de emoção, e paráfrase de expectativa/motivação. A paráfrase profundada possibilita ajudar uma pessoa na descoberta das emoções e expectativas por detrás das suas próprias palavras, reforçando a consciência.

Aliança (Alliance)

Muitas pessoas têm problemas emocionais que são frequentemente atribuídas por modelo de motivos incorrectos. Estes modelos fazem com que a pessoa tenha uma noção incorrecta do seu ego, mundo, outros, bem como os seus problemas pessoais. Estes métodos de cognição não possuem natureza de adaptação, por esse motivo gera emoções negativas ou até doenças mentais/problemas de comportamento. Todavia essa cognição incorrecta tem sobrevivido de uma forma sútil ao longo do tempo, uma vez que são interiorizadas profundamente no sujeito através de experiências anterior e da educação familiar. Isso faz com que a pessoa considere que a forma de entender o mundo é a única forma correcta e natural, e com o tempo constituem-se como regras ocultas que contribuem para que a pessoa sobreviva dentro da família e na sua vida. Por exemplo, certas pessoas andam sempre com raiva, no diálogo revelam frequentemente insatisfação em relação aos outros, ou até acham-se que estão a ser perseguidas por pessoas à sua volta, e esforçam-se para fazer resistência. Esta forma de comunicação baseada na intimidação autoritária e frequente acusadora, provavelmente tem origem na extrema rigidez e disciplina na família, ou os pais são extremamente exigentes ou comunicam frequentemente através de ordens, bem como há falta de amor e compreensão, de modo que essa pessoa encara o mundo de acordo com a sua visão própria, vê os incidentes com duas atitudes, positiva ou negativa em todas as situações e tem a tendência de ser um perfeccionista, bem como é exigente e manipula os

outros. De facto o processo de aconselhamento visa orientar a pessoa para deixar o raciocínio habitual da pessoa e tenta sentir o mundo com outra perspectiva por forma a ter novo conhecimento, emoções, e modos de comportamento. Nesta altura, devemos criar uma relação de aliança com o sujeito, e em conjunto encontrar um objectivo de aconselhamento mútuo a fim de orientá-lo para sair da sua zona de conforto, deixando o mecanismo de sobrevivência que tem estado dependente ao longo do tempo, explorando outras possibilidades na vida e de assumir a ansiedade do processo.

Congruência (Congruence) e genuinidade (genuineness)

O aconselhamento exige um elevado grau de empatia, e durante o processo de escuta, e não podemos criticar o conteúdo da conversa da pessoa, e não devendo dar ensinamentos, e exigir que o nosso método de resolver os problemas. Porém, é quase impossível para o ser humano pôr, de lado os nossos valores, mas isso não significa que na empatia devemos fingir, aceitar e elogiar todos os comportamentos do outro, ou até agradá-lo de propositadamente. Aquele que dá conselhos deve ser totalmente congruente por

dentro e por fora durante o diálogo e tem uma atitude sincera, porque só desta forma a pessoa possa fazer a sua aprendizagem no processo, enfrentando os seus problemas com honestidade e calma. Caso o conteúdo partilhado pela pessoa entre em confronto com os nossos valores ou ética moral, devemos revelar os nossos sentimentos, salientando que são apenas sentimentos do momento, não estando relacionado o comportamento da personalidade da pessoa. Por outras palavras, o comportamento da pessoa deve ser exteriorizado, compreendendo que o tal comportamento optado baseia-se no pensamento, sentimentos e expectativas, sendo que, no mundo do sujeito faz sentido, não representando os traços da sua personalidade. O aconselhamento não é um processo de julgamento, não devemos decidir se o comportamento da pessoa está certo ou errado; muitas das vezes, o certo ou o errado, não é uma questão que o preocupa mais. Só sendo capaz de partilhar os seus problemas e em igualdade, permite que essa pessoa tenha oportunidade de se desenvolver, falando dos seus problemas e deste modo possamos de cobrir, e curar o seus problemas.

心理輔導員 Psicólogo : 王瀚林 Wong Hon Lam (Kyle)

聯絡電話 Telefone de contacto : 8799 7787

電郵地址 Correio electrónico : HLWONG@fsm.gov.mo

服務時間 Horário de serviço :

星期一 Às 2^{as}-Feiras, 11:00~13:00 14:30~19:45

星期二至四 Das 3^{as}-Feiras às 5^{as}-Feiras, 09:00~13:00 14:30~17:45

星期五 Às 6^{as}-Feiras, 09:00~13:00 14:30~17:30