

ANÁLISE DO PROCESSO DA CONSULTA PSICOLÓGICA VOCACIONAL: ESTUDO DAS REACÇÕES DOS

CLIENTES AO PROCESSO TERAPÊUTICO

Liliana Faria* & Maria do Céu Taveira
 Departamento de Psicologia, Universidade do Minho
 lilianafaria@delfis.com.pt ceuta@mail.telepac.pt

* FCT grant holder SFRH/BD/18637/2004



Universidade do Minho
 Instituto de Educação e Psicologia

Resumo

As investigações acerca do processo de consulta psicológica vocacional são um potencial para o estudo da sua eficácia (e.g., Spokane, 2004). Neste sentido, apresenta-se um estudo destinado a avaliar o processo da consulta psicológica vocacional através do sistema complexo de reacções cognitivas e afectivas dos clientes ao mesmo. O estudo realizou-se com 153 adolescentes, alunos do 9º ano de escolaridade, com idades compreendidas entre os 13 e os 17 anos (Midade=14.12, DPidade=5.0), clientes do Serviço de Consulta Psicológica e Desenvolvimento Humano da Universidade do Minho. As reacções dos clientes foram medidas através do *Client Reactions System* (CRS, Hill, Spiegel, & Tichnor, 1988, adap. Taveira et al., 2004). Realizou-se o teste Cochran Q para analisar a significância da mudança das respostas dos clientes às sessões da intervenção. Discutem-se os resultados à luz da teoria e investigação sobre a eficácia da intervenção vocacional. Retiram-se implicações para o desenho de intervenções vocacionais sensíveis às necessidades dos clientes, e para o treino de psicólogos na consulta psicológica vocacional. Os dados apresentados nesta comunicação são parte integrante de um estudo mais alargado sobre a avaliação da eficácia da consulta psicológica vocacional.

Abstract

Career counseling process research is an important component of the career counseling efficacy study (Spokane, 2004). Thus, the main goal of this study is to evaluate the career counseling process through the affective and cognitive complex reaction's system of the clients. The sample includes 153 adolescents, from 9th grade and with ages from 13 to 17 years old (MAge=14.12; SDage=5.0), attending the Career Counseling Center, in Department of Psychology of the University of Minho. The reactions of the clients to the career counseling process were measured through the *Client Reaction System* (CRS, Hill, Spiegel, & Tichnor, 1988, adap. Taveira et al., 2004). A Cochran Q test was made to evaluate the significance of the clients' responses changes through the career intervention. Results and implications for career intervention design are discussed considering the clients' needs and the counselors' training. These results are part of a larger PhD study on the theme of career counseling efficacy.

MÉTODO

Participantes

A amostra abarca um total de 153 adolescentes (106 raparigas e 47 rapazes) com idades compreendidas entre os 13 e os 17 anos (Midade=14.1; D.Pidade=.5). Na selecção da amostra obedeceu-se aos seguintes critérios: (a) frequência do 9º ano de escolaridade pelos participantes, (b) participação voluntária na intervenção, (c) a autorização dos pais para o efeito e, (d) a ausência de acompanhamento psicológico simultâneo. Os adolescentes frequentavam no 9º ano de escolaridade, no ano lectivo de 2004/2005, em cinco instituições educativas da área de influência da Universidade do Minho, que solicitaram à Consulta Psicológica Vocacional do Serviço de Consulta Psicológica e Desenvolvimento Humano da Universidade do Minho (CPV-SCPDHUM), apoio específico à tomada de decisão vocacional.

Instrumentos

As reacções dos clientes foram avaliadas através do *Client Reactions System* (CRS, Hill, Spiegel, & Tichnor, 1988, adap. Taveira et al., 2004). O CRS consiste numa grelha de reacções que considera as reacções do cliente relativas à qualidade da relação terapêutica. É constituído por 21 reacções (cf. Tabela 1), das quais, 14 são positivas: a compreensão, o apoio, a confiança, o bem-estar, a diminuição de pensamentos/comportamentos negativos, o auto-conceito, a clareza, o reconhecimento de sentimentos, a responsabilidade, o envolvimento, a alteração de perspectivas, a educação, a alteração de comportamentos, a mudança; e 7 são negativas: o medo, o agravamento da situação, o bloqueio, a desorientação, a confusão, a incompreensão, e a falta de reacção (cf. Hill, Spiegel, & Tichnor, 1988). Cada cliente aponta, em cada uma das sessões de intervenção a presença ou ausência de cada uma das reacções.

Procedimentos

Primeiramente, foi estabelecido um contacto com a CPV-SCPDHUM, por parte da direcção das instituições integradas no estudo, no sentido de pedir apoio na tomada de decisão dos seus adolescentes do 9º ano de escolaridade. Nesta ocasião, foi apresentado às instituições, sob a forma de protocolo de estudo, o programa de intervenção psicológica vocacional denominado Futuro Bué!, sob a modalidade de consulta psicológica vocacional em grupo, breve e estruturada, a partir de abordagem desenvolvimentista relacional proposta por Taveira (2001, 2004).

O Futuro Bué! está estruturado num conjunto de seis fases, compreendendo: (a) uma sessão de divulgação e inscrição no programa; (b) uma sessão de pré-teste, em ambiente de sala de aula e por turma; (c) uma entrevista semi-estruturada inicial com a família ou equivalente; (d) cinco sessões, de 90 minutos cada, em grupos de 6 a 8 adolescentes; (e) uma sessão final de esclarecimento e aconselhamento com os familiares ou equivalente; e (f) uma sessão de pós-teste, em ambiente de sala de aula e por turma. O modelo de relação terapêutica levado a cabo nesta intervenção terapêutica foi o modelo desenvolvido por Taveira (2001), e envolve quatro fases: Iniciar, Explorar, Compreender e Finalizar. Cada uma das fases envolve o prosseguimento de intenções e técnicas específicas, da parte do psicólogo, e reacções particulares da parte dos clientes. O CRS foi preenchido no final de cada uma das cinco sessões terapêuticas, pelos adolescentes e devolvidos ao psicólogo.

Os resultados foram processados pelo programa estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences* – versão 15.0). Os dados relativos à caracterização da amostra foram obtidos a partir da estatística descritiva, análises de distribuições e frequências. Para analisar a significância da mudança das respostas dos clientes às sessões da intervenção, foi utilizado o teste de Cochran Q.

Reacção do Cliente	Descrição da Reacção
1. Compreensão	Senti que o psicólogo realmente me compreendeu e percebeu o que eu disse e o que se passa comigo.
2. Apoio	Senti-me reconhecido/a, tranquilo/a, apreciado/a, seguro/a e apoiado/a. Senti que o psicólogo estava do meu lado e começou a confiar, gostar, respeitar e a admirá-lo mais. Isto pôde ter levado a uma mudança tal na relação com o meu psicólogo que sinto que esperei um problema entre nós.
3. Confiança	Senti-me de tal maneira seguro/a, encorajado/a, optimista, forte e satisfeito/a, que acreditei que podia mudar.
4. Bem-estar	Senti-me menos deprimido/a, ansioso/a, culpado/a, aborrecido/a, e penso que os sentimentos de desorientação se dissiparam.
5. Pensamentos/comportamentos negativos	Senti que me tornei mais consciente dos meus pensamentos e comportamentos negativos e das consequências que estes provocam em mim e nos outros.
6. Auto-conceito	Adoptei estratégias de auto-controlo e de relacionamento entre as coisas, que me permitiram compreender melhor a forma como me comporto e sinto, o que me levou a melhorar o meu auto-conceito.
7. Clareza	Consegui concentrar-me naquilo que queria de facto dizer, nos aspectos que preciso de alterar na minha vida, nos meus objectivos e naquilo que queria trabalhar no processo terapêutico.
8. Reconhecimento de Sentimentos	Senti uma agradável concretização dos sentimentos que melhor exprimem as minhas emoções.
9. Responsabilidade	Adoptei responsabilidade por certos acontecimentos e deixei de me culpabilizar por outros.
10. Envolvimento	Ultrapassei um obstáculo e senti que estava mais livre e envolvido/a no processo terapêutico.
11. Alteração de Perspectivas	Consegui alcançar novas formas de ver uma pessoa ou situação ou até mesmo o mundo. Compreendi porque é que as pessoas ou coisas são tal como são.
12. Educação	Adoptei conhecimentos e informação importantes que não adquiri anteriormente.
13. Alteração de Comportamentos	Adoptei estratégias muito específicas para lidar com situações e problemas particulares. Resolvi um problema, fiz uma escolha, tomei uma decisão ou decidi conter um risco.
14. Medo	Senti-me confiante, necessário, ou com dificuldade em reconhecer qualquer problema. Senti que o meu psicólogo era muito implusivo/a ou não aprovou o que eu disse ou talvez não tenha passado de mim.
15. Agravamento da Situação	Senti-me menos confiante, mais desorientado, fora de controlo, incompetente. Por vezes o meu psicólogo ignora-me, critica-me, machuca-me, despreza-me, ou trata-me como um fracasso e desamparado/a. Senti um certo ódio ou um complexo com o meu psicólogo.
16. Desorientação	Senti-me aborrecido/a porque o psicólogo não me forneceu uma pista de acção ou uma orientação clara e que devo fazer.
17. Confusão	Não sei como me senti ou talvez me tenha sentido desorientado/a devido que queria dizer.
18. Incompreensão	Senti que o meu psicólogo não compreendeu o que lhe tentava dizer e fez juízos de valor errados acerca de mim.
19. Mudança	Senti-me forçado/a a questionar-me a partir para certos resultados de um outro modo.
20. Bloqueio	Senti-me bloqueado/a, impaciente e aborrecido/a. Não sabia o que fazer ou mesmo como sair da situação. Senti-me insatisfeito/a com o processo terapêutico ou com o facto de ter de fazer sempre o mesmo.
21. Falta de Reacção	Não tive qualquer reacção particular. Senti que o psicólogo/a teve comigo uma conversa de tipo social e foi pouco clara.

Resultados

Gráfico 1. Frequência das reacções à consulta psicológica vocacional: total (N=153)

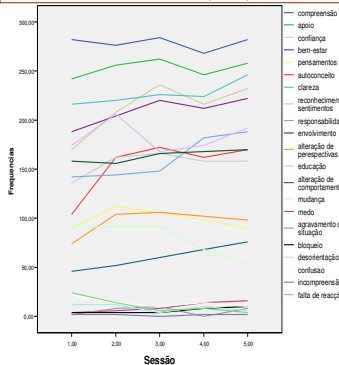


Gráfico 2. Frequência das reacções à consulta psicológica vocacional: mudanças estatisticamente significativas (N=153)

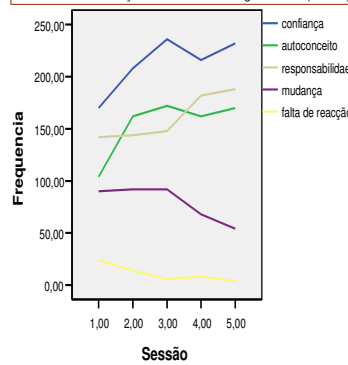


Gráfico 3. Frequência das reacções à consulta psicológica vocacional: rapazes (N=47)

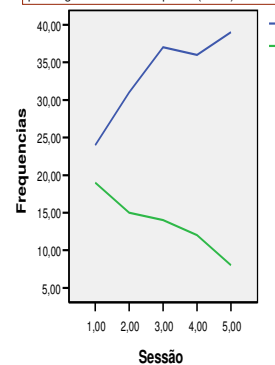
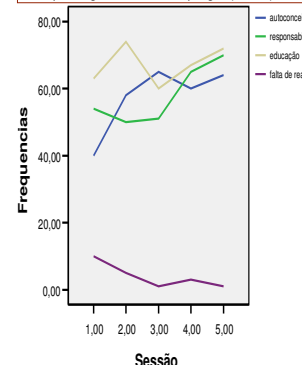


Gráfico 4. Frequência das reacções à consulta psicológica vocacional: raparigas (N=106)



Através do Gráfico 1 podemos observar que as reacções positivas ao processo de consulta predominam sobre as reacções negativas. A Compreensão, o Apoio, a Clareza, o Bem-estar e a Confiança são as reacções positivas mais frequentes ao longo de todo o processo terapêutico. Em todas as sessões registam-se, igualmente, reacções negativas ao processo, sendo as mais frequentes, em todas as sessões, a Confusão, a Falta de Reacção, o Medo e a Desorientação.

O Gráfico 2 permite-nos verificar que, ao longo do processo de intervenção, somente 5 das 21 reacções registaram mudanças estatisticamente significativas ($p \leq .05$) quanto à pontuação em cada uma das cinco sessões de avaliação, em favor da intervenção. As reacções que registaram mudanças estatisticamente significativas foram a Confiança ($Q=26.862$; $p \leq .05$), o Auto-conceito ($Q=31.700$; $p \leq .05$), a Responsabilidade ($Q=18.483$; $p \leq .05$), a Mudança ($Q=14.551$; $p \leq .05$) e a Falta de Reacção ($Q=14.174$; $p \leq .05$).

Os Gráficos 3 e 4 evidenciam uma variação desejável e estatisticamente significativa em seis reacções, em função do sexo do cliente. São elas: o Auto-conceito ($Q=24.463$, $p \leq .01$), a Responsabilidade ($Q=16.222$, $p \leq .05$), a Educação ($Q=12.817$, $p \leq .05$) e a Falta de Reacção ($Q=15.394$, $p \leq .05$), em favor das raparigas quando comparadas com os rapazes. E, nas reacções de Bem estar ($Q=16.623$, $p \leq .05$) e Mudança ($Q=12.716$, $p \leq .05$), em favor dos rapazes.

Discussão e Conclusão

As reacções mais associadas à mudança de perspectiva da relação terapêutica são, a Confiança, o Auto-conceito, a Responsabilidade, a Mudança e a Falta de Reacção. Estes resultados sugerem, desde logo, que os adolescentes conseguiram focar-se individualmente nas suas necessidades e nos seus objectivos, assim como foram gradualmente responsabilizando-se pelas suas escolhas, aprendendo estratégias específicas de resolução de problemas e preparando-se para a tomada de decisão vocacional eminente, testando-a e resolvendo problemas relacionados com a sua concretização. Estes resultados corroboram as conclusões dos estudos anteriores de Taveira e colaboradores (2005a,b). Relativamente à análise de variação dos resultados nas reacções à da relação terapêutica em função do sexo, é interessante constatar que ser rapaz ou rapariga influencia as reacções dos clientes. Com efeito, ao longo das cinco sessões de intervenção, os rapazes apresentam mudanças estatisticamente significativas nas reacções Bem-estar e Mudança, enquanto as raparigas registam mudanças estatisticamente significativas nas reacções de Auto-conceito, Responsabilidade, Educação e Falta de Reacção. Estes resultados vão de encontro aos dados dos estudos de Sue e Lam (2002), evidenciando que a intervenção deverá ser diferenciada ou ajustada num determinado sentido quando estamos perante rapazes ou uma rapariga. Será importante que, em investigações futuras, se poderiam averiguar os efeitos da relação terapêutica nas medidas de resultados do processo terapêutico.

Referências

Hill, C.E. Helms, J.E., Spiegel, S. B., & Tichenor, V. (1988). Development of a system for assessing client reactions to therapist intervention. *Journal of Counselling Psychology*, 34, 27-36.

Spokane, A. (2004). Avaliação das Intervenções de Carreira. In L. M. Leitão (Coord.) *Avaliação Psicológica em Orientação Escolar e Profissional* (pp. 455-473). Coimbra: Quarteto

Sue, S. & Lam, A. G. (2002). Cultural and demographic diversity. In J. Norcross (Ed.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist's relational contributors to effective psychotherapy* (pp. 401-421). New York: Oxford University Press.

Taveira, M.C., Faria, L., Loureiro, N., Silva, A.D., Afonso, F., & Oliveira, H. (2005a). Reacções dos clientes à consulta psicológica vocacional: novos dados de um estudo na Universidade do Minho. VIII Congresso Galego/Português de PsicoPedagogia. Universidade do Minho, Braga.

Taveira, M.C., Oliveira, H., Loureiro, N., Faria, L., Afonso, F., & Silva, A.D. (2005b). Avaliação do processo da consulta psicológica de carreira: a perspectiva dos clientes. III Encontro Anual do IOP - Orientação Vocacional: uma visão integrada. Faculdade de Psicologia e Educação da Universidade de Lisboa. Lisboa.