

A relação como dimensão estruturante da transformação do/a Sujeito/Comunidade

Carlos Manuel Gonçalves ¹

Helena Sofia Lopes ²

Resumo

Consensualmente partilha-se a convicção de que a relação, ou o vínculo emocional, é imprescindível para a eficácia das intervenções, quer nos sistemas pessoais quer nos contextuais/comunitários. Mais do que a competência técnica e os saberes científicos, que conferem intencionalidade e sustentabilidade à intervenção, é a qualidade do vínculo relacional com o sujeito/comunidade que assume um papel decisivo na eficácia das intervenções (Menezes, 2010; Rogers, 1985). A implicação do/a profissional da intervenção, com toda a “densidade e a autenticidade do ser” (Perdigão, 2003, p. 3) é fundamental no estabelecimento desse vínculo relacional

¹ Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
Email: carlosg@fpce.up.pt

² Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. *Email:* hlopes@fe.up.pt

transformador. Ao longo deste capítulo apresentam-se sumariamente as dimensões rogerianas da relação como ingredientes estruturantes de uma relação multidiversificada, produtora de eficácia e de transformação pessoal e comunitária.

Abstract

Consensually, the conviction is shared that the relationship, or the emotional bond, is essential for the effectiveness of interventions, both in personal and contextual/community systems. More than technical competence and scientific knowledge, which give intentionality and sustainability to the intervention, it is the quality of the relational bond with the subject/community that plays a decisive role in the effectiveness of interventions (Menezes, 2010; Rogers, 1985). The involvement of the intervention professional, with all the “density and authenticity of being” (Perdigão, 2003, p. 3) is fundamental in the establishment of this transformative relational bond. Throughout this chapter, the Rogerian dimensions of the relationship are briefly presented as structuring ingredients of a multi-diversified relationship, producing effectiveness and personal and community transformation.

Palavras-Chave

Relação de ajuda; Congruência; Genuinidade; Aceitação Incondicional, Empatia.

Keywords

Congruence; Genuineness; Unconditional Acceptance, Empathy.

1. A relação como organizador da mudança pessoal e comunitária

Apresenta-se, de forma sintética, a partir dos contributos do especialista da relação, Carl Rogers (1968; 1974; 1985), breves reflexões sobre o impacto da relação na transformação da pessoa e das comunidades, a partir de três atitudes estruturantes da personalidade do profissional de intervenção ao serviço dos indivíduos e das comunidades, a saber: a congruência, a aceitação incondicional e a empatia.

Estas atitudes não são meras técnicas/estratégias ou instrumentos a que se recorre no momento da ajuda, mas são eixos estruturantes da atuação do/a profissional da intervenção indutores e facilitadores do desenvolvimento humano. Também não se circunscrevem às modalidades de intervenção em situações de crise, como a psicoterapia, tal como é comum enfatizar, mas alargam-se a todas as intervenções diretas e indiretas, remediativas, preventivas e promocionais, com alvos diversificados: indivíduo, grupos primários e aos contextos proximais alargados, como as comunidades.

2. A congruência/genuinidade/transparência/coerência pessoal

Uma pessoa congruente é aquela que está bem consigo própria em termos de integração psicológica e, por isso, está bem com os outros. Esta congruência interna manifesta-se na relação com os outros, na coerência entre o que se pensa, sente e o como se age; ou seja, uma congruência entre as várias dimensões da sua forma de ser, estar e relacionar-se como o mundo dos outros, na comunicação verbal e não verbal, no tom de voz, na ação e expressão genuína de sentimentos. Isto é, um acordo entre a aparência e a vivência, ou seja, que o rosto seja pura transparência (acordo interno) e não máscara da comunicação e da relação (Rogers, 1985).

Ao/à profissional de ajuda/intervenção exige-se uma congruência interna consistente para prestar um serviço de ajuda a quem necessita de referências de congruência. O mundo pessoal do/a acompanhante/profissional, quando incongruente, não oferece condições básicas para uma ajuda clara e eficaz. O contributo mais relevante que o/a profissional de intervenção deve proporcionar ao indivíduo/grupo/comunidade é a oferta do seu mundo interior integrado, como um mundo subjetivo, sem absolutizá-lo em termos de imposição ao outro. A congruência é o cimento desta oferta (Rogers, 1968).

A congruência/transparência implica que o/a acompanhante se deva despojar totalmente da sua interioridade e do seu *self* identitário? Deve fazer ao seu interlocutor a autorre-

velação da sua experiência de vida? Apenas o deverá realizar em situações limite, ou seja, quando perceber que estes *self disclosures* (revelações pessoais) são essenciais para a eficácia na ajuda, procurando manter sempre os limites da relação de ajuda, para minimizar o risco das transferências e contratransferências. E, ainda, em situações limite em que o/a acompanhante tem dificuldades de empatizar com a estrutura psicológica do/a cliente ou com as suas problemáticas, impedindo-o de captar o seu mundo interior. Nesta situação, é importante que o/a acompanhante seja transparente e exprima, clarificando, de forma acolhedora os sentimentos que está a sentir no processo de ajuda (aliás o cliente também já o está a intuir/perceber!), apresentando-lhe as vantagens de ser acompanhado/a por ele, propondo-lhe o encaminhamento para outra pessoa que o/a possa ajudar de forma mais eficaz.

3. A aceitação incondicional

A segunda atitude básica na relação de intervenção, consiste em aceitar incondicionalmente a pessoa/grupo/comunidade em que se está a intervir. Ou seja, situar-se face ao outro/a desempoderado/a (em processo de desenvolvimento) sem emitir juízos de valor e críticas recriminatórias sobre a sua pessoa/comunidade e as suas ações, adotando um posicionamento de neutralidade e imparcialidade, não lhe

impondo uma grelha pessoal de valores, e um manancial de saberes de especialista iluminado, mas criando condições de segurança, apoio e cordialidade, para que o sujeito/comunidade faça as suas opções de forma livre e responsável (Rogers, 1974).

Esta atitude implica uma profunda identificação, compromisso e envolvimento com a comunidade alvo de intervenção e, simultaneamente, uma neutralidade face à situação concreta da comunidade. Este posicionamento de aceitação incondicional permite à comunidade decidir, em liberdade, as ações e estratégias a desenvolver no decorrer da intervenção; porque o que mais ameaça e condiciona nas relações com a pessoa/comunidade é a avaliação e a emissão de juízos preconcebidos sobre o outro que, frequentemente, inviabilizam a pessoa/comunidade de investirem numa relação de confiança e respeito incondicional na diversidade e nas diferenças.

A aceitação incondicional cria um espaço e clima adequados para que se desenvolva uma relação segura, multidiversificada e respeitadora, facilitando e permitindo ao sujeito/comunidade a identificação dos seus próprios recursos e a sua abertura à colaboração/participação com os profissionais de intervenção, para reconstruírem (e co construírem) de forma criativa, autónoma e envolvente a sua realidade histórico-social, a partir da sua situação comunitária.

4. A empatia

A empatia é a dimensão mais estruturante e decisiva na relação de intervenção; contudo, esta não poderá emergir, se não estiver articulada com a congruência e com a aceitação incondicional. A empatia não pode confundir-se com simpatia. A empatia implica a identificação emocional com o sujeito/comunidade: ter o mesmo sentir, o mesmo agir, a partilha de sentimentos e a identificação com as vivências da comunidade onde se intervém. A empatia é uma dimensão imprescindível para a produção de transformações pessoais e comunitárias. A empatia capta o mundo do outro/a desde a sua referência e singularidade; reenvia à capacidade de ser capaz colocar-se no lugar do outro/a, suspendendo o seu eu, distanciando-se de si próprio, permitindo-lhe transformar-se num outro eu, o do outro/a para captar o seu mundo pessoal e comunitário, para sentir e viver a sua história, proporcionando condições transformadoras para que se possam reconstruir histórias alternativas inclusivas e recriadoras (Rogers, 1974).

Este referencial rogeriano de dimensões estruturantes da relação poderá ser um instrumento de grande utilidade para a compreensão da relação no contexto específico da intervenção na, com e pela comunidade (Menezes, 2010) através das metodologias da aprendizagem em serviço que desenvolveremos de seguida.

5. A relação na, com e pela comunidade em ordem ao empoderamento pessoal e das comunidades na Aprendizagem em Serviço

A Aprendizagem em Serviço sendo uma metodologia experiencial ativa/participativa de *role-taking* – em alternativa ao modelo tradicional, ainda dominante, de ensino aprendizagem centrada no processamento da informação –, permite aos/às estudantes envolverem-se numa educação experiencial, fortalecendo a relação com a comunidade e proporcionando-lhes oportunidades de desenvolvimento pessoal e participação cívica (Coimbra, 1991). Esta abordagem metodológica assenta no desenvolvimento de projetos para a resolução de problemas reais da sociedade/comunidade, possibilitando aos/às estudantes a implementação e desenvolvimento das suas competências, numa dinâmica colaborativa e reflexiva na relação na e com as comunidades onde se intervém (Menezes, 2010).

A aprendizagem em serviço, para além da oportunidade de desenvolvimento dos/das estudantes, pretende simultaneamente dar voz e empoderar as comunidades/indivíduos onde se atua. Por isso, as relações entre os/as estudantes e a comunidade devem ser de reciprocidade, confiança, permitindo a discussão e troca de saberes, recursos e benefícios, numa dinâmica de coconstrução do projeto ao longo do processo, desde a sua conceptualização, avaliação de necessidades escutando os interlocutores, até à implementação, avaliação, discussão e disseminação da mesma (Menezes, 2010).

Através da investigação-ação participativa, os/as estudantes podem desenvolver competências como a habilidade democrática, o pensamento crítico e a aprendizagem crítica da comunidade, competências de colaboração e como agir numa cultura de colaboração (Sales *et al.*, 2011).

Neste enquadramento, a aprendizagem em serviço, partilha os quatro pressupostos estruturantes dos/as profissionais da intervenção comunitária (Menezes, 2010):

- **O ofício da relação**

A intervenção comunitária depende da capacidade de estabelecer relações de confiança com os/as outros/as: os/as profissionais de várias áreas de intervenção no diálogo de saberes multidiversos; com as instituições da comunidade onde se intervém, mas, preferencialmente, com os/as cidadãos/ãs mais vulneráveis da comunidade para lhes devolver a dignidade de pessoa. A intervenção não ocorre contra os/as outros/as ou apesar dos/as outros/as ou em vez dos/as outros/as, mas só faz sentido com os/as outros/as. É esta marca relacional que confere legitimidade e eficácia à intervenção. “A relação constitui, ao mesmo tempo, estratégia e contexto de intervenção: é através da relação que se criam as condições para que os problemas, objetivos e projetos sejam expressos e (re)formulados.” (Menezes, 2010, p. 138). É na medida em que estamos ativamente com os/as outros/as, que nos vamos tornando mais disponíveis a ouvir e perceber como vivemos, como se cons-

troem alternativas de mudança que desejam implementar nas suas vidas e contextos e que acedemos ao direito de participar no processo, garantindo o empoderamento numa relação cooperante e participante.

Especificamente, o projeto desenvolvido pelo nosso grupo de trabalho, no âmbito da UC “A comunidade como prática – Um espaço transdisciplinar e colaborativo de intervenção”, focou-se na qualidade da relação, no espaço público, paragem de autocarro, como fator decisivo para compreender como a comunidade de imigrantes, de várias culturas, nacionalidades e etnias, a frequentar vários cursos na Universidade do Porto, vão experienciando a sua integração na comunidade de acolhimento.

Foi através da qualidade da relação estabelecida informalmente nas paragens do autocarro de dois polos da UP, por serem lugares do espaço público em que a interação acaba por ser “obrigatória”, nem que seja de contacto visual, e por serem espaços agregadores de uma diversidade de pessoas, que se acedeu aos discursos, sentimentos, angústias e adversidades que experienciaram ao mudar de país e ao seu relato dos prós e contras do residir em Portugal. Foi esta relação informal construída nas paragens do autocarro que mobilizou os/as investigadores/as/estudantes a realizarem um grupo de discussão focal com 6 estudantes de vários cursos e nacionalidades para partilharem a sua integração na UP.

Apresentam-se alguns discursos ilustrativos dos/as participantes do grupo focal sobre a relevância da paragem do autocarro para a sua integração na comunidade:

- “A paragem do autocarro foi um espaço onde aprendi um pouco mais sobre o funcionamento da cidade, os hábitos das pessoas e a forma como interagem.”
- “Desde início, usei o autocarro para ir ao mercado, shopping e à Faculdade. Desta forma, no começo, era preciso comunicarmos com pessoas nas paragens em busca de informação. Felizmente, as mesmas eram bastante recetivas e sempre me ajudaram.”
- “A paragem do autocarro foi um espaço onde aprendi um pouco mais sobre o funcionamento da cidade, os hábitos das pessoas e a forma como interagem.”

- **Ofício do pluralismo**

A intervenção comunitária depende da capacidade de reconhecer que há muitos outros/as e de ouvir diferentes perspetivas que estes enunciam. O foco da intervenção comunitária não está em saber ou descobrir a verdade, mas em perceber a multiplicidade de pontos de vista sobre os problemas e a diversidade de formas de os resolver. Mais do que a verdade dos factos interessa perguntar e ouvir as várias perspetivas dos/as diferentes participantes e intervenientes da comunidade (Menezes, 2010).

Foi através da relação estabelecida no respeito incondicional pelas diferenças, ofício do pluralismo, que se foi cons-

truindo um ambiente propício para aceder às experiências profundas partilhadas pelos/as estudantes do grupo focal que acederam participar nesta investigação ação.

Partilham-se alguns discursos sobre a relevância de uma relação plural na integração destes/as jovens na comunidade académica:

- “O contacto com os portugueses na faculdade sempre me agradou muito; foram muito recetivos e ajudaram-me em tudo que eu precisei; porém apesar de ter muitos amigos portugueses, foi com os meus amigos brasileiros, também imigrantes, que estreitei os laços de amizade, porque precisei ter esse sentimento de casa com pessoas que podiam entender melhor a minha realidade.”
- “Passei por algumas situações de xenofobia, algumas diretas e outras indiretamente, e esse sentimento de superioridade é algo que me incomoda dos países desenvolvidos, (...) já senti muitas vezes um olhar de desprezo por ser brasileiro, ou comentários que ofendem e menosprezam o Brasil ou outros países mais pobres. Tenho a plena consciência de que isso ocorre em todos os lugares do mundo, mas por estar na posição de imigrante eu acredito que essas situações se tornam mais visíveis e perceptíveis.”
- “Como estudante internacional, inicialmente, tive dificuldades de integração académica, enquanto estudante de um mestrado [não integrado] independente;

ou seja, pude perceber um certo distanciamento entre os estudantes do mestrado integrado e os estudantes do mestrado independente o que tornou complicado a partilha de conhecimento tanto no plano social como acadêmico.”

- “(...) no começo vim com uma expectativa muito alta acerca disso tudo e tenho mais pontos positivos do que negativos, mas é perceptível que existe um nível de preconceito e talvez xenofobia estrutural no sentido de excluir consciente e inconscientemente imigrantes não europeus dentro de muitos europeus em geral, não somente portugueses.”

Nos discursos apresentados torna-se óbvio que o ofício da relação plural é um ingrediente imprescindível para a construção de uma comunidade inclusiva no respeito incondicional pelas diferenças. Ou seja, é na multiplicidade de formas de ser, pensar, agir e estar diversificadas que os sujeitos e comunidades se empoderam.

- **Ofício de se tornar irrelevante**

A tentação de ser insubstituível deriva da nossa necessidade de sermos validados e reconhecidos pelos outros. O/a acompanhante/profissional que intervém na comunidade não deve surgir como o salvador, mas como um/a participante, como um elemento de suporte e um catalisador da mudança. Deve contribuir para que as pessoas as-

sumam o controlo pelos seus destinos e participem na vida da comunidade. Quando se atingem estes objetivos, o/a profissional/acompanhante deve discretamente retirar-se para que a comunidade assuma o seu próprio destino de forma autónoma e empoderada (Menezes, 2010).

Apresentam-se alguns discursos dos/as participantes do grupo focal que reconhecem este processo progressivo de autonomização, à medida que eram reconhecidos na comunidade académica:

- “Com o passar do tempo as coisas vão se tornando familiares; procurava caminhar por diferentes ruas, andar em diferentes transportes para conhecer a cidade e saber deslocar-me sem ter que perguntar às pessoas; sinto-me num contexto seguro, andando pelas ruas à noite sem ter medo de que algo aconteça, situação impossível de se imaginar no Brasil.”
- “Conhecer uma outra parte do mundo, estar em uma nova realidade, ter contato com pessoas de diversos países, poder viajar de forma mais fácil, ter segurança são pontos positivos.”

- **Ofício de fazer política**

A intervenção comunitária é um trabalho político, na medida em que assume um compromisso de promoção do bem-estar e da justiça social com e ao serviço da comunidade (Menezes, 2010).

Na mesma linha, Martin-Baró (1996), salientava a necessidade da “politização” da Psicologia, porque a intervenção comunitária é um trabalho comprometido com a promoção do bem-estar e cuidado dos outros na promoção da justiça social para todos. Por isso, incontornavelmente, trata-se de um ofício político, na medida em que se desenvolve um serviço desinteressado que se destina à promoção da cidadania participativa, respondendo às necessidades dos públicos-alvo. Ou seja, implica a conscientização dos sujeitos para lerem e serem críticos face à realidade que os rodeia (Freire, 1971).

Apostar pela opção de conscientização, dar sentido e ser crítico face à realidade, escrever e ler a sua própria história, não implica deixar de ser psicólogo (ou outro profissional da relação que intervém na comunidade) e de fazer psicologia/ intervenção comunitária, mas sim assumir uma perspectiva teórica e prática a partir da realidade histórica onde se exerce a atividade profissional (Martin-Baró, 1996). A partir da Pedagogia da Libertação de Paulo Freire (1970), sublinha que a educação deve alicerçar-se no pensamento crítico, isto é, educar para os valores igualitários, em contraposição à endoutrinação ao serviço dos interesses de grandes grupos económicos, legitimando uma ordem estabelecida. Assume-se uma clara denúncia das concetualizações e práticas dos saberes psicológicos que pensavam transformar o indivíduo preservando a ordem social, criando a ilusão de que ao mudar o indivíduo

também mudariam a ordem social, como se a sociedade fosse um somatório de indivíduos. Assim, a Psicologia intraindividual transformou-se numa ideologia de reconversão e legitimação social (Deleule, 1972).

Então, o que define eticamente o papel do/a profissional que intervém nas e com as comunidades circunscreve-se a este dilema: ou se acomoda a um sistema social dominante, colaborando na legitimação dos poderosos do mundo que seduzem estrategicamente a troco de alguma falsa partilha de poder; ou assume uma confrontação crítica de denúncia frente a um sistema que não promove uma efetiva igualdade de oportunidades e vai acentuando, sub-repticiamente, as diferenças nas suas práticas implícitas em forte contradição com os discursos explícitos da democracia, dos direitos fundamentais da pessoa humana, na igualdade de oportunidades... (Martin-Baró, 1996).

Esta opção ética de comprometimento com a causa pública, contribuindo para o empoderamento das pessoas, instituições e comunidades, apesar de ser uma missão com dimensões quase incomensuráveis, pelos interesses poderosos que estão em jogo, tornar-se-á, progressivamente, mais viável se existir uma forte consciência de cidadania por parte dos grupos de profissionais que se envolvem na intervenção empoderante de indivíduos e das comunidades.

Em termos gerais, trata-se de fazer uma opção pelos mais pobres e excluídos das sociedades excludentes que fazem o discurso da inclusão, mas que, implicitamente, aumentam exponencialmente o número dos excluídos. Ao assumir-se esta opção crítica, não se abdica da construção do saber e fazer da Psicologia, mas coloca-se o saber e fazer psicológico ao serviço da construção de uma sociedade “em que o bem-estar do grupo minoritário dos poderosos do mundo (os grandes grupos económicos) não se faça sobre o mal-estar das maiorias desempoderadas e mais vulneráveis; em que a realização de alguns não requeira a negação dos outros; em que o interesse de poucos não exija a desumanização de todos” (Martin-Baró, 1996, p. 23).

Conclusão

Ao longo deste capítulo apresentaram-se, num primeiro momento e de forma sumária, as dimensões rogerianas da relação: a congruência, a aceitação incondicional e empatia, como ingredientes estruturantes de uma relação multidiversificada, produtora de eficácia e de transformação pessoal e comunitária. Estas dimensões não podem considerar-se como algo já acabado e atingido plenamente pelos *experts* da relação, mas é algo em constante processo de reconstrução ao longo do tempo pelos profissionais

da intervenção pessoal e comunitária, num esforço continuado de autoconhecimento e de autocrítica, para serem mais congruentes consigo próprios e se situarem face aos outros com autenticidade, genuinidade e empatia.

É óbvio que as dimensões estruturantes da relação apresentadas radicam nos contributos concetuais e metodológicos do Profissional da Relação: Carl Rogers (1968; 1985), nas suas práticas de intervenção em consulta psicológica, especificamente na modalidade da psicoterapia e aconselhamento psicológico centrado do cliente. Contudo, poderá ser um instrumento de grande utilidade para a compreensão da relação no contexto específico da intervenção **na, com e pela** comunidade (Menezes, 2010).

Finalmente, a partir dos contributos de vários/as investigadores/as (Menezes, 2010; Martin-Baró, 1996) abordaram-se as principais tarefas e desafios da intervenção **na, com e pela** comunidade, através de metodologias inovadoras da aprendizagem em serviço como: o ofício da relação; o ofício da diversidade/pluralidade; o ofício de se tornar irrelevante e o ofício da participação política.

Referências

Arendt, H. [1958] 2001. *A condição humana*. Lisboa: Relógio d'Água.

Coimbra, J. L. (1991). *Estratégias cognitivo-desenvolvimentais em consulta psicológica interpessoal*. Prova complementar de Doutoramento na FPCEUP.

- Deleule, D. (1972). *La psicología, mito científico*. Barcelona: Anagrama.
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Montevideú: Tierra Nueva.
- Freire, P. (1971). *La educación como práctica de la libertad*. Montevideú: Tierra Nueva.
- Martin-Baró, I (1996). O papel do Psicólogo. *Estudos de Psicologia*, 2,7-27.
- Menezes, I. (2010). *Intervenção comunitária: Uma perspectiva psicológica*. Porto: Livpsic/Legis Editora.
- Moniz, M. J. V. (2003). Uma Sociedade Civil Forte, Independente e Interventiva. In J. Ornelas, & Susana Maria (Eds.), *Participação, Empowerment e Liderança Comunitária* (pp. 185-191). Lisboa: ISPA.
- Oliveira, V. M. S. F. (2020). *Nesse timbre pardacento: Concetualização da depressão na perspectiva fenomenológica existencial*, Porto: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. (Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia não publicada).
- Perdigão, A. (2003). A ética do cuidado na intervenção comunitária e social: pressupostos filosóficos. *Análise psicológica*, 4(21), 485-497.
- Rogers, C. (1968). *Psicoterapia e consulta psicológica*. Lisboa: Moraes Editores.
- Rogers, C. (1974). *Terapia centrada no paciente*. Lisboa: Moraes Editores.
- Rogers, C. (1985). *Tornar-se pessoa*. Lisboa: Moraes Editores.
- Sales, A., Traver, J. A., García, R. (2011). Action research as a school-based strategy in intercultural professional development for teachers. *Teacher and Teacher Education*, (27), 911-919.