



PUC RIO

MARIA LUIZA TEIXEIRA DE ASSUNÇÃO LO PRESTI SEMINERIO

ANÁLISE E SÍNTESE NA ESTRUTURA DA ENTREVISTA

MESTRE EM PSICOLOGIA CLÍNICA

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Rio de Janeiro, GB, julho de 1972.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA
DO RIO DE JANEIRO

Rua Marquês de São Vicente, 225 - Gávea
CEP 22453-900 Rio de Janeiro RJ Brasil
<http://www.puc-rio.br>

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO

ANÁLISE E SÍNTESE NA ESTRUTURA DA ENTREVISTA

por

Maria Luiza Teixeira de Assumpção Lo Presti Seminerio

Tese submetida como requisito parcial para
a obtenção do grau de

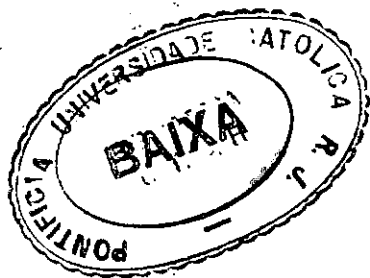
MESTRE EM PSICOLOGIA CLÍNICA

Assinatura do Orientador da Tese

Rio de Janeiro, GB, Julho de 1972



BC 21532



150
S471
TESE UC
UC 19600-9

RCCC

Àqueles que comigo interagiram com palavras
ou gestos - mesmo que em silêncio agora -
dedico.

Agradeço

- ao Departamento de Psicologia, em especial ao Dr. Carlos Paes de Barros, supervisor desta tese;
- ao Prof. Antonio Gomes Penna, pelo "estímulo" dado em determinada fase da tese;
- ao Franco, meu marido;
- à colega Virginia Silva e Silva, pela incansável colaboração nas traduções, revisão e até mesmo da tilografia.

SUMÁRIO:

Este trabalho visa definir a situação de entrevista de diagnóstico como uma estrutura, cujo reconhecimento dependerá da capacidade do entrevistador de conseguir diferenciar os vários níveis de elaboração do entrevistado.

Não se quer com isto negar os aspectos que têm até agora sido mostrados como fundamentais a uma boa entrevista, como técnicas de abordagem, assuntos essenciais, etc. Apenas consideram-se estes pontos como já bem estudados por diferentes autores e procura-se deixar esquematizados neste trabalho níveis que, uma vez observados, poderão facilitar a realização e compreensão de uma entrevista clínica.

Espera-se que fique evidente a diferença que se faz aqui entre uma entrevista clínica e uma abordagem sob forma de elenco de perguntas.

O objetivo deste trabalho é defender que a entrevista clínica é um todo, uma estrutura e que como tal deve ser trabalhada na hora de sua realização pelo entrevistador, sob a perspectiva de analisar todos os elementos à proporção que surjam e lhe sejam evidentes, e ainda no mesmo tempo efetuar a síntese do todo a cada novo aparecimento de um elemento.

Tenta-se mostrar que os níveis podem fundamentalmente ser evidenciados por três sistemas: um sistema interpessoal unidimensional, caracterizado pela interação social; um sistema com duas dimensões intrapessoais na variação consciente-inconsciente; e um sistema pluridimensional simbólico.

Conclui-se que o processo da entrevista é um processo de estruturação de níveis que trabalha sobre a base do princípio da contigüidade, mas ao qual é fundamental a relação entre as partes, quando umas partes significam outras, ou seja, o princípio da substituição.

Com isto procura-se mostrar que a entrevista clínica de diagnóstico se constitui como uma rede tecendo vinculações de elementos com o todo e do todo com ele mesmo a cada nova ampliação processada por uma mudança na regulação estabelecida. Pressupondo-se basicamente uma relação comunicativa entre duas pessoas.

SUMMARY:

This paper aims to define the diagnostic interview situation as a structure whose recognition depends on the interviewer's ability to distinguish the interviewer's different levels of elaboration.

But those aspects are not questioned which have proved fundamental to a good interview, such as the techniques of approach, the pinpointing of essentials etc.; only that these points are assumed as previously worked out by different authors, and that here an attempt is made to sketch the main features of some levels which once observed will facilitate clinical interviews and their evaluation.

A difference is emphasized between the clinical interview and the 'question-list' approach.

The contention is that the clinical interview must be judged of as a whole, a structure, to be elaborated 'in the making' by the interviewer who looks at the process in perspective and sorts out the elements as they come up while gathering each new one into a synthesis of the whole.

An attempt is made to show that the levels can be disclosed by three basic systems: an interpersonal unidimensional system characterized by social interaction; a two-dimensional interpersonal system which is either conscious or unconscious; and a multidimensional symbolic system.

The conclusion is that the interviewing process is the organization of levels into a structure that operates basically on a principle of contiguity but where the relation between the different parts is fundamental inasmuch as any individual part signifies another; namely, the principle of substitution.

Consequently the clinical diagnostic interview is seen as a network linking the parts to the whole and the whole to itself as new extensions are added by changes introduced in the established regulation. The basic assumption is a communicative relationship between two persons.

I N D I C E

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1 - Conceituações	8
1.1. Gerais	8
1.2. Classificações	9
CAPÍTULO 2 - Dimensão Interpessoal	13
2.1. O entrevistador	13
2.2. Níveis de interação e participação	14
2.3. A presença significativa na interação	25
CAPÍTULO 3 - Dimensão Intrapessoal	29
3.1. Níveis de consciência	29
CAPÍTULO 4 - Dimensão Simbólica	33
4.1. Níveis de organização simbólica	33
4.2. Análise e Síntese	34
4.3. Dialética	36
CAPÍTULO 5 - Comunicação	38
5.1. Linguagem e Regulação	38
5.2. Verbal e Não-Verbal	42
5.3. Codificação analógica e sistematização	48
CAPÍTULO 6 - Comportamentos observáveis na entrevista	59
6.1. Movimento do corpo	59
6.2. Expressão facial	63
6.3. Proximidade	66
6.4. Interação visual	68
6.5. Paralinguagem	72
CONCLUSÃO	74
BIBLIOGRAFIA	78

INTRODUÇÃO

"O sujeito isolado é um ponto metafísico, portanto sem dimensão, sem conteúdo nem forma" Buytendijk

"... sem valor psicológico: uma abstração teórica da realidade, da qual nada pode obter a psicologia e/ou a psicopatologia"

J. H. Van Den Berg

A ideia de escrever este trabalho surgiu da percepção da diferença entre o comportamento do indivíduo na realização dos testes e seu comportamento na entrevista - em situação de diagnóstico. Isto levou-nos a sentir que a primeira situação carece exatamente de um fator que é fundamental à segunda, ou seja: "uma pessoa expressa algo a outra pessoa". Não é a mesma situação de quando se está concentrado na realização de um teste. Ainda que nesta situação esteja presente o outro, se aquele não sente que ele está voltado para uma atitude específica de "ouvir", não percebe a mesma abertura em relação ao ser significativo que ele é.

Na entrevista estão duas pessoas, com experiências e vivências em que ambas esperam compreender e uma espera ser compreendida.

Muitas vezes o entrevistado não espera resposta nem reações do entrevistador, apenas só o fato de estar ali e poder falar-lhe parece suficiente. Outras vezes conscientemente espera uma reação daquele que ouve.

Todavia, sem considerar a situação do entrevistador terapeuta, que tem características peculiares, todo entrevistador, por mais que se polície, poderá deixar ocorrer elementos que sirvam de sinal ao entrevistado.

Muitas vezes a reação do entrevistador ajuda a

aprofundar ou alterar a percepção original do entrevistado a respeito de seus aspectos pessoais.

O "feedback", processo de correção através da incorporação da informação sobre os efeitos adquiridos; a transferência, a empatia são os fatores que ocorrem invariavelmente para uma maior ou menor dinâmica da entrevista.

Todas as mudanças têm por estímulo fundamental a presença do outro, pois a presença do outro existe desde bem cedo nos aspectos de percepção visual, corpo visual, ou seja, pelas imagens que se fazem do corpo do outro ¹.

Para o entrevistado e entrevistador se orientarem e desenvolverem suas reações recíprocas existem os elementos verbais e não verbais.

A relação cliente e entrevistador torna-se a situação chave para o estudo da comunicação não verbal.

Ainda que a comunicação não verbal em seu desenvolvimento esteja bastante ligada às vivências, biológica e cultural, dificilmente se torna tão complexa que não possa ser compreendida pela interação (§ 7.1).

É justamente pelo modo de o indivíduo se interrelacionar que vamos compreender a realidade vivida por ele, o seu modo, ou melhor, os seus "processos intrapsíquicos". Assim, o meio influi e é pela interação que vamos descobrir o meio em que o entrevistado se desenvolveu. "Antes de nascer a criança, seu destino está determinado já pela posição que lhe corresponde dentro da família". Hooker ² mostra como o viver da mãe pode já estabelecer determinados elementos para uma melhor ou pior condição de rendimento necessário à sociedade. Por sua vez, a resposta da criança atingirá e até modificará o seu meio. E este diálogo "mãe-filho-mãe" vai moldando e desenrolando sua personalidade. É uma perspectiva dialética, onde pode faltar a palavra. É um passo incessante e fluido de uma determinação a outra, de um termo de contradição a outro, para as

sim em cada volta da espiral superar as duas, conduzi-las para novas interações e lograr com isto sínteses provisórias mais elevadas. Assim, chegar-se-ia à totalidade do devir humano em uma perspectiva dialética. E continua Caruso "não é de nenhuma maneira a causalidade em uma só linha metafísica ou do positivismo mecanicista, mas melhor a reciprocidade viva entre o homem e o mundo" ³.

Esta interação na hora da entrevista pode-se estabelecer a partir de uma situação não verbal, ou alimentada por ela. É pela linguagem não verbal ou linguagem do comportamento, conforme chama E. Hall ⁴, que podemos penetrar nos limites do outro, que podemos ir além dos limites físicos que ele apresenta, até os limites não físicos que existem à margem do próprio físico - e que variam de cultura para cultura, de pessoa para pessoa.

"A relação cliente e entrevistador, dentro da situação de entrevista, torna-se a situação chave para o estudo da comunicação não-verbal" e é esta, a comunicação não verbal, que vamos enfocar como um dos elementos importantes para a estruturação da entrevista.

Procuramos colocar na base do processo que ocorre em uma estrutura de entrevista a conceituação de Schefflen sobre um método naturalístico, ou seja: existem padrões comportamentais básicos, repetitivos; quando um padrão foi registrado aparece logo um desvio ou mudança; no ponto do desvio, aparece novo padrão básico até desaparecer o desvio ou estabelecer-se um novo padrão básico.

"Essa comunicação reguladora (diretiva) tem várias características", segundo Schefflen ^{5, 6}:

- a) é amplamente não léxica, principalmente cinética;
- b) a relação e o ritmo são regulados, assim como os comportamentos desviados individuais;
- c) a operação não se conduz por simples seqüência de ação e reação, mas por sinais mútuos simultâneos e freqüentemente complementares".

Acreditamos que através da redução que o entrevistador possa fazer surgem características próprias da relação (redução aqui fenomenológica, ou seja, a consciência inicialmente deve "colocar entre parênteses" seus próprios conteúdos, de maneira a captar sua intencionalidade fundamental, isto é, a elucidar a visão do sujeito pela qual os objetos ou os fatos adquirem um sentido).

Esta relação vai-se apresentar essencialmente por um ritmo. É através dele que a referência comunicacional vai ter uma função de direção reguladora que resultará assim no determinismo estabelecido na própria relação.

Todavia, entre o início e o fim da entrevista há gradações que estão a nosso ver envolvidas nesta regulação, podendo ser observadas em dimensão interpessoal, intrapessoal e simbólica.

É no ritmo da comunicação reguladora, por padrões repetitivos e seus desvios sucessivamente, que se vai construindo a estruturação da entrevista.

Para que esta comunicação reguladora possa ser auto-regulada por seu próprio ritmo, é preciso que haja, pelo menos por parte do entrevistador, uma autêntica redução do tipo fenomenológico.

Procurando dar uma visão ampla do trabalho, poder-se-ia sintetizar o assunto em cinco partes fundamentais: Cap. 2 - Dimensão Interpessoal; Cap. 3 - Dimensão Intrapessoal; Cap. 4 - Dimensão Simbólica; Cap. 5 - Comunicação; Cap. 6 - Comportamentos observáveis na Entrevista-síntese de algumas contribuições experimentais.

No capítulo 2, além da apreciação do que se espera de um entrevistador, apresentam-se as posições de Sundberg e Tyler, bem como as de Sullivan, a respeito da elaboração teórica de que se a estrutura da entrevista se faz através do conteúdo, das metas, da intimidade da relação ou através da figura do entrevistador. Ao mesmo tempo, procura-se elaborar o aspecto de como o outro é significativo na situação de estruturação da entrevista.

No Capítulo 3, cogita-se de elaborar a reflexão sobre as barreiras progressivas que podem ser encontradas na entrevista, até se chegar a um nível de uma quase completa inconsciência.

No Capítulo 4, aborda-se o problema do simbolismo, através de três aspectos fundamentais: os níveis de organização simbólica, análise e síntese, e dialética.

No Capítulo 5, coloca-se a entrevista como uma profunda elaboração de regulações, sendo necessário para se penetrar nela uma atitude compreensivista. E só através desta atitude se poderá chegar aos níveis mais profundos de simbolismo.

Ao apreciar o Verbal e Não-verbal, houve o interesse de levantar o problema da possibilidade de apreciar o aspecto emocional e quanto a linguagem torna mais perceptíveis os estímulos. E por linguagem consideram-se todas as formas de linguagem, quer verbais ou não-verbais.

Mais para o final do capítulo sintetizam-se sistematizações da linguagem não verbal de três autores: Duncan, Ekman e Verón.

E, finalmente, são definidos aqui alguns termos que surgirão no decorrer da leitura:

Entrevista - É um processo de interação interpessoal, de comunicação verbal e não-verbal, onde um dos interatuantes visa receber alguma forma de ajuda e o outro se propõe a prestá-la.

Procura-se colocar a entrevista de diagnóstico no plano da relação humana, da interação humana, na qual reconhecemos o plano da realidade e o do simbolismo. Procura-se postular como de maior importância a atitude do entrevistador frente a esta relação. Podendo ele pela sua posição de entrevista

dor compreensivista e participante captar a trama de superposição de níveis em que se alicerça a entrevista, quer se valendo do material verbal, quer do não-verbal.

Comunicação - É o conjunto dos processos através dos quais os seres se influem mutuamente.

Todas as ações e acontecimentos adquirem aspectos comunicativos tão logo sejam captados, consciente ou inconscientemente.

Comportamento Comunicativo - É uma relação observável quanto à presença ou ausência de algum particular comportamento de um interatuante.

Regulações - Operações de antecipação e retroação ("feedbacks"), determinadas pela tendência ao equilíbrio e conduzidas por sinais.

Comunicação Reguladora - Processo em que os interaguintes se influem mutuamente através de operações de antecipação e retroação conduzidos por sinais e determinados pela tendência ao equilíbrio.

Usa-se o termo na definição de Schefflen:

- a) é amplamente não léxica, mas principalmente cinética; b) a relação e o ritmo são regulados, assim como os comportamentos individuais desviados; c) a operação não se conduz por simples seqüência de ação e reação, mas principalmente por sinais mútuos e muitas vezes simultâneos e frequentemente complementares.

- Estrutura - É uma unidade definida por sua organização, seus componentes e sua localização no contexto.
- Todo - É um conjunto de elementos que não se reduz a mera associação, mas possui propriedades específicas de conjunto, desses elementos.
- Rede - É uma estrutura de relações de sentido na comunicação operadas por seleção e combinação, e expressas através de manifestações verbais e não verbais, ocorrendo nas dimensões interpessoal, intrapessoal e simbólica.
- Ritmo - É a ordem fundada em um princípio de repetição periódica apta a assegurar auto-regulação.

Assim, diz P. Mounier-Kuhn, se caracteriza e se precisa este duplo elemento: o escoamento no tempo e a estrutura, isto é, a periodicidade e a estrutura, um elemento temporal e um elemento espacial.

Fenômenos Metalinguísticos - São fenômenos em que a mensagem denota outra mensagem.

Como se vê, a relação metalinguística é um caso especial de denotação onde o denotado em lugar de ser uma entidade "extralinguística" é outra mensagem. Reserva-se, todavia, o termo "metacomunicação" para aquelas mensagens que se referem a outras mensagens em forma indireta, por conotação, vale dizer, em virtude das operações de seleção e combinação, realizadas pelo emissor - (Veron).

Significação - É a conotação de um termo.

CAPÍTULO 1: Conceituações

1.1 - Gerais

As definições de entrevista têm variado de acordo com os autores e com suas respectivas posições teóricas; todavia, a definição que tem servido de base para muitas outras ainda é aquela dada por H.S.Sullivan: "Situação de comunicação vocal progressivamente desenvolvida de profissional e cliente, em um grupo de dois, mais ou menos voluntariamente integrado, sobre uma base com o propósito de elucidar pautas características do viver do sujeito entrevistado ... e que pautas ou normas experimenta como particularmente produtoras de dificuldades ou especialmente valiosas e na revelação das quais espera obter algum benefício ⁷".

Já para Bingham e Moore "a entrevista é uma conversação séria, que se propõe um fim determinado, distinto do simples prazer da conversação ⁸" (ver nota abaixo).

Segundo Symonds: "A entrevista é um método para reunir dados durante uma consulta privada ou uma reunião; uma pessoa, que se dirige ao entrevistador, conta sua história; dá sua versão dos fatos ou responde às perguntas relacionadas com o problema estudado ou com a enquete empreendida... Esse método pode comportar a aplicação de técnicas de observação e de 'rating' e tem aspectos comuns com a técnica do questionário ⁹".

Se confrontarmos a primeira definição com as que se lhe seguem, parece-nos que fica bem nítida a posição que se quer assumir neste trabalho.

- Em nosso entender a distinção pode ser discutida: tratar-se-ia, pois, de definir o que é uma "conversação séria" em contraposição ao "prazer da conversação". Já Freud havia mostrado que até mesmo o chiste, até mesmo conversas tidas como irrelevantes têm um sentido e uma determinação dinâmica definida: não correm, portanto, pelo "simples prazer" da conversação, mas para atender alguma necessidade interna. Neste caso, toda conversação é "séria" e pode ter função terapêutica.

A entrevista parece-nos realmente ser muito mais do que definem Symonds e Bingham, como mostra Sullivan, ou seja, além de comunicação, onde cada um dos dois pode estar dando informações "em diferentes níveis", ela também é vocal, termo que amplia ainda mais sua extensão.

Sobre uma base "progressivamente desenvolvida", e equivaleria a dizer que ela por si só é um processo que traz e sofre crescimento. E tudo isto com um fim em vista, ou seja, com uma finalidade, "alucidar pautas de viver".

A partir daqui uma coisa fica evidente: a interação entre dois seres; interação onde alguém procura se expressar, onde alguém dá algo de si, mais ou menos conscientemente. Muitas vezes não há uma nítida percepção por parte de quem vem à entrevista, do porquê o faz. Mas uma coisa é certa: na hora da entrevista se desenvolve um certo grau de ansiedade que dinamiza seu estado emocional. E, em geral, é este que vai possibilitar uma maior penetração em relação aos problemas e, conseqüentemente, uma maior abertura em relação às emoções.

1.2 - Classificações

Diferentes classificações vêm sendo dadas à entrevista.

Dependendo da finalidade com que é feita, pode ser classificada como "de orientação vocacional", "de seleção profissional", "vital" e de "anamnese"; dependendo de ser uma única ou mais: entrevista inicial, etc. A par destas, cita-se ainda, de acordo com a orientação metodológica que segue a entrevista: dirigida ou não-dirigida.

Charles Nahoum¹⁰ chama "entrevista clínica" a uma técnica de entrevista que, segundo o mesmo autor, tem sido também chamada de entrevista não estruturada, entrevista profunda (depth interview), entrevista livre, não di

retiva (ver nota abaixo). Consiste em seguir livremente a expressão, opiniões e atitudes em relação ao objeto da entrevista. Piaget ¹¹, C. Rogers ^{12, 13} falam desta técnica: "a arte do clínico não consiste em fazer responder, mas sim em fazer falar livremente e em descobrir as tendências espontâneas, em lugar de canalizá-las e por-lhes comportas. Procura-se criar uma atmosfera de segurança e objetividade que tranquilize o sujeito". Segundo P. Young ¹⁴, "a situação de entrevista, ao que tudo indica, cria uma situação em que se enfrentam termos contraditórios: proximidade e distância, vivacidade e liberdade de ritmo, intimidade e impessoalidade, relação pessoal e 'distância' profissional, compreensão e não exteriorização de simpatia".

Na entrevista clínica, a objetividade da situação não depende só da atitude do entrevistador, que se absterá de julgar abertamente e de limitar assim a assunção de responsabilidade, mas também do âmbito social e técnico no qual se desenvolve a entrevista. O estado psicológico do entrevistando desempenha um papel importante, pela insuficiência de seus meios expressivos, pelo estado patológico ou outros.

Assim, por exemplo, se o informante, na entrevista não-dirigida, abandona um tema e trata outro, isto pode significar que este era de maior importância em relação ao tema anterior, que passa a abordar. Este último satisfaz mais seus interesses, ou porque o anterior era-lhe realmente insignificante, estava esgotado, ou ainda porque lhe resultava "dolorosa" sua abordagem e procura evitar de tratá-lo.

- Evidentemente C. Naheum só se preocupou com a estruturação do ponto de vista da organização da temática, a nível de informação sistematizada. Diversamente poder-se-ia considerar exatamente o oposto, pois o mais importante do ponto de vista diagnóstico não é esse arrolamento de dados objetivos (datas, nomes, acontecimentos, ordem de aparecimento dos temas), mas sim as relações em que eles aparecem no discurso.

O entrevistador deve respeitar esta atitude, pois nem todos os temas têm o mesmo valor psicológico para quem está sendo entrevistado, e sua tarefa consiste em avaliar o verdadeiro nível dos sentimentos do informante ante cada tema.

Os valores que norteiam as relações de um indivíduo com outros são importantes de observar na entrevista. Ruesch classifica-os em termos de "orientação social". Considera que há certas experiências da vida que sensibilizam o indivíduo para perceber e avaliar o "status" de outra pessoa. Diz ele: "a percepção da superioridade de 'status' em termos de idade, antiguidade, habilidade, benefícios, êxitos, afetos ou riquezas é uma duplicação da idéia que a criança tem dos seus próprios pais". E assim o autor classifica as "orientações sociais" em vertical (status e dependência), horizontal (intimidade e distância), topológica (pertencência e marginalidade), para fins (êxito e fracasso) ¹⁵.

Outro aspecto que parece bem importante para se avaliar na entrevista é a "imagem corporal", o princípio de Schilder.

É preciso voltar a lembrar que esquematização sob forma de perguntas só é válida para o tipo de entrevista dirigida. Na não-dirigida, a única esquematização que se poderá fazer será por áreas, e isto visando auxiliar o técnico a sondar as áreas de maior ou menor conflito. A especificidade ou particularização das áreas está em razão do encaminhamento que o cliente faz dos temas.

Em geral, as áreas a serem sondadas numa entrevista vital seriam: escola, família, saúde, profissão, recreação, religião e prospecção. Se, todavia, o cliente centra sua verbalização numa destas áreas, dependendo da finalidade da entrevista, caberá - se esta visa unicamente o levantamento da problemática fundamental do cliente - ao técnico o desdobramento desta para ver os ângulos esquecidos e os excessos

sivamente focalizados. Por exemplo, se o cliente se centra na família, caberá ao profissional verificar dentro desta qual a figura que é essencialmente focalizada, a figura esquecida, etc.; como cada uma destas entra na descrição do cliente, e quando cada uma entra no desenrolar da entrevista.

Já na entrevista dirigida, tornam-se possíveis diferentes tipos de esquematizações, mas o que nesta fica, segundo nos parece, profundamente prejudicada é a dinâmica interna da pessoa, ou seja, as defesas e valorizações que são geradas pelo entrevistando, ante cada tema abordado, e que são possíveis de serem medidas em grau de maior ou menor ansiedade e de maior ou menor integração dentro daquele contexto.

CAPÍTULO 2: Dimensão Interpessoal

"Uma situação interpessoal se caracteriza por:

- a) presença de atos expressivos por parte de uma ou mais pessoas;
- b) percepção consciente ou inconsciente destas ações expressivas por parte de outras pessoas;
- c) observação respectiva de que tais ações expressivas foram percebidas pelos outros. A percepção de termos sido percebidos é um fato que influi profundamente e modifica a conduta humana ¹⁶".

2.1 - O entrevistador

Além das qualidades que foram muito bem estudadas por Sullivan como necessárias ao entrevistador, das quais pode-se ressaltar aqui "o papel cultural: compreensão ampla do campo das relações interpessoais", "equilíbrio pessoal para evitar dados e situações fora de propósito", "trivialidades técnicas, como nomenclatura especializada", pretende-se mostrar nesta tese - à guisa do que o autor costuma fazer em suas aulas - que a atitude do entrevistador face ao cliente poderia por analogia ser comparada à atitude do pescador. Não é por puxar logo a linha ou forçar o movimento das ondas, que ele poderá estar seguro de trazer o peixe para fora. Muito ao contrário, é na medida em que acompanha o movimento de afastamento ou aproximação das águas que ele, sem grandes desgastes ou perda, poderá alcançar seu objetivo.

Na situação de entrevista dá-se o mesmo. Deve haver da parte do técnico uma preocupação de respeitar e acompanhar o ritmo estabelecido pelo cliente. Não é forçar

do níveis, que poderemos ter mais ou melhor material.

O que o entrevistador deverá perceber é que na entrevista, o que se propõem cliente e entrevistador é a elaboração de uma estrutura; uma estrutura que é fundamentalmente dinâmica e não racional; uma estrutura que é composta de diferentes níveis.

E que, portanto, o entrevistador nunca estaria em condições de dar-lhe normas de elaboração. O máximo que lhe compete fazer é dar a entender ao cliente, por sua técnica, que está podendo compreender a elaboração que este está fazendo e com isto muitas vezes facilitar realmente o cliente, em sua elaboração.

Analogamente poderíamos nos referir a um pai que dá um apoio aos primeiros passos do filho, sem que este precise dizer o que quer e para onde quer ir. Isto não se faz necessário porque o pai normalmente percebe, sem que lhe seja dito. E com isto o filho se estrutura.

O mesmo se verifica na entrevista. É na proporção que o profissional tenha sensibilidade suficiente para captar o ritmo elaborado pelo cliente naquela relação, e na proporção que ele se deixe levar por este ritmo estabelecido, sem perder o controle da situação como faz o pescador, ao deixar correr a linha conforme o movimento que o mar lhe exige, todavia sem soltá-la. É nesta situação que realmente acreditamos poder-se falar em entrevista bem conduzida.

2.2 - Níveis da interação e participação

A estruturação da entrevista, segundo Sundberg e Tyler ¹⁷, pode ocorrer em uma ou mais das três áreas:

conteúdo - tópicos discutidos

metas - fins para os quais o entrevistador trabalha

intimidade da relação - grau em que a entrevista é mais emocional do que racional-factual.

Mostram ainda os autores que a entrevista pode ria ser estruturada em razão de ser mais focalizada ou mais irradiada.

Posição diferente apresenta Sullivan que a colo ca no entrevistador como o elemento capaz de equilibrar a situação.

Segundo Sullivan, para a estrutura da entrevista o entrevistador deve corresponder ao que a sociedade espe ra dele:

- compreensão pouco comum do campo das relações inter perssoais, uma compreensão muito extensa, maravilhosamente trabalhada ou ambas as coi sas. ... sabe mais que seu cliente sobre as re lações inter perssoais em qualquer campo de in teresse que possa ser discutido. Compreensão pouco comum da técnica de observação partici pante. Espera-se dele que demonstre sua perí cia na condução de sua relação com o paciente.
- Deve pedir e tem o direito de solicitar dados aos seus clientes. Dados que lhe ajudem a co nhecer o caso. Mas evitar a curiosidade sobre questões nas quais não existe razão alguma pa ra investigar.
- Deve o entrevistador evitar todo comentário ca rente de sentido e tudo quanto signifique obs curecer os problemas. Ao mesmo tempo evitar dar seu tácito consentimento.

Ainda cita Sullivan que há obstáculos ao traba lho do entrevistador, oriundos da forma cultural, por exem plo:

- a) ensina-se ao ser humano que não deveria neces sitar de ajuda;
- b) deve conhecer-se a si mesmo;
- c) deve ser lógico, ou ter sentido comum;
- d) deve-se envergonhar se não superar seu passa do, seus infortúnios próprios e os erros come tidos.

Em síntese: que todo indivíduo deve ser independente.

E, finalmente, cita procedimentos metódicos para superar os obstáculos pessoais.

Postula, assim, Sullivan, o entrevistador como o elemento capaz de equilibrar a relação. Esse pensamento é expresso essencialmente pela ênfase ao conceito contido na frase "... espera-se dele uma compreensão pouco comum do campo das relações interpessoais.

Todavia, parece que a verdadeira estruturação da entrevista se dá não apenas através da ação do entrevistador, do conteúdo, fins ou intimidade. A verdadeira estruturação se dá na interação, na situação relacional.

Exemplo: T.P.

Vem à entrevista, mantém-se em relativa atitude silenciosa, pouco fala, diz que é "esquizotímico", pouco mais diz além disso. Quando abordada a vida emocional, passou a falar sobre certa namorada e sua vida sexual com ela, procurando mostrar seu conflito sobre se gosta ou não da moça. Quando começou a falar sobre a moça, sua linguagem passou a ser corrente, fluida e sua participação foi ativa.

Um assunto - a namorada e sua vida sexual -, talvez conteúdo e finalidade da entrevista, dinamizou-o. Todavia, não se pode considerar isto a estrutura da entrevista. Foi a estrutura já existente que permitiu esta focalização num ponto que era de seu interesse. Se não tivesse ocorrido, no início e desenrolar da entrevista, uma situação relacional favorável, não se teria chegado a abordar o ponto que para o cliente era o fundamental da entrevista.

Este aspecto, relações interpessoais, deve ser valorizado como o de maior importância, merecendo, portanto, ser estudado destacadamente. Aqui será feito, sob um ponto de vista que tem por base Heider, Newcomb e Festinger: o estudo da entrevista sob o enfoque da Psicologia Social.

A focalização que se procura fazer tem por base a conceituação de atitude como composta dos três elementos: cognições, emoções e tendência à ação.

A sondagem das emoções foi bem elaborada e sistematizada por Sullivan com o "não-verbal" e por Sandor com o estudo do "silêncio". Realmente, através do silêncio, gestos, tiques, suores, etc., poderá o técnico sondar as áreas de maior oscilação da ansiedade.

Contudo, parece haver um outro aspecto que, ainda que já estudado pela psicanálise como mecanismos de defesa - repressão, projeção, fixação, etc. - poderá ser dentro deste campo de estudo (entrevista) analisado sob outra perspectiva que inclusive poderá trazer-lhe meios mais precisos de objetivação - trata-se da sondagem das cognições (não das emoções para as cognições, mas das cognições para as emoções).

Para Newcomb, em toda relação existe um processo psicológico; na relação P/O estão incluídos os processos psicológicos de P nas suas suposições sobre O/P^{18, 19}.

Este, aliás, é um princípio gestaltista assimilado pela maioria dos autores quando definem que percepção social envolve organização de informação sobre pessoas e a atribuição de propriedades a elas. Estas propriedades são seletivamente atribuídas no sentido de que elas são influenciadas pelo estado psicológico do percebedor.

Este processo perceptivo ocorre no princípio da interação e em sua continuidade. O que equivale a dizer que durante toda a entrevista, muito pesa nas captações feitas pelo técnico o seu próprio estado psicológico.

Este aspecto, aliás, é um dos pontos estudados por Else Frenkel Brunswik, quando fala em seletividade perceptiva, mostrando quanto o estado emocional de rigidez ou flexibilidade nos permitirá ou não focalizar determinados aspectos daquilo que percebemos.

Já para Sarnoff²⁰, a atitude de um indivíduo com relação ao objeto é determinada pela maneira como estes objetos intervêm na facilitação de respostas. Uma vez

que as atitudes são inferidas de respostas abertas e que estas são feitas de maneira a reduzir a tensão gerada pelos motivos, podemos supor que estas atitudes são desenvolvidas no processo de dar respostas de redução de tensão a várias classes de objetos.

Parece que a estruturação da entrevista deverá ser estudada, não só através do cuidado que o técnico precisa ter para com suas próprias emoções e as do outro - aspecto que abordaremos mais adiante com maiores detalhes -, mas também cuidando mais diretamente do verbal e das manifestações cognitivas que estão por sobre as questões da ansiedade, das emoções e do não-verbal.

O estudo das cognições, ao contrário do que ocorria por volta de 1944 e 1947, tempo em que Sullivan estudou o assunto da Entrevista, está hoje vastamente pesquisado e comprovado pela experimentação, essencialmente por Heider e Festinger.

Heider, ao estudar o equilíbrio cognitivo, deu a abertura para o aparecimento da teoria da "dissonância cognitiva" de Festinger, que nos parece ser um elemento fundamental ao técnico em entrevista, para avaliar a estruturação da mesma.

A pessoa, normalmente, após a decisão procurará valorizar a alternativa escolhida e desvalorizar a alternativa rejeitada, isto em virtude do envolvimento em que se acha na dissonância. Ela é motivada a reduzir a dissonância pela mudança de cognição. Vejamos esta formulação, nas próprias palavras de Festinger:

Teoria da dissonância é uma teoria a respeito de processos psicológicos que ocorrem, de alguma forma, no interior do organismo do indivíduo..."
"a existência simultânea de cognições que, de alguma forma, não se ajustam uma à outra (dissonância), faz com que a pessoa se esforce por obter melhor ajustamento entre elas (redução da dissonância)".

"Quando um indivíduo escolhe um, dentre vários caminhos possíveis de ação, tem quase certeza de sentir a dissonância, porque raramente a alternativa escolhida é totalmente positiva e as rejeitadas inteiramente negativas".

A teoria da dissonância prevê que, depois de uma decisão, uma pessoa tentará convencer-se de que a alternativa escolhida é ainda mais atraente (com relação à rejeitada) do que supusera anteriormente.

A entrevista, sob este ângulo, se estruturará a partir das crenças e pensamentos que apresentam um excesso de reforço e convicção, que poderão ser o fruto de estados de dissonância que existiram anteriormente.

Neste momento ainda parece conveniente falar também sobre a própria atração em si. Ninguém melhor do que Newcomb empostou este problema, que reproduzimos aqui sob a forma de trechos sintéticos:

"Sustentarei que o conceito de atração é análogo ao de motivação".

"Uma forma muito geral de conceituar o fenômeno de atração de uma pessoa por outra é fazê-lo a través da valência. Segundo a terminologia de Lewin, todo objeto apresenta uma valência positiva para outro objeto, na medida em que no segundo existem forças em ação que o impelem (física ou psicologicamente) para o primeiro".

"Por isso, prefiro conceituar a atração positiva não através de valência total ou de comportamento observável de aproximação, mas através de ati tudes associadas à recompensa".

"Deste ponto de vista, todo caso observado de comportamento de aproximação (de uma pessoa para outra) pode ser examinado através de disposições básicas de pessoa para pessoa, que servem para determinar o comportamento, independentemente de outros determinantes ('de situação') que possam

influir sobre o comportamento observado de evi
tar alguém ou aproximar-se de alguém.

Todavia, sua atitude, definida convencionalmente, refere-se à organização de todos os processos psicológicos importantes de um indivíduo, diante do objeto de sua atitude. Incluem-se especificamente os processos cognitivos. A atração inter
personal é acompanhada pela atribuição de valor de recompensa e pode ser definida como uma atitu
de caracterizada pela atribuição. Existem mui
tas maneiras pelas quais uma pessoa pode conside
rar outra como recompensadora e esse fato sugere a possibilidade de a atração ser conceituada não como um fenômeno unitário e constante que varia apenas quanto às dimensões de grau e sinal, mas também como algo que varia com a natureza das re
compensas recebidas".

Aliás, este aspecto de "esperar ajuda" já havia sido bem focalizado por Sullivan. O que parece haver em Sullivan é uma maior acentuação da importância dada à cap
tação do material emocional através do verbal e não-verbal.

Depois de Newcomb e Festinger talvez fosse con
veniente mostrar a importância de observar a cognição re
forçada ou as cognições reforçadas no decurso da entrevista, pois elas podem revelar as relações em dissonância, as áreas onde há maior esforço para lograr o ajustamento.

A intenção aqui é mostrar que para avaliar a es
trutura de uma entrevista o técnico hoje tem mais recur
sos, ou recursos mais objetivos, dentro daqueles apontados por Sullivan; além do verbal e não-verbal, há algo mais: po
demos ir ao âmago deste não-verbal e também podemos partir para a sondagem do que através do verbal realmente estará dizendo a pessoa. Não propriamente pelas palavras usadas, conteúdo destas, mas pelos estados psíquicos que envolvem as cognições expressas.

Assim, na entrevista o técnico pode sondar o estado emocional e os focos de conflito, pelos reforços e a cumulações de aspectos de pensamento e crenças apresentados pelo entrevistando. Pensamentos e crenças que apresentam um excesso de reforço e convicção são o fruto, muitas vezes, de estados de dissonância, subseqüentes a conflitos experimentados.

Assim realmente estará a entrevista estudando a atitude do entrevistado, pelas cognições, emoções e tendência à ação, para chegar através das três à elaboração das áreas de problemáticas.

As opiniões e cognições podem conter um desequilíbrio e por isso o indivíduo sente a inconsistência de sua situação. "Todas as decisões ou escolhas resultam em dissonância na medida que a alternativa não escolhida contém traços positivos que a tornam também atraente, e a alternativa escolhida contém traços que poderiam ter levado o indivíduo a rejeitá-la ²¹".

Por conseguinte, depois de fazer a escolha a pessoa busca evidência para confirmar a sua decisão e assim reduzir a dissonância.

Por outro lado, se há "forças para o equilíbrio", há também necessidades e medos no indivíduo. Logo, como mostra Zajonc, não se pode fazer uma criança comer espinafre porque ela gosta de Popeye. As "atitudes dependem amplamente das condições nas quais foram adquiridas; as atitudes dependem pelo menos em alguma amplitude da relação entre o objeto da atitude e as necessidades e medos do indivíduo".

Para Adorno, E. Brunswik, Levinson e Sanford é a personalidade que dá significado e direção à consistência, porque a personalidade é essencialmente uma organização das necessidades. As atitudes e valores são consistentes com as necessidades básicas da personalidade, e são consistentes porque determinadas por elas.

Como diz Sarnoff: "atitude é a disposição para

reagir favoravelmente ou desfavoravelmente a uma classe de objetos. É inferida por respostas observáveis. A atitude de um indivíduo com relação ao objeto é determinada pela maneira como estes objetos intervêm na facilitação de respostas que reduzem a tensão de motivos particulares e re solvem conflitos particulares entre motivos". As atitudes assim são desenvolvidas no processo de dar respostas de re dução de tensão a várias classes de objetos.

Objetivar-se-ã, agora, o exposto, através de uma entrevista realizada:

Entrevista com a doente G.A.

A doente começou por dizer ser casada com um ho mem muito bom, que tinha dez filhos e que gosta va muito do marido e dos filhos. Acrescenta que sente muita falta dos filhos.

Diz ser casada com um homem velho, chama-o de "Sr." e "velhinho". Diz ter 28 anos e o marido 67. Tem dez filhos, o mais velho tem 12 anos e o mais novo 2 anos de idade.

Diz ter casado com 13 anos. Aos 16 anos tinha um filho; quatro anos depois teve a filha e daí foram-se seguindo os partos, sendo que os dois últimos (partos) foram gêmeos. Tem dois casais de gêmeos.

Faz referências marcantes ao seu gosto de estudo, diz ter casado e uma semana depois o marido a co locou na escola. Acrescenta que parou há um a no, por causa da doença, no 3º ano ginásial. Diz que gostaria de fazer enfermagem e depois ser "doutor". Perguntada do por quê, respondeu que trabalhou em muita casa de doutor e gostava: "tu do limpinho".

Foi bem frisado pela Pr. seu gosto pela limpeza. Disse várias vezes que gostava de tudo limpo. Dis se que mesmo quando tem as hemorragias, ela se limpa a ela própria e a cama. Pareceu-nos que

rer dizer que se sacrificava por causa da limpeza, ou seja, por ter ido se limpar no banheiro, quando de uma das hemorragias, foi que caiu.

Disse que gostaria de ter casado com um "homem branco e bem limpo"; acrescenta que diz isso para o próprio marido.

Contou a história de que o homem com que casou era mais velho do que seus pais e amigo deles. Diz que ele próprio conta que, quando ela nasceu - foram gêmeas, a irmã morreu no parto - o pai a segurou e perguntou a esse, que era amigo da família (hoje marido), se a queria para ele.

Mostrou em seguida que viajou depois com várias famílias com as quais trabalhava, de São Paulo para Minas, até casar.

Conta ainda que o marido às vezes diz a ela que ela matou a mãe, mas a cliente diz acrescentar que não, que não foi ela quem matou a mãe e sim a irmã que não nasceu.

No que se refere às relações sexuais disse que "nunca foi muito disso", "sempre foi muito mole", ao contrário do marido "apesar dos 67 anos". Interrogada mais sobre o assunto, disse com um gesto de desagrado misto nojo, das dificuldades das relações sexuais e acrescentou que há meses não tem relações - (desde que ficou doente).

Falando mais adiante dos gêmeos, disse que um nasceu branco-feio; referiu-se ao marido em termos de preto-feio; acrescentou que a família de le é muito boa.

Referiu-se ao fato de ter ficado paralítica novamente dois dias antes de ir para casa. E ao fato de ter pedido ao médico para ele lhe tirar o útero e ovários, pois o marido não se importava, desde que ela ficasse boa. E ela também disse não se incomodar, ainda que juntamente com o ma

rido quisesse mais cinco filhos. Reforçou que todavia ela não se incomodava, desde que ficasse boa.

Mencionou ainda o fato de os médicos a chamarem de "boneca".

Pareceu haver certa complacência e até agrado nesta situação, como se houvesse satisfação de ser uma figura de atenção para os médicos.

Acrescentou que morou cinco anos em uma casa sem saber que ela fosse do marido, julgou que pagava aluguel. Diz que o marido tem cinco casas. Disse que a mãe morreu do parto e o pai logo depois, de "barriga d'água".

Nota: cliente interna em hospital especializado, com diagnóstico de câncer, não confirmado, após três meses de pesquisas.

São relativamente evidentes as cognições reforçadas e as dissonâncias que se vão verificando pelo desenrolar da entrevista. Como exemplo, pode-se fazer a seguinte referência:

Embora mencione o marido como "bom", e diga "gostar muito do marido", seleciona logo depois o termo de "velho", "Sr." e "velhinho". Disse que "gostaria de ter casado com um homem branco e bem limpo". Parecem-nos aqui em relação dissonante, os dois elementos: "gostar muito do marido" e "gostar de ter casado" e procura reduzir a dissonância, evidenciando logo em seguida que "era amigo do pai, que ofereceu para ele".

Ainda poderíamos frisar o fato de dizer que "gostaria de ter casado com um homem branco e bem limpo" e dizer mais adiante que o marido é "preto-feio". Todavia acrescenta logo "que a família dele é muito boa".

Parece-nos que todos estes fatos mostram como em virtude das relações estabelecidas no meio, das necessidades de aceitação e afeto, e em virtude dos modos de ir contra a vontade dos pais, esta moça dá respostas em que se e

videncia sua atitude de redução de tensões em busca de uma consistência em suas cognições.

X Depende-se assim que o êxito da entrevista está determinado pela própria situação:

- como o paciente aborda a entrevista, seu estado emocional, sua atitude, a finalidade que visa, sua disposição para maior ou menor envolvimento emocional, e as técnicas adaptativas;
- como o entrevistador aborda a entrevista, o focalizar o entrevistando, o entender o entrevistando, as técnicas adaptativas de que lança mão e seu próprio treinamento e experiência.

2.3 - A presença significativa na interação

Como já foi salientado na página 1, há uma diferença essencial entre a situação de testes e a entrevista, em função da "presença de outra pessoa". É exatamente esta presença que, inserida na rede estruturada da entrevista, vai estabelecer sua efetiva modulação.

A presença do outro é sempre significativa. Toda atividade psíquica é constantemente dirigida em termos intencionais para alguma relação. Fenomenologicamente pode-se até identificar a atividade psíquica, a própria consciência com essa relação ou seja, com essa intencionalidade.

Nesses termos o papel que o outro exerce na relação é sempre um papel significativo.

Dentro dessa perspectiva pode-se avaliar a situação da entrevista, admitindo três essenciais formas de presença significativa, isto é: o outro percebido como presença inibidora ou como presença liberadora ou como presença organizadora.

Na medida em que o entrevistador for captado dentro de um ou mais desses papéis, o próprio andamento da entrevista ficará determinado não apenas quanto ao seu ritmo, mas também quanto ao zoneamento de sua temática.

Tentar-se-á esclarecer, evidenciando cada uma das três formas de presença.

Na medida em que a presença do entrevistador se ja captada como inibidora, uma imediata limitação dos te mas poderá ocorrer: a presença inibidora o é em função de certos conteúdos ou formas. Basta pensar na atitude auto ritária para compreendermos que qualquer censura resultará num temor e bloqueio dos conteúdos censurados.

É portanto na medida em que o entrevistado perce be esta presença como inibidora que haverá uma maior sele ção do material a ser trabalhado na entrevista.

Obviamente não é apenas por assumir um papel de censura potencial que o entrevistador poderá tornar-se uma presença inibidora, mas sempre que introduza modificações altamente diretivas no próprio ritmo da entrevista, impedin do de alguma forma a livre expansão do entrevistado.

Dentro desta abordagem fenomenológica, gostaria mos ainda de mencionar a vantagem de uma autêntica "redu ção" que se deveria recomendar a todo entrevistador, para colher frutos mais adequados: se ele for capaz de "por en tre parênteses" todos os seus preconceitos e juízos de va lor para atuar na entrevista livremente, haverá condições mais adequadas para se alcançar a máxima amplitude dessa relação.

Parece, nesse sentido, que o mais importante, pa ra o bom entrevistador, seja conseguir dar-se ao entrevista do como uma presença liberadora e ao mesmo tempo como u ma presença organizadora.

No primeiro caso, haverá uma expansão no próprio zoneamento da temática da entrevista, em função de uma de terminação interna. Se a presença inibidora exercia um pa pel repressivo sobre a temática, a presença liberadora ofe rece condições inversas; todos aqueles aspectos comumente conhecidos sob o rótulo de "catarse" tornar-se-ão possíveis, em função desta liberação.

É graça a uma presença deste tipo que se torna

possível a manifestação de conteúdos reprimidos, daqueles conteúdos que o sujeito teria dificuldade de apresentar a si próprio, até pela fantasia, e que, pautado na força estimuladora da relação consegue expandir livremente.

Estamos obviamente perante um princípio que se aplica não somente à entrevista em si, mas a qualquer técnica terapêutica.

Finalmente, na medida em que o entrevistador possa tornar-se uma presença organizadora, é que a entrevista poderá alcançar uma estruturação mais acabada. A percepção de uma presença organizadora é, pois, componente essencial da relação, da qual essa estruturação depende.

A presença do outro tem sempre um papel regulador, porquanto nos fornece um "feedback" da nossa própria atividade. É graças a este fato que conseguimos realizar melhor qualquer verbalização ou formulação de mensagens na presença de alguém que, acompanhando, aprovando e reprovando, enfim, relacionando-se, nos forneça esta informação de retorno. É bem expressivo neste sentido o fato de que declamadores e conferencistas ao treinarem suas apresentações realizarem - na imaginação - a presença virtual de um público ao qual se relacionam.

Mas o essencial deste aspecto organizador em situação de entrevista, a partir da presença do outro, decorre da perspectiva de se obter a estruturação da relação e da sistematização da temática, bem como do próprio fluxo da informação e da compreensão que possa atender aos objetivos previstos.

Em síntese, pode-se estabelecer uma relação básica entre a presença do entrevistador, tal como é captado pelo entrevistado, e a própria organização, zoneamento e amplitude da temática desenvolvida.

Caberia ainda dizer que existe também um fenômeno de reciprocidade, na medida em que o próprio entrevistador não será insensível a reações e percepções do entrevisado: os fatos conhecidos como "contra-transferência" numa perspectiva psicodinâmica, e percepção social numa coloca

ção consoante as formulações teóricas da psicologia social, descrevem tal situação. O que é importante notar é que a presença inibidora, liberadora ou organizadora é apenas a do entrevistador, para com o entrevistado, mas também inversamente, dadas as possíveis perspectivas de reciprocidade.

CAPÍTULO 3: Dimensão Intrapessoal

"A consideração dos fatos intrapessoais vem a ser um caso especial de comunicação interpessoal. Uma entidade suposta, formada pela condensação de marcas da experiência passada, representa dentro do indivíduo as pessoas ausentes ou presentes. Porém, existe uma diferença crucial, entre a comunicação interpessoal e a intrapessoal, no que se refere ao registro de erros. Na situação interpessoal os efeitos das ações propostas ou realizadas podem ser avaliados e, se necessário, corrigidos. Na comunicação intrapessoal ou imaginada, é extremamente difícil, se não impossível, perceber que interpretamos mal nossas próprias mensagens e, se isto ocorrer, raramente necessitamos corrigi-las¹⁶".

3.1 - Níveis de Consciência

Agora, na dimensão intrapessoal, a análise da vida psíquica dentro de uma perspectiva psicodinâmica, leva a conceber-se a evolução do indivíduo sob dois ângulos essenciais: em primeiro lugar, a existência de fatores que levam à ação, cuja natureza última nem sempre é consciente, havendo assim planos ou níveis de consciência, naquele jogo conhecido como o aspecto "latente" e "manifesto" do sentido de cada comportamento; em segundo lugar, a presença sistêmica de relações entre esses planos e entre esses fatores.

Primeiramente caberia discutir o próprio sentido destas relações. Está-se, assim, perante uma ligação de significações.

O amadurecimento desta posição já embrionariamente contida no próprio Freud, faz-se sentir cada vez mais; chegam-se, portanto, a ligar entre si significações.

É então por processos substitutivos e combinatórios - metáforas e metonímias - que toda dinâmica da vida psíquica se desenvolve a partir de algumas associações iniciais, as mais primitivas e por isso mesmo as mais profundas.

A evolução subsequente do indivíduo, operando-se no sentido de uma organização crescente, vai permitir o estabelecimento de codificações em sistemas de linguagem cada vez mais complexos, até se alcançar a estruturação formalizada da linguagem verbal discursiva especificamente humana, com suas características de arbitrariedade intersubjetiva.

De antemão observamos que este processo também poderia ser descrito do ponto de vista da linguagem, como uma gradativa passagem dos aspectos meramente conotativos (isto é, relacionados com a experiência pessoal de cada um, ou seja os lados subjetivos que envolvem também e essencialmente a parte emocional), para os aspectos eminentemente denotativos (ou seja, para o que representa o lado mais objetivo da comunicação e também o mais arbitrariamente convencional).

Obviamente estes dois aspectos estarão sempre superpostos e toda a linguagem denotativa jamais conseguirá desligar-se totalmente de sua raiz mais profunda, de seus aspectos conotativos.

Isto em virtude da própria concepção psicanalítica do psiquismo, tendo em vista que tais aspectos verbais, denotativos, convencionais, arbitrários e altamente sistematizados ou "digitais", constituem o aspecto manifesto da linguagem considerada em sua dimensão total, enquanto as associações primitivas, os primeiros encadeamentos metafóricos e metonímicos (as primeiras elaborações internas e externas) arraigados no sentido conotativo da própria comunicação que afloram por pequenos sintomas não-verbais, representariam o "aspecto latente".

Partindo desta posição, pode-se então supor que toda estrutura manifesta, ou seja, as associações organizadas no aspecto verbal da linguagem, possam encobrir e em parte camuflar as determinações latentes representadas pelas associações de sentido mais primitivas.

É bem provável que este ocultamento se processe gradativamente.

Já Sullivan, sem se reportar especificamente a tal fato, observara que não é lógico falar-se em consciente e inconsciente, mas em níveis progressivos ou regressivos de consciência, desde uma plenitude até uma quase completa in consciência.

Haveria, portanto, uma espécie de continuidade sem saltos do inconsciente ao consciente. Acreditamos que cada deslocamento de sentido por processos metafóricos vá gradativamente encobrando o anterior.

A passagem, portanto, dos processos mais primitivos aos mais atuais, conscientes e socializados, se processaria através de uma continuidade na qual os últimos significantes representariam o plano da mais intensa consciência e os últimos significados representariam o plano do mais profundo inconsciente.

Também se pode interpretar o afloramento da consciência como uma organização que exige estruturação de um sistema para poder ocorrer e neste caso o processo seria i dêntico, embora aparentemente inverso: as associações primitivas, não encontrando estrutura de referência sistematizada, não teriam condições de se tornarem conscientes, isto é, de serem refletidas no plano cognitivo; através de um encaixamento de substituições e combinações, metonímias e metáforas, chegariam a ser codificadas num sistema tal que, podendo ser refletido, origina a consciência. Mas, analogamente, ao longo deste processo iria sendo perdido e encoberto, pelo menos parcialmente, o sentido original, resultando na linguagem manifesta uma parcial distorção daquelas associa

ções primitivas que desencadearam o processo.

No entanto, tais associações primordiais, bem como algumas intermediárias, não seriam totalmente silenciadas, mas poderiam ser traduzidas a cada instante através de sua própria codificação: a linguagem dos sintomas e, num sentido mais amplo, a linguagem não-verbal, de que trataremos mais adiante.

A constituição de cadeias hierárquicas é inerente à metáfora. De metáfora em metáfora, de cadeia significante em cadeia significante, chega-se finalmente aos significantes elementares do inconsciente. À origem da lógica se entremeiam significantes com conteúdo estritamente pessoal, refletindo o vivido psíquico profundo da criança e dos significantes totalmente desligados de toda tinta psíquica.

CAPÍTULO 4: Dimensão Simbólica

Há, na situação de entrevista, um sistema interpessoal unidimensional e um sistema com duas dimensões intrapessoais.

A relação que se estabelece origina uma rede, na medida em que tais dimensões estão entrelaçadas.

Assim, em qualquer relação além do aspecto denotativo, consciente, da comunicação, pode-se investigar aspectos latentes, arraigados nos significantes de cada um dos participantes. E são estes sentidos latentes que vêm a formar os símbolos que passam praticamente a constituir um terceiro sistema pluridimensional.

4.1 - Níveis de Organização Simbólica

O processo da entrevista é evidentemente um processo de interação a dois. Inicialmente se pensou que era exclusivamente um processo de seqüências de estímulos e respostas. Hoje se admite que o entrevistador vai usar largamente da técnica VERSTEHEN, técnica pela qual se descobre aquilo que a outra pessoa "significa" e, conseqüentemente, passa a ser o "observador participante". Aqui parece bem oportuno lembrar o pensamento de Percy ao dizer "... o processo interpessoal como Mead o chamou há 50 anos: uma conversa gestual na qual meu estímulo vocal²² solicita uma resposta "de voce". Todavia, como observou secamente S. Langer, colocar a linguagem como uma seqüência de estímulos e respostas negligencia o traço principal do comportamento simbólico: os símbolos, as palavras, não solicitam apenas respostas, eles também denotam coisas, dão nome a coisas para os interlocutores²³.

Parece que o sistema de "mais de uma pessoa" de

Ruesch e Jaffe, o "interesse autônomo pelo objeto", e a "distância" e "relação" de Buber não são características nem randômicas, nem reduzíveis do comportamento humano.

"... Os cientistas comportamentalistas poderão conceber quase instintivamente o processo interpessoal, o qual é exclusivamente humano, como a linguagem, e não poderia ser olhada como redutível a seqüência de respostas que abandonam completamente os símbolos ou como descritos por analogia... Assim pode ser recomendável comparar gens e símbolos como características permanentes de seus sistemas respectivos e, por assim dizer, de 'níveis de organização'.

... Mas o símbolo faz algo que o sinal não consegue: coloca o objeto a distância e em zona pública onde ele é visto intersubjetivamente pela comunidade dos utilizadores de símbolos... - Buber caracteriza o homem como a criatura que tem um mundo e o coloca a distância, além da operação de seus impulsos e necessidades" (Percy)²².

4.2 - Análise e Síntese

Acredita-se estar sendo delineada uma posição estrutural. Segundo A.Schefflen, "toda unidade estrutural tem definida uma organização regular ou complexa de componentes ocorrendo em situações específicas ou contextos... É reconhecida por três critérios: seus componentes, sua organização e sua localização ou contexto no qual ela ocorre. Uma unidade estrutural pode ser olhada como entidade pertencendo a um mais largo sistema, ou pode ser olhada em termos de seus componentes. Olhar uma unidade como uma estrutura de componentes é analisá-la. Examinar uma unidade em relação ao largo sistema ao qual pertence chama-se Síntese (Simpson, 1962). No contexto de interação podemos analisar e sintetizar. Análise aqui não é meramente a quebra em componentes. Análise, aqui, como em lógica e em psicanálise, significa separar em unidades que parecem estar em relação ao todo. Unidade estrutural é parte de larga unidade, que é parte de mais larga unidade e assim sucessivamente. Uma tal

organização é chamada de Hierarquia de Níveis (Bertalanffy, 1950, 1960) ²⁴.

Esta é a proposição que se tenta fazer aqui para a análise e síntese da entrevista pelo entrevistador. Aquilo que em lingüística se mostraria como hierarquia de níveis em ordem ascendente de complexidade, na entrevista tem-se a posição do entrevistador, analisando desde uma manifestação de linha de olhar, por exemplo, até a última frase usada pelo entrevistador na hora da entrevista, como frase e como última, e dentro de cada contexto.

E, finalmente, no término da entrevista o entrevistador ainda deverá cogitar dos três aspectos das relações do comportamento de comunicação: delineamento - aqueles componentes que invariavelmente ocorrem sempre; contraste - aqueles componentes que não são interdependentes no caminho; contexto-teste - aquele contexto ou desvios no contexto, regularmente acompanhando a ocorrência em cada tentativa de unidade.

Não bastam apenas estes esclarecimentos, mas ainda acrescentar que dentro desta hierarquia de níveis se poderia emparelhar as noções lingüísticas de sincronia. Não existirá apenas a preocupação por parte do entrevistador de ver como se sucedem em ordem ascendente de complexidade (diacronia em linguagem), mas também naquele momento em que se processa (sincronia lingüística), com suas correlações e posições que constituem aquele estado (lingüístico).

Há assim uma reciprocidade entre o homem e o mundo e não uma linha reta: há trocas. Não basta conhecer a evolução, é imprescindível conhecer as vivências.

Assim, visa-se neste trabalho ora abordar o assunto tratado, sob o ângulo dos elementos da estrutura em seu aspecto evolutivo (diacronia) ou sincrônico; ora abordar sua organização como estão contiguamente ligados ou substitutivamente estabelecidos; e, por vezes, observar o que é dito em termos do contexto da entrevista.

Mas opinando sempre no sentido de que não há uma seqüência rígida desses fenômenos, e sim que eles serão al

cançados pela relação estabelecida entre entrevistado e entrevistador, como fora estabelecido anteriormente nas trocas do indivíduo com as suas experiências ou vivências.

Daí muitas vezes durante a hora da entrevista deixar-se considerar em primeiro plano o homem que está ali diante de nós, para observar as significações demonstradas por ele, pois estas estão quase sempre mais especificamente embebidas das vivências sofridas pelo entrevistado.

4.3 - Dialética

O processo da entrevista de diagnóstico, sendo evidentemente um processo de interação a dois, não pode, estar oposto às técnicas sociais de comunicação. As técnicas psicanalíticas vêm mostrando cada vez mais acentuadamente a "totalidade do devir humano em uma perspectiva dialética" (Caruso) ³.

Assim, na entrevista, visa-se estruturar algumas relações do indivíduo com o mundo; visa-se o levantamento de dados que expliquem ou sejam elementos reais da mudança do indivíduo. O homem pode ter a vivência de sua modificação causada pelo mundo em que vive, pode modificar-se e ainda modificar o mundo. São estas conexões, que se tornam a pretensão da entrevista a alcançar em 50 minutos, e ainda mais aquilo que leva ou levou o entrevistado, interna ou externamente, a estas conexões.

"... Como toda dialética é um passo incessante e fluído de uma determinação a outra, de um termo de contradição a outro, para assim em cada volta da espiral superar as duas, conduzi-las para novas integrações e lograr com isto sínteses provisórias mais elevadas". A será afetado pelas mensagens de B, e assim sucessivamente em um processo por sua vez circular e acumulativo que chamaremos a "espiral da interação" (E. Verón e C. Sluzki) ²⁵.

E ainda continua Caruso "não é de nenhuma maneira a causalidade em uma só linha metafísica ou do positivismo mecanicista, mas melhor a reciprocidade viva entre o homem e o mundo". Não basta olhar o diacrônico do cliente, é pre

ciso sentir como interage com o entrevistador naquela hora de entrevista, para compreender como ele fez as suas trocas no passado, como se processou sua conduta de reciprocidade. Para dizer algo do indivíduo, é necessário dizer algo da realidade vivida por ele.

CAPÍTULO 5 : Comunicação

5.1 - Linguagem e Regulação

É oportuno deixar claro que ao se usar a qui o termo "linguagem" é não só em referência à linguagem racional articulada, mas a muitos e variados sistemas de linguagem, "ainda que cada um deles apresente uma necessidade específica e aponte a uma organização particular da realidade" (H.F.Alvarez) ²⁶.

Ruesch e Kees, em sua obra "Nonverbal Communication" ²⁷, falam em linguagem sinal, linguagem ação e linguagem objeto. Segundo estes autores (cap. 20, pág. 189), "a linguagem sinal inclui todas as formas de codificação nas quais as palavras, números e sinais de pontuação foram substituídos por gestos; estes variam desde o gesto 'monoossilábico' do sujeito que pede carona, até sistemas completos tais como a linguagem do surdo.

A linguagem ação engloba todos os movimentos que não são usados exclusivamente como sinais. Atos tais como andar e beber, por exemplo, têm uma função dupla: por um lado atendem as necessidades pessoais, e por outro constituem afirmativas para aqueles que os podem perceber.

A linguagem objeto compreende toda exposição intencional e não intencional de coisas materiais, tais como implementos, máquinas, objetos de arte, estruturas arquiteturais, e - por último mas não menos importante - o corpo humano e tudo que o veste ou cobre. A ocorrência de incorporação de letras em livros e sinais tem uma substância material, e este aspecto das palavras também deve ser considerado como linguagem objeto".

Para Susanne Lange, "a conduta humana não é só uma estratégia destinada a obter alimentos, é também uma linguagem, e que todo movimento é ao mesmo tempo um gesto. A conduta não só está motivada pela necessidade de satisfazer impulsos instintivos utilizando objetos adequados, mas também pela necessidade de manter um contato significativo com tais objetos: é intrinsecamente simbólica e implica um intento de comunicar algo" (C.Rycroft) ²⁸.

Mais adiante diz ainda Rycroft "a comu

nicação não significa tão sô poder utilizar os objetos para satisfazer os impulsos libidinais, mas também manter uma relação recíproca entre self e o objeto, antes, durante e depois dos atos consumatórios adequados à relação. Também implica a capacidade para manter uma relação psíquica interna viva com o objeto durante a ausência física deste último".

Ainda continua o autor "os sinais indicam a existência ou presença de algum processo, objeto ou estado, enquanto que os símbolos se referem a concepções acerca de processos, objetos ou estados ou bem os representam".

Os sinais representam papel básico na comunicação dos afetos. Os sonhos e os sintomas são símbolos, visto que se referem a concepções que existem na mente do paciente e sô resultam compreensíveis em relação com elas".

Liberman²⁹ reconhece três sistemas na comunicação terapêutica; sistematiza dois sistemas intrapessoais e um sistema interpessoal. Os primeiros pertencem a cada um dos participantes do processo terapêutico e o terceiro se refere ao sistema bipessoal, "quanto maior é a superposição destes sistemas (pelo vínculo transferencial regressivo), maior é o predomínio da comunicação extraverbal sobre a comunicação verbal".

Os sinais são resultantes (Verón)²⁵ de relações arbitrárias e os símbolos são imitação, têm que ter alguma semelhança com o representado, para criar a associação. Esta associação pode existir sem nenhuma referência a um sistema.

Daí Liberman³⁰ dizer que quanto maior é a superposição destes sistemas, maior é o predomínio da comunicação extraverbal sobre a verbal.

Para Ruesch a comunicação não verbal utiliza a codificação analógica. O sistema pré-consciente utiliza predominantemente a codificação digital, rege-se pelo processo secundário no qual as representações têm uma sucessão cronológica, estabelecendo-se entre ditas representações correlações lógicas e leis de causa e efeito.

Assim colocado, o processo comunicativo

de uma pessoa que alcançou plena maturidade abarca uma sin-
tese muito intrincada de codificação.

O entrevistador recebe por meios extra-
verbais mensagens que depois de avaliadas são transmitidas
ou não ao entrevistando, por meio de uma interpretação ver-
bal de codificação digital.

Para Bloomfield³¹, na sua obra "Le Lan-
gage", referindo-se à Metonímia, "são sentidos próximos uns
aos outros no tempo e no espaço".

Martinet³², referindo-se à metáfora,
diz "semiologicamente é um 'relais' semântico no qual uma
primeira imagem mental foneticamente significanda torna-se
o significante de uma imagem secundária que constitui o sen-
tido ao qual leva a primeira ao motivã-lo".

A metáfora atualiza qualquer equivalência
de forma, de cor, de gosto, de odor, de comportamento, de
função, etc., em uma relação nova e ainda não percebida; re-
lação singular que corresponde a uma visão original que ha-
via até aqui escapado à língua.

Talvez assim fique bem clara a expressão
de Bloomfield "uma mudança semântica pode ter uma relação
com as coisas práticas e por isso pode nos esclarecer sobre
a vida dos tempos passados".

A análise lingüística toma por princípio
condutor as relações de um elemento com aqueles que lhe são
simultaneamente presentes e com aqueles que lhe são substi-
tuíveis. Daí surge a noção de estrutura.

Não deve ser esquecido que para alguns
autores a codificação analógica é própria do inconsciente e
do não-verbal.

Segundo A.R.Lemaire³³, "o inconsciente
desde seu texto originário até as suas 'formações' (sonhos,
lapsos, esquecimentos, sintomas), o inconsciente se revela
comparável estruturalmente à linguagem, ele se organiza em
uma rede de relações múltiplas..." "A estrutura do incons-
ciente é idêntica àquela da linguagem".

Assim é óbvio o valor da relação. E tal-
vez aqui fosse conveniente citar Schefflen - "conceito do

sistema, capaz de testar relações e determinar organização vista em equilíbrio e mudança". Para ele, um critério de chamar um comportamento comunicativo é que sua presença ou ausência acompanha uma observável relação à presença ou ausência de algum particular comportamento de um interatuante ou companheiro. Para Schefflen, uma ação pode ser uma mensagem na estrutura comunicacional de referência e também representa um motivo ou uma defesa ou uma técnica na estrutura psicanalística de referência. Um comportamento é comunicativo ao nível social; é sujeito à inferência intrapsíquica ao nível organizacional.

A unidade estrutural pode ser definida para Schefflen como uma organização regular ou complexa de componentes, ocorrendo em situações específicas ou contextos.

E num outro artigo dirá "ensinando os novos elementos a obedecer a limites básicos ou regulações e mantendo um conjunto de comportamentos contínuos de direção ou verificação para dar informação sobre desvios. Esse processo contínuo de direção e verificação constitui um comportamento comunicacional básico".

Parece provável que os mecanismos reguladores são aprendidos ou introjetados durante a socialização infantil.

"Muitas vezes os sinais reguladores surgem no grupo interno, em perfeita sincronia, sem qualquer sugestão que se possa descobrir, como se houvesse um ritmo previamente internalizado ou programado.

Na regulação comunicativa é mais provável que o sinal regulador seja dirigido para uma relação ou uma organização de comportamentos, do que para o comportamento de uma única pessoa".

Os estudos de Schefflen visam a regulação da distância interpessoal e diz ele que as atividades reguladoras são muitas vezes codificadas no movimento. A regulação pode regular as progressões, como facilitação ou inibição da transferência, adiantamento de interpretações profundas, etc.

Assim procura-se mostrar que, embora se possa pensar em elementos soltos na codificação, é preciso lembrar das associações e das relações, tudo isto levando pelo próprio processo de interação, dialético, e pelas regulações que surgem dentro dele, pelas implicações culturais de cada um e do próprio grupo àquilo que aqui se chama de regulação. Na espiral da interação surgem, a cada relação, novas regulações que no fundo determinam e controlam as progressões, sem nada ter a ver com uma regulação rígida; é uma regulação criada a cada nova relação, ainda que possa ou não ter sido vivenciada anteriormente por cada elemento.

5.2 - Verbal e Não-Verbal

Houve preocupação de dar certa ênfase ao sistema estrutural, tendo em vista que procuramos mostrar os pontos de trabalho para a estruturação da entrevista.

Agora, a partir daqui, parece-nos conveniente apreciar mais diretamente o aspecto emocional e tudo que se tem dito sobre a forma de registrá-lo através da capa exterior sob a qual se apresenta na hora da entrevista.

Sullivan neste enfoque fala sobre aspecto "oral ou vocal da entrevista" e o divide em verbal e não verbal.

No material verbal caberia falar, além do que já foi dito, dos "erros", "atos falhos", material vastamente documentado pela psicanálise. Todavia, parece-nos haver ainda alguns aspectos a comentar, diretamente ligados à "linguagem".

Para muitos, inclusive Wolberg ³⁴, o ato de verbalização constitui uma catarse. A verbalização não somente por si só alivia o indivíduo, como leva-o a se aproximar dos seus problemas pela ventilação que a empostação na linguagem provoca.

Gerth e Mills ³⁵, em sua obra, quando se referem aos motivos e às apreciações que fazem em torno deste assunto, ponderam algo que nos parece oportuno recordar aqui. Estudam os autores citados os motivos na perspectiva social. Não lhes é matéria de estudo os motivos orgânicos ou psicológicos, mas tão somente os motivos da "pessoa",

ou seja, as admissões e imputações de motivos que surgem nas situações sociais. Quando são vocalizados. "Motivo" para eles é encarado como a razão de uma conduta. As palavras que podem dar as razões da conduta, chamam os autores de "vocabulário de motivos". São justificações para programas de conduta, presente, passada ou futura. Os motivos assim conceituados têm uma função social na conduta social dos indivíduos.

Estes motivos verbalizados podem ser condições controladoras da situação social e da situação interna do indivíduo. Ao dizer de seus motivos, a pessoa está tratando de influir nos outros e está influenciando sobre si mesma.

Mostram Gerth e Mills diferentes tipos de vocabulário de motivos; dizem eles: "Alguns temas e sentimentos têm vocabulário que se pode usar em todas as situações públicas, assim como outros sentimentos e impulsos podem-se discutir abertamente na maioria das conversações. Certos temas e sentimentos estão restringidos a ocasiões íntimas e ainda outros podem surgir unicamente quando a pessoa está só. Finalmente, há temas e sentimentos que a pessoa não discutirá nem sequer consigo mesma".

As pessoas variam na permanência nestes níveis. E falar da projeção no técnico (não só para ela e para o técnico) reforça no outro o que estava dentro dela e comunicando a ela mesma.

Estas situações, em resumo, variam desde aquela na qual o vocabulário de motivos está completamente socializado, até aquelas nas quais determinados temas ou sentimentos não são verbalizados nem sequer pela pessoa quando está só.

À medida que descemos nesta escala, desde os temas prescritos convencionalmente, aos permitidos e aos tabus, descemos também para aquelas esferas que com mais probabilidade são "inconscientes".

Se não usamos o vocabulário correspondente a nossos sentimentos e motivos, podemos desenvolver pequenas áreas de linguagem privada, que usamos só com ami-

gos muito íntimos ou possivelmente sã na introspecção ou solilóquio.

E para estes autores às vezes numa linguagem muito íntima "uma pessoa pode de pronto aperceber-se de motivos que não conhecia como próprios".

Assim, dizem eles, a consciência de sentimentos e impulsos previamente desconhecidos se dá por este tipo de socialização.

Apreciam os autores que os termos excluídos das conversações, aqueles dos quais a pessoa não possui consciência, estão relacionados com o que é tabu em sua sociedade.

"Deste modo os motivos aprovados que se adscrevem a uma conduta são sanções que a reforçam. Os motivos desaprovados são sanções que desalentam a conduta a que se aplicam. Deste modo, os vocabulários de motivos são uma classe especial de prêmio ou de tabu".

O "vocabulário de motivos" funciona como uma forma de podermos tomar consciência dos motivos mais profundos, "pode ser que não possamos recordar alguns motivos ou sentimentos quando nos propomos até lograr expô-los com um vocabulário de motivos que poderíamos usar diante de alguns outros, sem que diminua nossa auto-estima e nossa segurança. Assim analisados, os motivos são 'justificações sociais da própria conduta' e meios de persuadir a outros para que aceitem e sigam a mesma conduta".

Os motivos inconscientes explicam-se em termos de áreas não-verbalizadas, relacionadas com ansiedade. Os motivos conscientes explicam-se por verbalização, mas muitas vezes também aqueles que "a pessoa não discutirá nem sequer consigo mesma" podem ser verbalizados sem que a pessoa se aperceba conscientemente deles.

Com base nesta apreciação, surgiu a preocupação de chamar a atenção para certos aspectos da verbalização, mais propriamente aspectos da linguagem e lingüística.

Carroll ³⁶, falando no quanto o nome dos estímulos ajuda a pessoa a apresentar reações diferenciadas,

diz: "Os nomes específicos, porém, que aprendem" (fala de operários altamente especializados em ocupações nas quais lidam com cor) "para as cores realmente ajudam, do seguinte modo: facilitam a comunicação e, o que é de maior interesse na presente argumentação, acentuam a capacidade de reconhecer e identificar de memória determinados matizes".

Outro aspecto interessante de se observar é aquele que apresentam Carmichael, Hogan, Walter, quando sustentam que o rótulo apresentado (junto à figura-estímulo) tende a "orientar a função de estímulo da figura, na direção do conceito representado pelo rótulo".

Outra apropriada observação é a de Carroll, à página 149:

"Na verdade, uma série de experimentos pretendeu demonstrar que os estímulos adquirem perceptibilidade exclusivamente quando têm reações verbais vinculadas. A explicação deste fato é que se uma etiqueta verbal foi vinculada a um estímulo, as reações verbais implícitas nessa etiqueta realçam a discriminabilidade total do estímulo em relação a outros estímulos. A discriminação é feita em reação a palavras ou de modo geral, à mediação verbal, e não a características dos estímulos que de algum modo são investidas neles pelas palavras que lhe são atribuídas".

"O efeito da linguagem é, pois, o de tornar mais perceptíveis ou evidentes as diferenças entre os estímulos".

À página 151: "outros efeito marcante do desenvolvimento dos mediadores verbais é que tornam o indivíduo mais capaz de enunciar e verificar hipóteses".

Cita Carroll o seguinte exemplo:

"... as crianças de alto QI eram prejudicadas porque perdiam tempo elaborando e verificando hipóteses aos estímulos irrelevantes, ao passo que as crianças de QI médio descobriam quais os estímulos relevantes por meio de processos de aprendizagem de simples associação".

Por estas comprovações teóricas, vê-se que o processo verbal usado pelo entrevistando é de fundamental observação, inclusive o uso, e retenção e a substi-

tuição das palavras por outras, bem como sua colocação na frase. Toda a sinonímia e figuras literárias diz bem do que se passa com o entrevistando. Como exemplo, pode-se narrar um trecho de uma entrevista com uma jovem de 20 anos:

A entrevistada procurou o entrevistador, dizendo ter um problema muito sério que até hoje não contara a ninguém. Tratava-se de certo pigarro.

Disse ela ter concluído que o pigarro estava ligado à sua infância. Acreditava que o problema do pigarro estava ligado à masturbação. E contou a seguinte história: aos seis anos de idade, masturbava-se ao ir para a cama e acreditava que em consequência disso se manifestava o pigarro. Passou então a levar para a cama "miolo de pão", pois assim, com o engolir do miolo, o pigarro passava. Isso se verificou até certo dia, no qual a tia encontrou o miolo sob o travesseiro e o retirou.

Embora a tia não tivesse ralhado, a Pr. sente esta cena como lhe tendo traumatizado.

Contado este fato, outros assuntos foram abordados, até que o Pr. voltou a ele e, ao repetir, referiu-se não mais a "miolo de pão" e sim disse "na verdade, era propriamente o 'bico do pão'".

Tudo isto pareceu revelar a dificuldade da Pr. em verbalizar, em dar o nome específico ao estímulo, pois o fazê-lo seria acentuar a capacidade de reconhecer e identificar determinados matizes, dar uma direção, enfim, tornar mais perceptível ou evidente o estímulo.

Mas o "miolo de pão" funcionou como o mediador capaz de dar oportunidade para enunciar e verificar

hipóteses, penetrando conseqüentemente mais no seu mundo emocional. Este "miolo de pão" funcionou como uma sondagem do grau de tolerância da própria Pr. e do técnico, à proporção que ela percebeu que era aceita, que o problema podia ser falado, foi possível usar a expressão mais precisa, "bico do pão".

Observa-se, assim, como o aspecto verbal pode passar a ser o meio de o indivíduo sondar ou levantar hipóteses de até onde pode penetrar nos seus problemas emocionais. Cabe ao técnico procurar perceber isto, através da observação do jogo ligüístico que o Pr. faz.

Vê-se, portanto, que o aspecto verbal, ligüístico propriamente dito, pode dar além da linguagem simbólica - como mostraram tantos trabalhos da psicanálise - os níveis de comunicação ou os níveis de envolvimento emocional.

No momento da entrevista muito pode o entrevistador observar através dos gestos, maneirismos, defesas, torcer as mãos, morder os lábios, ruborizar-se, lapsos de atenção, entonação, ritmo da conversação, dificuldade de enunciação. A raiva, por exemplo, é caracteristicamente expressa por tamborilar os dedos, cerrar os punhos ou pela expressão facial.

Essas expressões não-verbais e ainda o silêncio são elementos que dão ao entrevistador meios de poder captar o que o cliente não consegue colocar em palavras. Diz Sullivan: "Seria um erro muito grave presumir que a comunicação é primordialmente verbal. Os complementos de som sugerem o que deve alguém deduzir das proposições verbais expressas. Grande quantidade das proposições verbais podem ser tomadas como questões de dados rotineiros, sujeitas às probabilidades ordinárias e há certas investigações ulteriores que se necessitam para aclarar o que a pessoa quer dizer".

Sobretudo o silêncio, se bem observado pelo entrevistador, se localizado entre o que foi expresso antes e o que foi expresso depois, o corte que provocou no assunto, pode muito dizer das defesas e necessidades do en-

trevistando.

Certa vez foi feita uma entrevista com um adolescente, na qual as únicas referências que o mesmo fez à figura do pai se limitaram a ser: "nos entendemos bem, ... saímos juntos...". Todavia, o silêncio com que ambas expressões foram seguidas, o aspecto de rigidez expresso na fisionomia do jovem, após pronunciá-las, despertou atenção para esta área. Na verdade, posteriormente veio-se a saber que o pai do rapaz havia morrido há dois anos.

Mas é o respeito a este silêncio - ainda que se tenha meios de poder deixá-lo perceber que se sentiu estar ali uma área de conflito - que fará com que ele sinta o entrevistador como capaz de compreendê-lo.

5.3 - Codificação analógica e Sistematização

O tema "não-verbal" vem atraindo a atenção de diferentes áreas do conhecimento, por espaço de tempo que já perfaz quase 50 anos.

Os primeiros albores desta preocupação vamos encontrar em Sapir, lingüista, por volta de 1933, ao fazer uma distinção entre sistema expressivo e sistema simbólico-referencial. Para G.Mead, a distinção aparece em termos de "conversa de gestos" e "conversa símbolos significativos". Na literatura clínica, Reich refere-se a "o que" e o "como" (aludindo às defesas) um paciente fala e Sullivan levanta o problema do verbal e do vocal.

Duncan ³⁷, no seu artigo "Comunicação Não Verbal" mostra como "comportamentos não lingüísticos", tais como qualidade de voz (paralinguagem), movimentos de corpo, toques e uso do espaço pessoal (proxemics) parecem jogar um proeminente papel na comunidade. E fala sobre o esforço de investigação que se vem fazendo para especificar e compreender a função destes comportamentos que chama de não-verbal (1969).

Hall, E.T. (1959, pág. 15) diz "De igual importância é uma introdução à linguagem não verbal que existe em cada país do mundo e entre os vários grupos de cada país; a maior parte dos americanos são na verdade desconhecedores da linguagem silenciosa, ainda que a usem todos

os dias. Eles não são cōscios do elaborado padrãõ de comportamento que prescreve seu manuseio do tempo, seu relacionamento espacial, suas atitudes parã com a tarefa, jogo a aprendizagem".

Em adiçãõ àquilo que se diz em linguagem verbal, constantemente se estã comunicando reais sentimentos em linguagem silenciosa - a linguagem do comportamento.

Na verdade, jã em 1927, Sapir mostrava que respondãmos aos gestos com extrema vigilãncia e, se se pode dizer, em concordãncia com um elevado e secreto cõdigo, que não é escrito, em nenhum lugar, conhecido por ninguém e compreendido por todos.

Em 1944-1945, H.S.Sullivan chamava a atençãõ para a observaçãõ prãtica deste aspecto na Entrevista Psiquiãtrica: "...a entrevista é uma situaçãõ de comunicaçãõ principalmente oral ou vocal, não somente comunicaçãõ verbal" e, mais adiante, "...se se tem em conta os aspectos não verbais, porẽm não por isso menos primariamente vocais, do intercãmbio,..." "Pode prestar-se muita atençãõ - e com benefício - aos aspectos delatores da entonaçãõ, ritmo da conversaçãõ, dificuldades de enunciaçãõ, etc... Assim a entrevista psiquiãtrica é primordialmente uma questãõ de comunicaçãõ vocal".

No estudo da comunicaçãõ não-verbal, os pesquisadores tẽm-se voltado ou para uma posiçãõ estrutural ou para o estudo da variãvel externa. Duncan chama abordagem estrutural a "estudar a comunicaçãõ como um sistema ceradamente organizado e um conteũdo do self social". O sistema estabelece uma definitiva atitude de papẽis, e a tarefa de pesquisar é para explicar estes papẽis. Por variãvel externa compreende relatar a ocorrẽncia do comportamento não verbal; variãveis como: a interaçãõ da situaçãõ, característicadas da personalidade dos interatuantes ou reações de juizes para a interaçãõ.

No primeiro caso surgem os nomes de Bateson, Scheflen (1966), Weakland (1967), Birdwhistell, McQuown e outros. No segundo tipo, aparecem os nomes de Edman e Friesen (1968).

Para Schefflen, a ocorrência concomitante não é probabilística. Os vários elementos de uma unidade estrutural "ocorrem juntamente cada vez". Schefflen define uma unidade estrutural como "uma organização regular ou complexa de componentes ocorrendo em situações específicas ou contextos" (1966).

Duncan, apreciando esta dualidade, diz "julgamentos gerais de uma abordagem podem ajudar avanço progressivo de pesquisa na outra".

As primeiras preocupações de esquematização do assunto começam a surgir por volta de 1950. E surgem pelos comportamentos vocais chamados paralinguagem. Mas antes de começarmos seu estudo mais detido, vejamos as modalidades de comunicação não verbal apresentadas por Duncan.

Duncan refere-se às seguintes modalidades de comunicação não verbal:

- a) movimentos do corpo ou comportamento "kinesic": gestos ou outros movimentos do corpo, incluindo expressão facial, movimentos dos olhos e postura;
- b) paralinguagem: qualidade da voz, não fluência verbal e sons não linguais, como risos, bocejos e gemidos;
- c) "proxemics": uso do social e espaço pessoal e percepção própria do homem;
- d) olfação;
- e) sensibilidade da pele ao toque e temperatura;
- f) uso de artifícios, tais como roupas e cosméticos.

Cada uma destas áreas tem sido estudada por um autor, cada um deles dando-lhes nome e formulando um sistema de codificação.

Duncan mostra a possibilidade de dividir as pesquisas de comportamento não verbal em três fases:

- a) diferenciar e especificar os comportamentos através de uma transcrição ou sistema de notação;
- b) descobrir a extensão e natureza da estrutura interna exibida pelos comportamentos;
- c) investigar relações entre os comportamentos e outras variáveis tais como características de personalidade, situação e julgamentos dos observadores.

Pesquisa em uma área geralmente facilita alguma das outras duas.

Já para Ekman a conduta pode ser caracterizada em cinco tipos: emblemas, ilustradores, manifestações de afeto, reguladores e adaptadores, de que falaremos mais adiante.

É ainda de interesse citar aqui a empossação estabelecida por Verón ³⁸.

Argumentando sobre o apêndice do artigo de Ekman, E. Verón mostra que Ekman usa para a codificação da conduta não verbal dos termos: arbitrária, icônica e não-codificada.

Usa os dois primeiros nomes em lugar dos mais habituais "digital" e "analógico", ainda que os dois pares de termos se vinculam com os mesmos problemas.

Diz Verón "Falar de 'ações não-codificadas' não me parece uma expressão satisfatória: tomada estritamente, implicaria afirmar que essas ações carecem de significado, o que não é certo... Parece-me, ao contrário, que ao passar aos estudos dos fenômenos não verbais estamos obrigados a introduzir um novo conceito do que é codificação ou, se se prefere, uma categoria que se refere a uma classe particular de codificação". Vai o autor em seguida ampliar a noção de codificação, para incluir nela dois tipos de fenômenos diferentes. Aqui se vale da distinção estabelecida por Jakobson entre duas classes de relações entre sinais: de substituição, de contiguidade. Usando esta distinção em um sentido diferente. Assim define estas relações entre sinais: "falamos de substituição para referir-nos a essa relação pela qual um sinal que não está presente em uma mensagem determinada, porém disponível no código, podia estar" em lugar de "outro sinal que forma parte da mensagem. A noção de contiguidade se refere às relações de copresença dentro da mensagem". Sugere o autor que se aplique não já às relações entre sinais, sim à relação entre sinal e aquilo a que se refere, quer dizer, à relação entre sinal e aquilo que o sinal "denota". A substituição é arbitrária, o sinal em nenhum sentido se confunde com o que denota, nem forma parte

dele. Na segunda, há uma contigüidade empírica entre o sinal e o denotado, que é precisamente o que ocorre nos casos discutidos por Ekman e por Bateson e Jackson: um elemento é signal de outra coisa e esta "outra coisa" é um todo do qual o elemento forma parte.

"A distinção entre 3 classes propostas por Ekman", continua o autor, "se apoia em dois eixos; semelhança, não semelhança e substituição e contigüidade... O eixo central me parece o da oposição substituição/contigüidade.

"No sinal, a relação com o representado é arbitrária (o sinal 'não se parece' a seu denotatum) e, como já o demonstrou Saussure, o caráter arbitrário do sinal é o que funda a existência de um sistema de sinais codificados digitalmente. No símbolo, ao contrário, o único requisito é fazer uma imitação: a representação tem que ter alguma semelhança com o representado para criar a associação. Porém, esta associação pode existir isolada, sem nenhuma referência a um sistema. Na medida em que o requisito é alguma semelhança com o representado, cada elemento tem princípios de construção próprios, não comparáveis com os princípios de construção dos demais e por isso podemos falar de um 'sistema' de símbolos". Assim, frisa o autor, temos códigos compostos de sinais que têm relações de substituição com seus denotata e aqueles que têm com os denotata relações de contigüidade.

"Isto", diz ainda Verón, "nos leva ao núcleo do problema de investigar a comunicação não verbal, a 'linguagem de ação'. Porque neste tipo de processos, quando estudamos a ação social 'em seu estado natural', o que predomina é a relação entre partes da ação, pela qual umas partes significam outras (o caso da imitação ou da pantomina é aquele em que, precisamente, se codifica a linguagem corporal por substituição e não por contigüidade). Porém, a ação espontânea (e a interação) não é 'imitativa', é simplesmente ação social. Transmite informação por estruturação das partes de um processo, vale dizer, sobre a base do princípio da contigüidade". Para Verón, não temos uma teo

ria completa, para isto temos que nos orientar para os níveis lógicos.

Assim, para Jakobson ^{39,40}, todo sinal lingüístico implica dois modos de arranjo: combinação e seleção.

A operação de seleção indica que o emissor elegeu certos elementos dentro de um repertório; deixou de escolher outros - relações de substituição.

Os sinais que formam a mensagem transmitida têm entre si relações que Jakobson chama de contigüidade.

Os significados metacomunicados se referem não àquilo de que se fala, que é o nível da comunicação, mas ao fato de que o emissor ao falar de algo, tomou certas decisões seletivas e combinatórias.

Esta perspectiva foi desenvolvida por Bateson e seus colaboradores, quando expressaram a idéia de que toda mensagem interpessoal contém uma dimensão metacomunicativa, que encerra uma definição da situação em que tem lugar a comunicação ¹⁶.

Diz ainda Verón: "Pittenger, Hockett e Denehy resumiram bem este ponto de vista e lhe deram o nome de 'referência imanente', 'independentemente do que seja aquilo acerca do qual os seres humanos se comunicam ou pensam que se comunicam, sempre se estão comunicando acerca de si mesmos, cada um acerca de outro e acerca do contexto imediato da comunicação'. Isto quer dizer que toda mensagem interpessoal, que em um plano denota algo, em outro plano contém um comentário conotativo acerca de algum aspecto da relação comunicacional entre emissor e receptor".

"O significado metacomunicado não se vincula com o denotado, mas sim com a natureza da relação entre os interatuantes".

Verón usa o termo "metacomunicação" para referir-se àquelas mensagens que se referem a outras mensagens em forma indireta, por conotação, em virtude das operações de seleção e combinação realizadas pelo emissor".

Segundo Fernandez Alvarez, "todo processo afetivo supõe também uma expressão, uma significação e

uma comunicação (linguagem), a qual é possível graças à presença de certos "índices" e "signos" codificados de certa maneira que podem ser analisados de uma estrutura pessoal ou de uma estrutura coletiva".

Estas cogitações encaminham novamente à posição desta tese. Ekman ⁴¹ considera os comportamentos "não-verbais" como atividades intencionais destinadas fundamentalmente a comunicar. Para Schefflen, a conduta não verbal afeta o intercâmbio comunicacional, posto que a atividade de uma pessoa influi diretamente sobre a conduta de outra. Já Mahl acha que o comportamento não verbal reflete primariamente as forças intrapsíquicas, e não é afetado pela situação de comunicação. Efron acha que a conduta não verbal é culturalmente específica e que varia enormemente de uma cultura a outra. Verón interpreta a posição de Darwin como aceitando que o comportamento não verbal é uma linguagem universal, constante para toda a humanidade.

Procura-se defender nesta tese que o comportamento não verbal afeta o intercâmbio comunicacional, e conseqüentemente, quanto maior for o âmbito da comunicação, maior será a área de compreensão desta linguagem.

Ekman compreende por conduta não verbal todo movimento ou posição do rosto e/ou do corpo.

Comprovou-se que o rosto dá a natureza da emoção; o corpo, através dos atos, a intensidade e natureza da emoção; posições imóveis dão informação sobre a intensidade da emoção. Os atos específicos variam segundo as características psicológicas do emissor e pode-se relacioná-los com a fala.

Ao categorizar Ekman a conduta em cinco tipos, baseando-se em Efron (1941) e Mahl (1967), especifica:

Emblemas (gestos) - termo de Efron. Compreende o autor sob esta denominação atos não verbais que têm uma tradução verbal direta.

Os emblemas são freqüentes quando algo impede o intercâmbio verbal, seja um ruído, circunstâncias externas, distâncias, um acordo, algum prejuízo orgânico. Também se utilizam no curso do próprio in

tercâmbio verbal. Seu uso é consciente; poden-
do-se repeti-lo.

Transmitem menos informação pessoal que outras ca-
tegorias.

São mais intencionais e conscientes que outros com-
portamentos não verbais.

Segundo Ekman, surgem da aprendizagem que é especí-
fica de uma cultura. Cita Efron no estudo que rea-
lizou com imigrantes judeus e italianos nos Esta-
dos Unidos e seus descendentes; demonstrou a exis-
tência de grandes diferenças entre esses grupos,
quanto a sua conduta emblemática.

Em 1962, Saintz e Cervenka catalogaram diferenças
nos comportamentos emblemáticos entre Colômbia e
Estados Unidos, embora alguns emblemas tenham idên-
tico significado em ambos os países. Codificam-se
alguns arbitrariamente: sinais de sendas, traçado
do corpo feminino com as mãos (emblema pictórico -
o movimento traça um quadro do fato); o gesto de
brandir um punho é um emblema com um código cinéti-
co ou de ação (o movimento representa toda uma a-
ção ou parte dela); e ainda neste grupo de movimen-
tos, poderíamos lembrar um terceiro tipo: o movi-
mento que descreve uma relação espacial entre pes-
soas ou objetos; o dedo fállico constitui um exem-
plo de emblema com uma codificação baseada em um
órgão corporal. Os movimentos podem não ter uma
mensagem e sim apenas ritmo.

Ilustradores - diretamente vinculados à fala, servem para
ilustrar o que se diz verbalmente. Fazendo refe-
rências a Efron, cita seis tipos:

batutas - acentuam, destacam ou enfatizam uma pala-
vra ou frase;

ideógrafos - movimentos que trazem uma direção do
pensamento;

déicticos - que assinalam um objeto presente;

espaciais - descrevem uma relação espacial;

cinetógrafos - descrevem uma ação corporal;
pictógrafos - traçam um quadro daquilo a que se re-
ferem.

Batutas e ideógrafos carecem de significado ou co-
notação quando são observados sem que se escutem
as palavras.

Constata ainda Ekman que a categoria de gesticula-
ção, sugerida por Rosenfeld (1966) incluiu os ges-
tos e os ilustradores. Para Rosenfeld, as gesticu-
lações eram mais freqüentes entre os indivíduos
que buscam a aprovação do outro interagente.

Os ilustradores recebem certa realimentação exter-
na do observador, que em geral presta uma atenção
visual evidente.

Manifestações de Afeto - segundo Tomkins (1962, 1963, 1964),
o rosto é o elemento básico nas manifestações de
afeto; alguns movimentos corporais (respostas de
sobressalto, tremor) são consequência do afeto na
conduta e não a manifestação do afeto próprio. Seus
próprios estudos, os de Tomkins, de Plutchik (1962),
Numenna (1964) sugerem que em determinado instante
o rosto transmite tipicamente fusões de afetos, emo-
ções múltiplas, antes que um único estado emocio-
nal.

Reguladores - relacionados com o fluxo da conversação, o rit-
mo do intercâmbio. O regulador mais comum é o ges-
to de assentimento com a cabeça; outros incluem con-
tatos com os olhos, leves movimentos para diante,
pequenas mudanças de posição, sobrelhas levanta-
das e uma porção de outros atos não verbais. Não
encerram em si nenhum conteúdo de mensagem, mas pri-
mariamente transmitem informação necessária para
imprimir determinado ritmo à conversação. Alguns
estão codificados em forma icônica, como a mudança
de postura para aumentar ou diminuir a atenção do
interlocutor ou as modificações quanto à distância,
porém suspeitamos que há reguladores arbitrariamen-

te codificados.

Schefflen se ocupou dos reguladores e dos aspectos reguladores dos ilustradores, manifestações afetivas, emblemas e adaptadores.

Segundo Ekman, Schefflen destaca unicamente a regulação e não reconhece que as outras classes de conduta não verbal diferem quanto à consciência, intencionalidade e codificação. Isto levou a uma perspectiva mais unilateral com respeito à conduta não verbal, segundo a qual toda atividade está destinada a comunicar e sofre só a influência da relação comunicativa. Refutou-o Mahl, que destaca as motivações e funções intrapsíquicas de influir ao menos em parte sobre o comportamento não verbal.

Para Schefflen, há três níveis de reguladores:

Pontos - verifica-se em cada oração; são movimentos de cabeça, pescoço, olhos, para assinalar o fim de uma unidade estrutural. Para Schefflen, os pontos revelam algo acerca do conteúdo das últimas orações emitidas.

Posição - uma unidade grande, composta por vários pontos.

Apresentação - é a totalidade das posições dentro de uma interação.

Para Schefflen, a postura e a distância determinam o alcance de uma interação, a intimidade da conversação. Schefflen aceita que os reguladores são específicos de uma cultura.

Adaptadores - fala-se em adaptadores do ego, interpessoais e adaptadores objetais.

Adaptadores do ego ou auto-adaptadores se aprendem em relação com o controle ou o manejo de uma variedade de problemas ou necessidades. Exemplo: limpar os lábios com a língua e, em particular, com a mão. Esfregar os ângulos dos olhos com as mãos po

de ser um auto-adaptador destinado a enxugar as lágrimas, porém pode-se fazê-lo sem que se esteja chorando, mas antecipando que experimenta um sentimento de dor ou de alegria. Aqueles em que as mãos tocam o rosto.

Adaptadores interpessoais se originam em movimentos aprendidos em contatos interpessoais primitivos e prototípicos. Incluem os movimentos necessários para dar algo a outra pessoa ou receber algo dela; proteger-se ou atacar; movimento necessário para estabelecer afeto e intimidade, retraimento ou fuga; movimentos destinados a estabelecer contato sexual.

Washburna (1967) dá o exemplo do mandril.

Adaptadores objetivos - movimentos originalmente aprendidos durante a execução de algumas tarefas instrumentais. São aprendidos mais tarde e não refletem uma experiência fundamentalmente infantil ou adolescente.

CAPÍTULO 6 : Comportamentos Observáveis na Entrevista

Síntese de algumas contribuições teóricas e experimentais.

Vamos agora ilustrar a apresentação com alguns dados retirados de trabalhos experimentais e teóricos. O roteiro estará pautado no de Duncan (pág. 40), sendo que serão abordados alguns aspectos que parecem mais significativos.

6.1 - Movimento do corpo

Van Den Berg procura estudar a significação do movimento humano. Não considera o movimento humano um processo mecânico, cego, mas sim uma realização significativa, uma realização que tem seu amplo fundamento na totalidade da existência humana. Os movimentos são movimentos no todo "homem mais situação". Para Buytendijk, "o movimento humano é uma função determinada pela esfera de valores que outorga significação a esse movimento e o faz significar algo". ... "A 'significação' do movimento consiste na situação na qual o homem observado executa seus movimentos, pois desta situação recebem seu significado". Chegando Buytendijk a propor que a teoria do porte e do movimento humano deveria, portanto, dividir-se em três capítulos: o primeiro capítulo abarcando a exposição de "o sujeito ao final de sua emigração", quer dizer, da paisagem humana, da fisionomia das coisas nas quais o homem se realiza e se revela diariamente; o segundo capítulo tratando do movimento humano como expressão visível de uma unidade invisivelmente organizada que dividida "centralmente" na cabeça ou no coração leva uma vida própria, alimentada por um apanhado de impressões que chegam ali através dos órgãos receptores"... Só neste capítulo e só aqui se justifica o uso dos termos associação, intenção, projeção, instinto, libido, etc., já que estas idéias estão inseparavelmente vinculadas ao conceito de dualidade 'si mesmo interior' e 'mundo exterior' "

"Todas as teorias pré-fenomenológicas sobre o porte e o movimento humano conhecidas até agora partem desta concepção dual. Uma tarefa muito importante deste segundo capítulo é a de reabilitar tais teorias depois de submetê-las a uma análise crítica". ... "O terceiro capítulo mostra a modificação que sofre o movimento humano quando se verifica sob o olhar do outro. Este capítulo envolve a psicopatologia do porte e do movimento ⁴²".

M. Ponty em "Les Relations avec autrui chez l'Enfant" diz ... "desde que eu não posso ter acesso direto ao psiquismo do outro, é necessário pois admitir que eu não o sinto senão indiretamente pelo intermédio de suas aparências corporais. Eu vos vejo em carne e osso, vós estais aí, eu não posso saber o que pensais, mas posso supor ou prever a partir de vossas expressões de fisionomia, de vossos gestos, palavras, em síntese, a partir de uma série de fenômenos corporais dos quais eu sou testemunha ¹".

Birdwhistell escreveu "An Introduction to Kinetics", no qual tentou criar um sistema de anotações para a "kinesia" ou linguagem corporal, atribuindo a todo o movimento do corpo um símbolo. Seu intuito era provar que todos os movimentos do corpo têm um sentido. O mais importante que se tem de considerar, segundo Birdwhistell, é que nenhum movimento fica isolado, é sempre parte de um padrão. "Para padronizar os movimentos corporais antes de transformá-los em pictografias cinésicas, devemos ter um ponto zero, ou ponto de descanso. O movimento de um braço, por exemplo, só é significativo se sabemos a distância que ocorreu. Só podemos sabê-lo se estabelecemos um ponto zero padrão"⁴⁵ (Fast).

Ekman e Friesen investigam a espécie de informação transportada pelos comportamentos, e o relacionamento entre movimento do corpo e outros comportamentos comunicativos. Segundo Duncan, diferenciam estes autores quatro tipos de movimentos: atos do corpo (claros movimentos); posições do corpo (não movimenta uma parte do corpo); expressão facial; orientações da cabeça.

Estes quatro tipos transportam informação sobre a natureza e a intensidade da emoção. Para os autores, o movimento do corpo proporciona "informação" sobre afeto, o progresso do relacionamento interpessoal, psicodinâmicas e defesas do ego, e que há complexos interrelacionamentos entre comportamento não verbal e aspecto de conteúdo ou não conteúdo da fala.

Dittman (1962), segundo Duncan, calculou a frequência de movimentos em três áreas do corpo de um paciente, em cada uma de cinco modos diferentes.

Agora caberia transcrever a seguinte passagem de Schefflen: "Os comportamentos repetitivos demonstraram pertencer a um ou a outro dentre poucos padrões básicos ⁴⁶".

"O estudo detalhado desses padrões básicos revelou um terceiro tipo de comportamento comunicacional. Quando um padrão foi clara e explicitamente registrado, qualquer desvio ou mudança logo aparece. No ponto do desvio invariavelmente aparece um grupo de comportamentos, usualmente cinéticos, que continua até desaparecer o desvio ou até se estabelecer um novo padrão. A função desse conjunto de comportamentos parece, pois, ser reguladora.

Essa comunicação reguladora (diretiva) tem várias características: (1) é amplamente não léxica, principalmente cinética; (2) a relação e o ritmo são regulados assim como os comportamentos individuais desviados; (3) a operação não se conduz por simples seqüência de ação e reação, mas principalmente por sinais mútuos, e muitas vezes simultâneos e frequentemente complementares".

Schefflen apresenta vários exemplos. Procuraremos resumir alguns.

1º exemplo: A desatenção da moça com o médico se seguia a períodos em que ele havia sido desatento para com ela, por exemplo, olhando para outro lugar. O afastamento dela tinha o efeito de fazê-lo dar-lhe atenção, sob a forma de forçá-la a ficar atenta. Este comportamento mútuo regulava a distância entre eles. A distância do médico, por sua

vez, se seguia a períodos em que ela abertamente o encarava ou quando ela se sentava perto dele ou se aninhava de encontro a seu ombro. Portanto, a distância regulava a super-proximidade.

2º exemplo: Mostra a regulação do olhar entre filho-mãe-médico. A sustentação de olhar entre a mulher e um dos homens só era possível quando os dois homens participavam ou, pode-se dizer, o filho só encarava a mãe quando o homem mais velho o fizera. A manutenção ou o desvio do olhar na relação médico-mãe era reguladora da relação mãe-filho. Por meio da interrupção, o homem excluído regulava (dirigia) cada intimidade passageira entre a mãe e o outro homem.

3º exemplo: Dois psiquiatras e uma cliente. O ativo acendia ou socaria seu cachimbo e não iria adiante na seqüência, enquanto o segundo psiquiatra não acendesse ou socasse o seu. Esses sinais não eram feitos conscientemente. Portanto, o ritmo da abordagem para com a paciente também era regulado por uma troca de sinais.

Diz ainda Scheflen: "O fato de ser um comportamento expressivo (uma reação, respostas, etc.) ou comunicacional (sinal ou mensagem), depende do nível em que ele é visto: orgânico ou social".

Mais adiante diz Scheflen: "Muitas vezes os sinais reguladores surgem no grupo inteiro em perfeita sincronia, sem qualquer sugestão que se possa descobrir, como se houvesse um ritmo previamente internalizado ou programado. A regulação de tempo e a mutualidade podem continuar, mesmo que os sujeitos não possam ouvir ou ver uns aos outros. Os olhares e sinais que aparecem em tais seqüências mais parecem ser "checks" para regular o ritmo ou andamento do que estímulos, cada um dos quais exige uma reação. A troca de sinais não apenas tende a ser mútua, mas também os próprios sinais muitas vezes são feitos através de uma ação cooperativa ou divisão de trabalho, chamada complementaridade. Assim, como as pessoas podem completar frases para os outros,

assim também é comum na análise comunicacional "vê-las com pletar e dividir ações cinéticas diretivas".

Concluindo diz o autor "o tipo de sistema cinético pode ser específico da estrutura que ele mantém" e "os mecanismos reguladores parecem ter como principal objetivo a regulação da distância interpessoal".

6.2 - Expressão facial

A face humana é extraordinário instrumento - de comunicação. Pelos movimentos da boca, dos olhos e da testa, transmite específicas emoções, pensamentos ou intenções que são universalmente compreendidas. "Durante a evolução, as expressões faciais mudaram em forma (através de mudanças nos músculos faciais) e algumas vezes em significado. Entretanto, fortalecidas pela função da comunicação, elas sobreviveram de um estágio de evolução animal até o próximo, e assim foram subindo na escala evolucionária até o homem" (Andrew) ^{43, 44}.

Andrew mostra que "muitos mamíferos, desde os ratos até os macacos, baixam as orelhas e fecham ou estreitam os olhos quando são surpreendidos por um barulho ou por algum outro estímulo súbito e nocivo. Essa reação é simplesmente protetora - um conjunto de reflexos que servem para reduzir a exposição dos órgãos dos sentidos a qualquer dano. Entretanto, mesmo em sua forma primitiva, o movimento de orelhas pode transmitir informações para outros animais.

Assim, o baixar das orelhas, originalmente apenas um ato reflexo de proteção, torna-se potencialmente um painel de comunicação um sinal de intenções". "... As expressões se perpetuaram pela seleção natural e evoluíram manifiestações exageradas, porque tinham valor comunicativo. No curso da evolução, particularmente no homem, as expressões passam a representar não apenas intenções, mas também estados emocionais (embora uma dada expressão possa indicar emoções diferentes em diferentes contextos)".

A carranca surge, segundo Andrew, aparentemente do ato de encarar intencionalmente um objeto próximo ao rosto.

Nessa ação, o cachorro, o macaco caiarara e muitos outros mamíferos com faces móveis - inclusive o homem - tipicamente abaixam as sobrancelhas. A função primária pode ser parcialmente protetora ou pode ajudar a focalizar os olhos sobre o objeto. Ao mesmo tempo, para o autor, "na maioria dos mamíferos o olhar direto é uma boa indicação de interesse concentrado e de pouco ou nenhum medo. Tal interesse antecede ao ataque. Conseqüentemente, o olhar fixo com o sobrelho abaixado se tornou uma expressão de ameaça confiante".

A história do arreganho (puxar os lábios para trás) pode ter sua origem como resposta protetora ou preliminarmente para morder ou expelir algo nocivo que entrou na boca. Diz o autor que muitos mamíferos desde o gambá primitivo até os primatas avançados apresentam essa reação de arreganho quando assustados. "É uma careta característica, mesmo no homem, sob tais circunstâncias como se pode verificar, notando-se a mesma expressão quando se arranha a marcha do carro na mudança".

A evolução do arreganho primitivo até o sorriso humano, segundo Andrew, foi estabelecida apenas em parte. "Em muitas situações o sorriso humano tem muito desse significado. Quando um homem mantém um sorriso fixo em reação a ataques verbais de um superior, ou quando ele sorri ao encontrar um estranho, ele está se comportando defensivamente da mesma forma que seus companheiros primatas".

Mais adiante diz o autor: "continua difícil de entender o sorriso de prazer. Talvez os trinados e piados dos pintos possam trazer algum esclarecimento ao assunto. Um pinto emite tais sons em situações muito parecidas com as que fazem com que crianças pequenas riem ou chorem, de forma que o trinado tem sido interpretado como um sinal de prazer e o piado como um sinal de angústia. Encarando experimentalmente essa questão, verifiquei que o gorjeio do pinto pode ser provocado não apenas por um evento agradável, tal como a chegada do alimento, mas também por um leve toque, por um som súbito ou qualquer outro estímulo conspícuo, mas suave, que chame a atenção. O pinto tende a se aproximar

daqueles estímulos que o fazem trinar e a fugir daqueles que o fazem piar. Outros pesquisadores relatam que os seres acham agradáveis as pequenas mudanças na estimulação, e desagradáveis as grandes mudanças. Há muita evidência experimental de que os vertebrados superiores em geral buscam a estimulação de uma entrada sensorial continuamente em mudança, até o sistema nervoso central.

Assim, pode ser que o sorriso arreganhado, originalmente uma reação e estímulos amedrontadores ou assustadores, tenha evoluído no homem até ser um sinal de reação a gradável a pequenas e agradáveis mudanças no estímulo. Tal perspectiva é sustentada pelo fato de que as crianças pequenas apresentam seus primeiros sorrisos amplos em brincadeiras de esconde-esconde (onde o aspecto principal é assustar) e que a essência de todas as piadas do adulto é, da mesma forma, uma certa medida de surpresa".

"Serão essenciais estudos interculturais feitos por antropólogos, uma vez que freqüentemente é difícil decidir que traços das expressões faciais humanas são expressões convencionais, aprendidas durante a infância. Como parte desses estudos, serão necessários dados sobre desenvolvimento, uma vez que já está claro que tais expressões convencionais são usualmente exageros ou imitações de movimentos inatos".

6.3 - Proximidade (territorialidade, fronteiras)

Podemos fazer uma aproximação deste estudo ao do espaço na interação.

Cada ser vivente tem uma fronteira física que o separa do seu meio externo. Começando com a bactéria e a simples célula e enfim com o homem, cada organismo tem um detectável limite que marca onde ele começa e termina. Uma pequena distância na escala filogenética, todavia, mostra que existe uma fronteira não física além de alguma fronteira física. Esta nova fronteira é estabelecida para delimitar que a primeira tanto é racional quanto real. O ato de defender o território é chamado territorialidade.

O homem desenvolveu sua territorialidade em uma incrível extensão.

Neste assunto surge o nome de Hall, com três tipos de organização especial: espaço fixado, semi-fixado, espaço informal.

O espaço de aspecto fixado é organizado por fronteiras imóveis, quer visíveis ou invisíveis. O espaço de aspecto semi-fixado refere-se ao arranjo de objetos móveis, cadeiras, mesas. Espaço informal refere-se à "distância mantida no encontro com outros". Para Ducan, a expressão "espaço informal" corresponde à de Little (1965) de "distância pessoal" para designar a área imediatamente circunvizinha ao indivíduo, na qual a maioria de suas interações com outros toma lugar. Ao estudar o espaço pessoal do homem, atribui a palavra proxêmico "que compreende suas teorias e observações sobre as zonas dos territórios e como as utilizamos" (Fast). Neste campo de estudo são reconhecidas distância íntima, distância pessoal, distância social, distância pública.

"À primeira vista parece difícil ver com exatidão a relação entre os espaços, as zonas ou os territórios corporais e a cinesia ou linguagem do corpo. Porém, a não ser que compreendamos os princípios básicos dos territórios individuais, não podemos apreciar o que ocorre quando esses

territórios são invadidos. O modo como reagimos à invasão pessoal de nosso território se acha muito relacionado com a linguagem corporal". "... Quando as defesas territoriais de um homem se debilitam, ou são ameaçadas, sua firmeza tende também a se debilitar". E ainda citando um exemplo agradável, na leitura leve de Fast: "Não sabemos quanto espaço é necessário a cada homem, porém o que importa em nossa análise de linguagem corporal é o que ocorre a qualquer indivíduo quando sua área de espaço ou território é ameaçada ou destruída. Como contesta a agressão, como a defende ou como cede?"

Não faz muito, almocei com um amigo psiquiatra. Sentamo-nos a uma pequena mesa de estilo em um restaurante agradável. Em determinado momento, tirou do bolsinho um maço de cigarros, acendeu um, estendeu o braço até três quartas partes da largura da mesa e colocou o maço diante de seu prato. Continuou falando e eu continuei escutando porém sentia-me perturbado de um modo algo inexplicável, e ainda mais perturbado quando moveu sua guarnição, pondo-a em linha com seus cigarros, cada vez mais próximo de meu lado da mesa. Logo, inclinando-se sobre a mesa, tratou de expor uma questão. Era logo que eu mal podia apreciar, dada minha incomodidade.

Finalmente se apiedou de mim e disse: 'Acabo de oferecer-lhe uma demonstração de uma etapa básica da linguagem corporal, quer dizer, da comunicação não verbal'.

Surpreendido, perguntei: - Que era isso?

- Agressivamente, ameacei-o e desafiei-o. Coloquei-o na necessidade de afirmar-se, e isto molestou-o.

Ainda sem compreender, perguntei: - Porém, como? Que fez você?

- Para começar movi meus cigarros, explicou. Segundo uma norma tácita, havíamos dividido a mesa em duas partes, a metade para você e a metade para mim.

- Eu não tinha consciência de semelhante divisão.

- Lógico que não. Porém a norma fica de pé. Ambos projetamos mentalmente um território. Normalmente havia

mos dividido a mesa segundo uma ordem tática e civilizada. Sem dúvida, eu movi deliberadamente meus cigarros para sua área, com evidente falta de tato. Sem dar-se conta do que eu havia feito, você se sentiu, sem dúvida, ameaçado, sentiu-se incomodado, e quando eu continuei com outro ataque a seu território, empurrando meu prato e minhas guarnições, e logo avançando eu mesmo, você se tornou mais incomodado ainda e não soube porque".

6.4 - Interação visual

Entre os movimentos da face, os mais estudados têm sido os movimentos dos olhos.

Gibson e Pick⁴⁷, no artigo "Percepção do comportamento de olhar de uma pessoa para outra pessoa", mostram que o "ato de olhar" pode ser tratado com uma "fonte de estimulação" e também como um "tipo de resposta". "Os olhos não olham apenas, são também olhados..." "... Quando observamos uma pessoa olhando para outra com aborrecimento (ou tristeza, medo ou felicidade), estamos observando um espaço e uma emoção. Normalmente, um rosto é visto circundado por um ambiente em três dimensões. O elemento provocador da emoção é tão visível quanto o rosto".

Neste experimento, os pesquisadores admitem que nos experimentos até então realizados foram negligenciados os padrões oculares para a percepção do ato de olhar.

Cline investigou a percepção despertada por um par de rostos esquemáticos em 3/4 de perfil, cujos olhos eram desenhados de forma a parecerem estar olhando entre si. Variou sistematicamente os traços expressivos dos dois desenhos e anotava as situações sociais percebidas de acordo com essas combinações. Mas não variou a linha aparente de olhar de cada rosto.

Wardwell, pressupondo que estar sendo olhado é um valioso estímulo social, estudou o efeito que tinha sobre o comportamento de uma criança o fato de um adulto a encarar

a maior parte do tempo, uma parte do tempo, ou nem um pouco. Embora as crianças estivessem preocupadas com a tarefa, elas provaram ter plena consciência de estarem ou não sendo observadas e durante quanto tempo.

E concluem os autores por dizer que todos os primatas percebem quando estão ou não sendo olhados por uma aguda discriminação para a linha do olhar.

Gibson e Pick distinguem entre estímulo potencial para a percepção do ato de olhar e fonte do estímulo. O estímulo são os raios diferenciais luminosos que entram nos olhos do observador. A fonte é a cabeça e os olhos do espectador. A postura dos olhos em relação à cabeça e ao ambiente é o que deve ser percebido pelo observador.

Para a percepção da direção do olhar, dizem os
autores que não é a forma do olho em si que nos orienta ,
mas a forma do olho relativa à forma do rosto. Mais exatamente, a informação é dada por uma relação constante da as
simetria da íris com a assimetria oposta do rosto. O mode
lo do olho pode ser variável, mas uma vez que essa varia
ção é recíproca à variação do modelo maior circundante, há
uma invariante. O valor dessa invariante especifica a dire
ção em que os olhos estão olhando.

Resumindo, dizem os autores: o problema é de percep
ção espacial. Percebe-se a orientação da cabeça, pode-
se perceber a orientação absoluta dos olhos no espaço. O
estímulo para estar sendo olhado seria uma assimetria qua-
se igual das duas variáveis ligadas. A assimetria desigual
especificaria uma direção de olhar para um lado ou outro.

Os resultados dos experimentos de Gibson e Pick
sugerem que temos boa discriminação para a linha de olhar
de outrem, pelo menos ao que se refere a estarmos ou não
sendo olhados.

O erro variável de julgamento não parece ser sig
nificamente maior quando os olhos olham "de banda" para
mim, do que quando olham diretamente, embora seja produzi-

do um erro constante sob as primeiras condições.

R. Exline⁴⁰ apresenta uma pesquisa de 1960, sobre percepção interpessoal, em que o investigador percebe que pessoas de alto grau de afiliação são caracterizadas por interação visual de uma ordem completamente diferente do que são os grupos compostos de pessoas de baixo grau de afiliação.

Em grupos de alta necessidade de afiliação, diz o pesquisador, o falar quer de homem, quer de mulher, pode ser certamente dirigido ao grupo com uma olhadela; ou alternativamente, o primeiro foco cai sobre um ou outro do grupo e assim sucessivamente o indivíduo fala a todos ou muitos do grupo.

Pessoas de baixa filiação podem satisfazer-se com olhar para uma ou duas outras, fixar o olhar em um ponto da cabeça do parceiro ou focar sobre objetos materiais, enquanto fala.

Assim a pesquisa sugere que o grau de afiliação pode ser uma variável de personalidade relacionada com diferenças em estilo visual.

Esta dominância é assinalada pela baixa do olhar daquele que é mais fraco? pergunta Exline.

Assim, diz Exline⁴⁸, Simmel parece querer enfatizar ao olhar seu potencial de facilitação de comunhão, enquanto Sartre chama a atenção para o conflito interpessoal que pode ser lido em cada olhar.

Exline^{49,50} conclui a pesquisa mostrando que a mulher olha mais para o outro do que o homem, e logo que o contato foi feito, também mantém o olhar do outro mais longamente do que o homem.

Witkin (1950) mostrou que as mulheres, mais do que o homem são afetadas pela estrutura visual do campo no qual uma figura é embebida. "Se isto ocorre na dependência de um campo físico, também pode ocorrer num campo social", diz o

autor.

A atividade visual da mulher não é somente mais igualmente orientada para estímulos sociais do que a do homem mas também mais afetada pela relevância social das condições do campo.

Segundo Duncan, parece haver uma constância nas pesquisas de que a linha do olhar é mais usada enquanto escutam do que enquanto falam.

Hutt e Ounstead observaram que a persistente aversão de olhar é uma das manifestações fundamentais do comportamento do autismo infantil visando o "apaziguamento postural"; inibindo "algum agressivo ou ameaçador comportamento por parte do outro", o que é confirmado pelos estudos de Hutt e Vaizey (1966), para os quais em uma sala de crianças autistas, estas nunca são atacadas por outras crianças.

Kendon (1967) descobriu um padrão regularmente periódico de olhar nos pontos onde os papéis falante - auditor são alterados. Quando A chega ao fim da elocução, ele deve olhar para B e continua olhando para B começando a falar. B, por outro lado, olha longe quando começa sua resposta. Quando estes padrões não ocorrem no fim da elocução de A, há uma tendência significativa de B para retardar sua resposta ou falhar a responder. Kendon descobre que falar enquanto olha é mais firme e mais fluente, e que o comportamento de visão no ponto das pausas é distinto daquele das pausas de hesitação.

O que fala tende a olhar para seu interatuante, justamente antes e durante a primeira parte do ponto de pausas, mas tende a olhar para longe durante pausas de hesitação. O que escuta complementa o comportamento por ação de rajadas de olhar durante o ponto de pausas do que fala. Kendon sugere quatro funções do olhar:

- a) cognitiva - a pessoa tende a olhar longe para pontos difíceis de codificar;
- b) de instrutor (monitor) - as pessoas podem olhar para seu interatuante, para indicar as conclusões de unidades pensadas e para checar sua atenção e reação (do interatuante);

- c) reguladora - respostas podem ser pedidas ou suprimidas pelo olhar;
- d) expressiva - graus de envolvimento ou de estímulo podem ser assinalados pelo olhar.

6.5 - Paralinguagem

Todavia o assunto que centralizou as primeiras esquematizações do não-verbal foi a paralinguagem e aí se destacam os nomes de Trager, Pittenger, Hockett e Danehy.

Para Trager (1958), a paralinguagem tem dois principais componentes:

- Vocalização - inclui características vocais como riso, choro, vômitos;
 - qualificações e intensidade vocal: baixar, alterar e extensão de voz;
 - segregações vocais (como em inglês: uh,,,uh de negação, uh...uh de afirmação e ah...uh de hesitação).
- Qualidades da voz - são modificações de toda a linguagem e de outros ruídos e inclui controle de articulação e controle vocal dos lábios.

Pittenger e outros (1960) fizeram uma transcrição paralingüística e fonética com transcrição em código de 5 min. de uma entrevista.

Mahl⁵¹ e outros estudaram o fenômeno da hesitação que inclui vários tipos de pausas e outras falhas na fluência, como gaguejar e repetições. Mahl, no artigo "Disturbances and Silences in the Patient's Speech in Psychotherapy", diz: "Empiricamente, dois dos muitos atributos comportamentais da fala na entrevista, que são úteis para o terapeuta avaliar a ansiedade no paciente, são (a) perturbações na fala, chamada fala "desordenada", "confusa" ou "agitada", e (b) hesitações e silêncio mais demorados no paciente, quando ele está livre e motivado para falar".

Boomer (1963) descobriu que pausas cheias e desnecessária repetição de palavras variava com o nível considera

do de distúrbio emocional. Livant (1963) descobre que encher pausas produz enfraquecimento na performance. Altas proporções de pausas cheias nas horas de terapia a caracterizam como pobre.

Boomer e Dittman (1964) notam que a maneira de falar também aumenta com a emocionalidade em alguns segmentos da entrevista.

Seria ainda interessante vermos aqui seguidamente os trabalhos de Dittman-Wynne⁵² e Rifflet-Lemaire. Dizem os primeiros autores citados, na "Discussão": "Nossos estudos indicam que os modelos lingüísticos (Articulação, acentuação e diapasão) podem ser fidedignamente descritos com as técnicas de codificação de que dispomos atualmente, mas que esse aspecto da fala provavelmente tem pouca relevância psicológica. Em contraste, os fenômenos paralingüísticos (vocalizações, qualidade vocal e ambiente vocal) possivelmente têm maior relevância psicológica, mas não podem ser codificados fidedignamente. A explicação que damos para essas conclusões é de que os métodos desenvolvidos na análise lingüística tradicional podem não se aplicar à análise da expressão emocional, não por causa de diferenças no campo da lingüística, mas por causa de diferenças fundamentais na natureza da linguagem e da expressão emocional.

A diferença reside no fato de que a linguagem é constituída de elementos discretos (distintos), enquanto a comunicação emocional na fala consiste de fenômenos contínuos - que têm interrelações mais complexas".

CONCLUSÃO:

Procura-se mostrar no desenrolar do trabalho que o processo da entrevista estabelece entre entrevistado e entrevistador uma relação que pode ser captada em seu progressivo desenvolvimento por diferentes ângulos.

Como método de desenvolvimento implícito na relação, reconhece-se o da regulação de Schefflen: padrões comportamentais básicos repetitivos dão oportunidade a que apareçam desvios, no ponto do desvio aparece novo padrão básico até desaparecer o desvio ou estabelecer-se um novo padrão básico.

A relação é estabelecida por "sinais mútuos simultâneos e frequentemente complementares". É uma relação comunicativa, onde a "significação" tem valor preponderante.

No Capítulo 2 procura-se estabelecer que aquilo que se torna mais importante na estruturação da entrevista, além do conteúdo, metas, atitudes, figura do entrevistador, é a presença do outro. Pois esta presença pode ser uma presença inibidora, liberadora ou organizadora. Conforme for captado o entrevistador dentro de um ou mais desses papéis, o próprio andamento da entrevista ficará determinado quanto à temática e o ritmo da regulação.

No Capítulo 3, Dimensão Intrapessoal, aborda-se o sistema intrapessoal numa colocação psicodinâmica, realçando-se o aspecto "latente" e "manifesto" do sentido da conduta, nos planos e níveis de consciência e nas relações entre esses planos.

A dinâmica da vida psíquica é analisada a partir das associações iniciais e inconscientes e através de uma organização gradativa e crescente em que as significações vão-se traduzindo em termos de linguagem, com passagem dos aspectos conotativos ou subjetivos para os denotativos ou objetivos, e através de um encadeamento de substituições e combinações, metáforas e metonímias, ao qual se liga a pró-

pria origem da consciência bem como o encobrimento - a nível inconsciente - das significações originárias e mais profundas.

No Capítulo 4, através da técnica "verstehen", há um afastamento das sequências de estímulos e respostas na comunicação. Evidencia-se a oportunidade das palavras "significarem". Visto que só através do símbolo pode-se chegar a certo nível de intersubjetividade.

Olhar uma unidade como uma estrutura de componentes é analisá-la. Examinar uma unidade em relação ao largo sistema ao qual pertence é chamada síntese. No momento da interação analisamos e sintetizamos, sendo que esta análise significa separar em unidades que parecem estar em relação ao todo. Unidade estrutural é parte de larga unidade, que é parte de mais larga unidade e assim sucessivamente. Tal organização é chamada de Hierarquia de Níveis.

Assim, de uma determinação a outra, de um termo de contradição a outro, chega-se a sínteses provisórias mais elevadas. Uma vez que a comunicação não significa tão só poder utilizar os objetivos para satisfazer os impulsos, mas também manter uma relação recíproca e uma relação psíquica interna viva com o objeto na ausência física deste.

No Capítulo 5, Bateson reconhece dois sistemas de comunicação intrapessoal e um sistema interpessoal, e Liberman acredita que "quanto maior é a superposição destes sistemas, maior é o predomínio da comunicação extraverbal sobre a comunicação verbal".

Através do verbal e do não-verbal, levanta-se todo o aspecto emocional do entrevistado. A verbalização é apreciada em termos de catarse, em termos de facilitação de reconhecimento e identificação, e ainda orienta na direção do conceito implícito - torna mais perceptíveis os estímulos.

Assim o aspecto verbal pode servir de meio de sondagem e levantamento de hipóteses da possibilidade de penetração nos problemas emocionais. Todavia, os complementos de som sugerem o que deve alguém deduzir das proposições

verbais expressas - o não-verbal.

Sintetizam-se sistematização de Duncan e Ekman a respeito do não-verbal. E aprecia-se a posição de Bateson e Verón, fazendo ainda referência à posição de Jakobson, para quem todo sinal lingüístico implica dois modos de arranjo: seleção e combinação; chega-se à posição de Bateson, para quem os "significados metacomunicados se referem, não àquilo de que se fala, mas ao fato de que o emissor ao falar de algo tomou certas decisões seletivas e combinatórias". "Toda mensagem interpessoal contém uma dimensão metacomunicativa que encerra uma definição da situação em que tem lugar a comunicação". A situação seria o objeto de definição dos motivos. Diz Verón "independentemente do que seja aquilo acerca do qual os seres humanos se comunicam ou pensam que se comunicam, sempre se estão comunicando acerca de si mesmos, cada um acerca do outro e acerca do contexto imediato da comunicação".

Logo, toda mensagem em um plano denota algo, em outro conota algo acerca de algum aspecto da relação comunicacional entre emissor e receptor.

O significado metacomunicado se vincula com a natureza da relação entre os interatuantes. Verón usa o termo "metacomunicação" para reportar-se àquelas mensagens que se referem a outras mensagens em forma indireta, por conotação, em virtude das operações de seleção e combinação realizadas pelo emissor.

O sistema inconsciente utiliza a codificação analógica, seleção, assim também como a comunicação não-verbal.

Assim, conclui-se por levantar que todo o processo da entrevista é um processo de estruturação de padrões ou níveis e como tal, trabalha sobre a base do princípio da contigüidade, mas para o qual se torna fundamental a relação entre as partes, pela qual umas partes significam outras, ou seja: o princípio da substituição.

Finalmente, no Capítulo 6, Comportamentos observá

veis na entrevista, abordam-se as contribuições teóricas experimentais em torno deste tema, envolvendo também uma perspectiva técnica, na medida em que tais comportamentos podem ser considerados instrumento no manejo prático da situação de entrevista. São aspectos sintomáticos do comportamento do entrevistado, por um lado, e elementos que funcionam como estímulo por parte do entrevistador.

Desta forma, abordam-se basicamente cinco principais categorias de fatos (obviamente não se pretende esgotar a matéria, mas espera-se ter delineado o que é realmente essencial neste campo).

Assim, as características decorrentes do movimento do corpo, da expressão facial, do significativo comportamento de proximidade, da interação visual e da paralinguagem, são apreciados sob o ângulo de descrições teóricas e de alguns experimentos já realizados neste assunto.

A tese defendida neste trabalho é que a entrevista é não apenas uma mera coleta de informações, não apenas uma passiva observação de comportamentos: mas é essencialmente um engajamento bipessoal, uma estrutura cujo valor diagnóstico reside na compreensão de sua determinação, na análise e na síntese dos princípios e dos processos que a organizam.

A interação é a própria essência que deve ser manejada e interpretada; é a própria relação que deve ser examinada, em toda a sua amplitude, na rede que se estabelece pelo entrelaçamento da dimensão interpessoal; intrapessoal e simbólica.

BIBLIOGRAFIA:

Referências bibliográficas

- (1) Merleau Ponty, M., Les Relations avec Autrui chez l'Enfant (Centre de Documentation Universitaire, 1967)
- (2) Hocker (California), Le Bébê Iver dans le Ventre de sa Mère, J. France Dimanche, 1300, p. 11.
- (3) Caruso, I., Psicoanalisi Dialectico (Ed. Paidos, 1964)
- (4) Hall, E.T., The Silent Language (Garden City, NY Doubleday, 1959)
- (5) Scheflen, A., Natural History Method in Psychotherapy Communicational Research, In: Methods of Research in Psychotherapy - L. Gottschalk e Auerbach (Ed. Moredith Publishing Company, 1966), p. 263
- (6) Scheflen, A., Quasi-Courtship Behavior in Psychotherapy, J. Psychiatry, 28, p. 245 (1965)
- (7) Sullivan, H.S., La Entrevista Psiquiatrica (Ed. Psique, 1959)
- (8) Bingham, W.V. e Moore, B.V., How to Interview (1941) apud.
- (9) Symonds, P.S., Diagnosing Personality and Conduct, N.Y., apud
- (10) Nahoum, C., La Entrevista Psicologica (Ed. Kapelusz, 1961)
- (11) Piaget, J., La Representation du Monde chez l'Enfant (1928)
- (12) Rogers, C., Counseling and Psychotherapy (H. Mifflin, N.Y., 1942)
- (13) Rogers, C., Client-centered Therapy (H. Mifflin, N.Y., 1951)
- (14) Young, P.W., Interviewing in Social Work (N.Y., 1935)
- (15) Ruesch, J., Comunicación Terapéutica (Ed. Paidos, 1964), p. 92
- (16) Ruesch, J. e Bateson, G., Comunicación (Ed. Paidos, 1965)
- (17) Sundberg, N. e Tyler, L., Clinical Psychology
- (18) Newcomb, Turner, Converse, Social Psychology (Ed. Holt, Rinehart & Winston, 1965)
- (19) Newcomb, T., Manual de Psicologia Social (Ed. Univ. de B.A., 1964)
- (20) Sarnoff, I., Social Attitudes and the Resolution of Motivational Conflict, In: Attitudes - Jahoda, M. e Warren, N. (Ed. Penguin Books, 1966)

- (21) Zajone, R.B., Balance, Congruity and Dissonance in Attitudes (Ed. Pengouin Books, 1966)
- (22) Percy, W.J. Psychiatry, 39, p. 39 (1961) The Symbolic Structure of Interpersonal Process
- (23) Langer, S.K., Philosophy in a New Key (Cambridge, Mass. Harvard Un. Press, 1942, apud Rycroft, C.)
- (24) Meyer, F., Situation Épistemologique de la Biologie en Logique et Connaissance Scientifique (Ed. Encyclopedie de Pléiade, 1967) p. 788.
- (25) Verón, E. e Sluzki, C., Comunicación y Neurosis (Ed. del Instituto B.A., 1970)
- (26) Alvarez, H.F., La Psicología del Lenguaje de la Psicología, In: Rev. Argentina de Psicología A., 6, p. 27.
- (27) Ruesch, J. e Kees, W., Nonverbal Communication (Ed. Un. California Press, 1969).
- (28) Rycroft, C., Natureza y Función de Comunicación del Analista al Paciente, In: Rev. de Psiccanálise, Tomo XXVI, 2, p. 485 (1969).
- (29) Liberman, D., Linguística, Interacción Comunicativa y Proceso Psicoanalítico (Ed. Galerna, 1970).
- (30) Liberman, D., La Comunicación en Terapeutica Psicoanalitica (Ed. Univ. de B.A., 1962)
- (31) Bloomfield, L., Le Langage (Ed. Payot, 1961)
- (32) Martinet, A., Elementos de Linguística General (Ed. Gredos S.A., Madrid, 1970)
- (33) Rifflet-Lemaire, A., Jacques Lacan (Ed. Charles Dessart, 1970)
- (34) Wolberg, Lewis, The Technique of Psychotherapy (Grune e Stratton, N.Y., 2a. ed)
- (35) Gerth, H. e Mills, C.W., Caracter y Estructura Social (Ed. Paidós, 1963)
- (36) Carroll, J.B., Psicologia da Linguagem (Ed. Zahar, 1969)
- (37) Duncan, S., Nonverbal Communication, In: Psychological Bulletin, vol. 72, 2, p. 118-137 (1969)
- (38) Verón, E., Comentários ao artigo de P. Ekman e W.Friesen "Origem, Uso y Codificación: Bases para cinco catego

- arias de conducta non verbal (Ed. Nuova Visión, B.A., 1971), p. 100.
- (39) Jakobson, Roman, Langage Infantin et Aphasie (Ed. Minuit, 1969)
- (40) Jakobson, Roman, Linguística e Comunicação (Ed. Cultrix, 1969)
- (41) Ekman, P. e Friesen, W.V. Origen, uso y codificación: Bases para cinco categorías de conducta non verbal, In: Lenguaje y Comunicación Social (Ed. Nueva Visión, 1971), p. 51.
- (42) Van Den Berg, J.H. El Cuerpo Humano y Significación del Movimiento Humano en Psicoanálisis y Filosofía existencial (Ed. Paidós, 1965), p. 123.
- (43) Andrew, R. The Origins of Facial Expressions, In: Scientific American, 213-, p. 88-94 (1965).
- (44) Andrew, R. Evolution of Facial Expressions, In: Science, 142, p. 1034-1041
- (45) Fast, J. El Lenguaje del Cuerpo (Ed. Kairós, Barcelona, 1971)
- (46) Schefflen, A. Communication and Regulation in Psychotherapy, In: J. Psychiatry, 27, p. 126 (1964).
- (47) Gibson, J.J. e Pick, A.D. Perception of Another Person's Looking Behavior, In: American Journal of Psychology, 76, p. 385-394 (1963).
- (48) Exline, R.V. Effects of sex, norms, and affiliation motivation upon accuracy of perception of interpersonal, In: J. of Personality, 28, p. 397-412 (1960).
- (49) Exline, R.V. Effects of Need for Affiliation, sex and the sight of others upon initial communications in Problem-solving groups In: J. of Personality, 30, p. (1962).
- (50) Exline, R.V. Explorations u in the Process of Person Perception: Visual Interaction in Relation to Competition, sex and Need for Affiliation, In: J. of Personality, 31, p. 1-20 (1963).
- (51) Mahl, G.F. Disturbances and Silences in the Patient's Speech in Psychotherapy, In: J. of Abnormal and

Social Psychology, 53, p. 1-15 (1956)

- (52) Dittmann, A. e Wynne, L., Linguistic Techniques and the Analysis of Emotionality in Interviews, In: J. of Abnormal and Social Psychology, vol. 63, 1, p. 201-204

Outras obras consultadas


- Ruesch. J., Comunicacion Terapeutica (Ed. Paidos, 1964)
- Haley, J., Estrategias en Psicoterapia (Ed. Toray, 1971)
- Krasner, L. e Ullmann, L., Pesquisas sobre Modificaco de Comportamentos (Ed. Herder, S.P. 1972)
- Miller, G.A., Psicologia de la Comunicacion (Ed. Paidos, B.A., 1969)
- Morris, C., Signos, Lenguaje y Conducta (Ed. Losada, B.A., 1962)
- Prieto, L.J., Mensajes y Seales (Ed. Seix Barral, Barcelona 1967).
- Viet, J., Los mtodos estructuralistas en las Ciencias Sociales (Ed. Amorrortu, B.A., 1970)
- Heider, F., Psicologia das Relaoes Interpessoais (Ed. Pioneira, 1970)
- Guiraud, P., Les Fonctions Secondaires du Langage en Le Langage (Ed. Gallimard, 1968)
- Saussure, F., Cours de Linguistique Generale (Ed. Payot, 1949)
- Sapir, E., Culture, Language and Persinality (Ed. Univ. California Press, 1949)
- Panek, D.M. e Martins, B., The Relationship between G R S and Speech Disturbances in Psychotherappy, In: of Abnormal and Social Psychology, 58, p. 402-405 (1959)
- Siegman, A.W., Blass, T., Pope., Indices Verboux de desequilibre Interpersonnel dans l'Entretien, In: Bulletin du C.E.R.P. 20e. anne, toma XX, Jan-Mar, p. 1, (1971)
- Andrieux, C., L'Analise Contextuelle Structuralite, In: L'Anne

- Psychologique, 71e. année, fasc. 1, p. 280 (1971).
- Trager, G.L., Language and Psychotherapy, In: Methods of Research in Psychotherapy - L. Gottschalk e A. Auerbach (Ed. Meredith Publishing Company, 1966) p. 70
- Deutsch, F., Some Principles of Correlating Verbal and Non-Verbal Communication, In: Research in Psychotherapy- Gottschalk, L. e Auerbach, A. (Ed. Meredith Publishing Company, 1966). p. 166.
- Deutsch, F., A Fragment of a sound filmed psychiatric interview, In: Research in Psychotherapy - Gottschalk e Auerbach (ed. Meredith Publishing Company, 1966), p. 170.

Tese apresentada aos Srs:

Visto e permitida a impressão

Rio de Janeiro, *julho de 1972*



Coordenador dos Programas de Pós-Graduação
e Pesquisa do Departamento de Psicologia