

**UNIVERSIDADE DE LISBOA**

**FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO**



**Modelo Daisy Orientado para as Soluções  
em Terapia**

**Leonor Miranda Fontinha**

**MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA**

**Secção de Psicologia Clínica e da Saúde**

**Núcleo de Psicologia Clínica Sistémica**

**2008**

**UNIVERSIDADE DE LISBOA**

**FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO**



**Modelo Daisy Orientado para as Soluções  
em Terapia**

**Dissertação, orientada pelo Prof. Doutor Luís Miguel Neto**

**Leonor Miranda Fontinha**

**MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA**

**Secção de Psicologia Clínica e da Saúde**

**Núcleo de Psicologia Clínica Sistémica**

**2008**

## Resumo

Este trabalho foca-se na importância que os padrões comunicacionais desempenham na vida de cada indivíduo e como em terapia é possível alterar esses padrões, através da busca de excepções e soluções de forma a tornar o mundo social melhor. É proposta uma análise de uma sessão de um caso individual pela aplicação do *Modelo Daisy Orientado para as Soluções*. O intuito desta aplicação, através de uma conduta qualitativa de estudo de caso é, compreender melhor: o objectivo terapêutico do caso presente no estudo; como o problema influencia e é influenciado; procurar excepções/soluções à situação problemática, através da aplicação do modelo com questionamento directo, trabalhando as cinco categorias da técnica *Coordinated Management of Meaning (CMM) - Modelo Comunicacional de Gestão Coordenada das Significações*. Posto isto é necessário perceber o que ainda é necessário trabalhar em sessão para o objectivo ser atingido.

Através deste estudo de caso pretende-se fornecer uma visão abrangente sobre a formulação de uma nova técnica e sua aplicação na prática alterando o normal processo terapêutico do SAFI. Através da observação prática deste estudo, pretende-se também verificar uma eficaz adaptação do *Modelo Atómico/Daisy* do CMM, à prática da TBOS através da formulação de questões de compreensão do problema e orientadas para a solução aplicando o modelo em sessão com questionamento directo.

Os resultados apontam para uma análise detalhada da percepção, compreensão e vivência da situação problemática, face a um objectivo específico. E ainda do que a cliente já faz, o que ainda pode fazer, excepções e soluções de forma a atingir o objectivo.

**Palavras-chaves:** categorias, comunicação, excepções, soluções.

## Abstract

This work focuses on the importance that pattern of communication play in the life of every individual, and as in therapy you can change these patterns through the exceptions and search for solutions to make better social worlds. It is proposed an analysis of an individual session, applying the *Daisy Model Oriented to Solutions*. Through a qualitative conduct of case study, the intent of this application is too understand the therapeutic goal of this case in the study, the problem (as this influence and be influenced), seek exceptions / solutions to the problem through the application of the model with direct questioning, working the five

categories of the *Coordinated Management of Meaning* (CMM). It is necessary to understand what is still needed to be worked to achieve the objective.

Through this case study, it is possible to provide a comprehensive view on the formulation of a new technique and its application in practice by changing the normal process of therapeutic in SAFI. Through the observation of this study, it can be seen an effective adaptation *Atomic/Daisy Model* of CMM, at the practice of TBOS through the formulation of questions to understand the problem, and oriented towards the solution, applying the model in session with a direct questioning.

The results point to a detailed analysis of perception, understanding and experience of the problematic situation, against a specific target. And yet what the customer do now, what can still do, exceptions and solutions in order to achieve the objective.

**Key words:** categories, communication, exceptions, solutions

## **Agradecimentos**

De início, este trabalho parecia uma utopia, agora convenço-me que foi e ainda é uma loucura. Decidi fazer os agradecimentos em forma de cumprimentos, pois durante este ano tentei sempre aperfeiçoar esta parte da técnica da TBOS. Há que a pôr em prática em mais contextos. Quero cumprimentar:

☺ O Professor Luís Miguel Neto por ter a capacidade de me inserir no caos e de forma revolucionária me ter feito crescer, desenvolver o espírito crítico e ânsia por saber sempre mais e já agora sobre assuntos inovadores. Isto através da sua forma cativante de conversar, espírito crítico em relação às “banalidades” e à enormidade de conhecimentos que tem tanto a nível de cultura geral como técnicas, conceitos e afins na área da psicologia.

☺ A V. (cliente), por ter estado à altura do desafio que lhe foi proposto e ter consentido o uso da sessão neste trabalho.

☺ Todos os professores com quem tive o prazer de aprender, que tantas ideias me colocaram na mente e que agora depende de mim aplica-las de uma forma eticamente correcta, mas sempre inovadora de acordo com o contexto em que estiver inserida. Cumprimentar de uma forma especial as Professoras Maria Teresa Ribeiro, Isabel Narciso Davide e Rita Francisco Professor, e ao Professor Wolfgang Lind, por me ensinarem o que é a Sistémica e sua diversidade.

☺ Os amigos da faculdade, Ana, Raquel, Patrícia, Liliana, Tânia e Luis, por todas as partilhas, “bebedeiras mentais”, risos e choros conseguidos. De uma forma especial à Ana, companheira de estágio pelo companheirismo, ensinamentos, ajuda, amparo, encaminhamento nos momentos mais difíceis, a quem devo muito o facto de estar onde estou hoje.

☺ Os amigos não de sempre mas para sempre, Catarina C., Catarina P., Tiago, João Pedro, Rita, que fizeram com que este trabalho corresse o melhor possível através do seu apoio, compreensão e amizade. A vocês devo um pouco daquilo que sou hoje.

☺ O Daniel, o meu amor, por acreditar em mim, me dar força, aturar as “neuras”, tentar perceber o que ando a fazer de forma a partilharmos ideias, por cismar no português e ter feito a correcção ortográfica e sintáctica. A ti devo a felicidade de hoje e do futuro!

☺ Ao meu mano, por ser quem e ter o dom de me chamar à realidade.

☺ Aos meus pais, pelo apoio monetário e incondicional como pais. Por acreditarem que seria capaz de tudo desde que trabalhasse para isso. Por aturarem “neuras” e conseguirem compreender quando o trabalho apertava. A vocês devo tudo daquilo que sou hoje!

☺ A Quem me apoia na fé, que tantas vezes me sustentou e foi um porto de abrigo quando tudo parecia perdido.

## Índice

Introdução .....	2
1. Enquadramento conceptual .....	3
1.1. Construcionismo Social .....	3
1.2. Teoria Breve Orientada para as Soluções (TBOS) .....	4
1.3. The Coordinated Management of Meaning (CMM) - Modelo Comunicacional de Gestão Coordenada das Significações .....	5
1.3.1. Modelos .....	8
1.3.1.1. Modelo Atómico/Daisy .....	8
1.3.2. Investigação com CMM .....	11
2. Objectivos da investigação.....	11
3. Metodologia: Investigação com CMM .....	12
3.1. Estudo de caso .....	12
3.2. Procedimento .....	15
4. Resultados .....	21
4.1. Figura 2: Modelo Daisy Orientado para as Soluções: questões standard .....	22
4.2. Figura 3: Modelo Daisy Orientado para as Soluções: questões orientadas para as soluções.....	23
5. Discussão .....	24
6. Conclusão .....	32
Bibliografia .....	36
Anexos .....	38

## **Introdução**

O Serviço de Atendimento Familiar e Individual (SAFI), da faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Lisboa, é um serviço aberto à comunidade, composto por uma equipa de finalistas estagiários do Mestrado em Psicologia, Núcleo de Psicologia Clínica, área de Sistémica. O seu objectivo principal é promover o bem-estar psicológico da comunidade, através de sessões de acompanhamento psicoterapêutico individual ou familiar. A sua principal linha de orientação é o modelo de Terapia Breve Orientado para as Soluções (TBOS) de Steve de Shazer e Insoo Kim Berg. A meados do ano lectivo vigente (2007/2008), foi englobado a partir da quinta sessão (ou quando a equipa achasse pertinente uma nova técnica) *The Coordinated Management of Meaning* (CMM) - Modelo Comunicacional de Gestão Coordenada das Significações. Através de um dos casos atendidos neste serviço, foi possível trabalhar com TBOS e CMM, permitindo executar o projecto presente neste trabalho, a nível prático num estudo de caso individual.

De acordo com o *Construcionismo Social*, o Homem faz parte de inúmeras conversas, nos vários contextos em que está presente, que se ligam de uma forma complexa, sendo construída por cada ser humano, uma lógica de significados e acções própria (Pearce, 1994).

A quase totalidade da comunicação humana não se processa de forma consciente, daí a utilidade do CMM no reconhecimento da criatividade e criação permanentes imanentes a cada acto de comunicar. Este aspecto encaminha para a gestão da consciência da posição ocupada por quem comunica, ocorrendo subsequentemente o reconhecimento da potencial mudança (Neto, 2003). Ao ser usada em terapia, esta técnica, (através dos seus conceitos e modelos) torna possível explorar as diferentes possibilidades e limitações que existem a nível da comunicação, para que o cliente construa significados em relação às inúmeras conversas e acções que descreve dentro dos diferentes níveis do contexto (Hannah, 1994).

Outra técnica usada na terapia e supra referida é a TBOS, que vê o processo de mudança como inevitável, ocorrendo constantemente. Tem como grande foco a excepção ao problema, que mesmo que pequena, promove uma mudança na estabilidade da situação problemática. Estas excepções são vistas como chaves para encontrar a solução, sendo mais fácil fomentar uma mudança existente, mesmo que pequena, do que criar algo que não existe (Berg 1991).

Do interesse da integração da TBOS com um dos modelos do CMM, surge o Modelo Daisy Orientado para as Soluções (MDOS).

## 1. Enquadramento conceptual

De seguida serão descritos alguns aspectos teóricos pertinentes para o desenrolar deste trabalho. São eles: a descrição de *Construcionismo Social*, a explicação sucinta da *Teoria Breve Orientada para as Soluções* e, de uma forma mais aprofundada, *The Coordinated Management of Meaning* - Modelo Comunicacional de Gestão Coordenada das Significações.

### 1.1. Construcionismo Social

Gergen & Gergen (2004), definem o Construcionismo Social como a criação de significados através de actividades colaborativas. Esta teoria enfatiza o contexto e o processo interpessoal de criação de acções conjuntas e significados mutuamente construídos e ainda a interacção estratégica e conhecimento da importância do poder e da partilha de ideias ou feedback (Dallos e Draper, citados por Salmon & Faris, 2006). Essas ideias, conceitos e memórias resultam do intercâmbio social e são mediadas pela linguagem, sendo que através é do diálogo que o indivíduo desenvolve um sentido de identidade e uma voz interior (Lynn Hoffman, 1992).

De acordo com Pearce (1994), o termo “mundo social” indica a totalidade de conversas, em todos os palcos possíveis dos quais o indivíduo faz parte. Estas processam-se à sua volta como interrelacionadas e ligadas de um modo complexo, em que cada uma propicia a construção lógica de significados e acções, única para cada indivíduo. O senso comum trata os acontecimentos e objectos como dados adquiridos, completamente formados e terminados, sendo que tudo o que consideramos real é socialmente construído, (Gergen & Gergen 2004). Desta forma, cada pessoa foca o processo pelo qual os acontecimentos e objectos do mundo social são construídos, em que a comunicação é o modo pelo qual os indivíduos criam as realidades sociais (Pearce Associates, 2004).

Se uma pessoa se mantiver fixa às tradições familiares, a vida poderá continuar como usual. Tudo o que considerar como garantido, também pode ser um desafio. Por exemplo, “os problemas” não existem no mundo já que o indivíduo o constrói “para o bem”. Os acontecimentos que interferem na conquista desse mundo, são considerados “problemas”. Do ponto de vista do *Construcionismo Social*, em terapia, quando o problema é muito focado, a sua força aumenta, tornando-se ainda mais real. Desenhada através de ideias construcionistas, a *Terapia Breve Orientada para as Soluções*, salienta as alternativas ao invés de focar o



problema, convidando à discussão sobre as forças, recursos, possibilidades relacionais e realidades futuras (Gergen & Gergen 2004).

Para os *Construcionistas*, as acções não são controladas por algo tradicionalmente aceite como verdade racional ou certa. Diante do homem existe um vasto espectro de possibilidades, ou seja, um convite interminável à inovação. Assim, o que é construído como “problema”, pode ser reconstruído como “oportunidade” (Gergen & Gergen 2004).

## **1.2. Teoria Breve Orientada para as Soluções (TBOS)**

A TBOS é uma prática terapêutica entendida como uma negociação e construção de novos significados para os acontecimentos vividos. Esta exige grande rigor na formulação das questões terapêuticas, de modo a viabilizar a construção de um jogo de linguagem mais positivo. Deste modo, e porque é o indivíduo que constrói o seu mundo, o diálogo entre o terapeuta e cliente é significativo, transmitindo mensagens e impressões que têm um impacto directo na relação e nas emoções vividas pelo indivíduo em terapia (Gergen & Gergen, 2004).

Como qualquer outra técnica, a TBOS tem princípios básicos que regem a sua aplicação e fazem dela uma técnica com uma caracterização tão própria, são eles: I) A maior parte das queixas desenvolvem-se e mantêm-se no contexto das interacções humanas. Contudo, cada indivíduo tem um mundo de *soluções*, forças e recursos para fazer face às adversidades, que estão em contínua renovação através das diferentes experiências de interacção com os outros. II) A terapia pode ser eficaz ainda que o problema não seja descrito ou focado constantemente. O terapeuta deve centrar-se na busca e ampliação de *excepções* ao problema e em *soluções* para o mesmo. As primeiras são a chave para encontrar as segundas, porque através das *excepções* pode encontrar-se uma mudança na estabilidade do problema. III) É na procura de *soluções* (provenientes do próprio indivíduo), que o terapeuta promove a *mudança*, que é vista por esta abordagem, como inevitável ocorrendo constantemente. Focando as mais pequenas é possível propiciar as grande, sendo mais fácil ampliar uma *mudança* já existente, mesmo que pequena, do que criar algo que não exista e até mesmo tentar acabar ou mudar o comportamento problemático (de Shazer, et al., 1986; de Shazer & Berg, 1988; Berg, 1991; O’Hanlon & Weiner-Davis, 1994). IV) A percepção da família (ou indivíduo) é modificada relativamente à sua situação, quando são encontradas *mudanças*, abrindo a hipótese de novos comportamentos, os quais por sua vez criam novas experiências subjectivas (de Shazer,

1986). Ou seja, a conversa terapêutica ao ser orientada para a *mudança e soluções*, pode ajudar o cliente a alterar o seu “mapa” da situação problemática, e assim, encontrar áreas anteriormente camufladas (de Shazer & Berg, 1988). V) Na TBOS não é necessária a presença de todo o sistema em terapia, isto porque, as mudanças numa parte do sistema transformam o sistema como um todo, viabilizando assim as intervenções individuais (de Shazer et al, 1986).

Ao longo de todo o processo, e para que os princípios sejam atingidos, são usadas questões que façam emergir *excepções*, ou seja, situações em que o problema não se manifesta. Examina-se então, quem fez o quê, como, quando e onde a queixa não se verificou, ou seja, como é que os padrões relacionados com o problema se alteraram, tentando-se perceber os padrões de interação que existem nas excepções referidas (de Shazer et al, 1986; Berg, 1991). Estas questões direccionam o cliente para a procurar de soluções no presente e no passado em vez de ser no futuro (O’Hanlon & Weiner-Davis, 1994). À primeira vista, as excepções poderão parecer ao cliente insignificantes, mas quando se encontra o comportamento que circunda a excepção à situação problema, este torna-se menos problemático, mais maneável e pode eventualmente desaparecer. A mudança pode ocorrer a nível emocional, perceptiva e comportamental. Quando os sentimentos perante um problema mudam, é possível fazer uma mudança perceptiva, seguindo-se uma mudança comportamental (Berg, 1991).

Para o sucesso da terapia, é necessário que cada caso, individual ou familiar, inclua um *objectivo específico*. Segundo esta técnica, não existe uma única maneira “correcta e “válida” de viver a vida. Um comportamento inaceitável para uma família ou indivíduo poderá não ser para outra família ou indivíduo. Por este facto, devem ser os clientes e não os terapeutas a identificar os objectivos. O sucesso da terapia vai depender largamente da forma como estes são definidos, bem como dos métodos usados para os atingir (de Shazer, 1982; de Shazer, 1986; de Shazer et al, 1986; Berg, 1991; O’Hanlon & Weiner-Davis, 1994). O *objectivo específico* deve ser, pequeno, simples, realista, atingível, a presença de algo e não a ausência e importante para o cliente (Berg, 1991).

### **1.3. The Coordinated Management of Meaning (CMM) - Modelo Comunicacional de Gestão Coordenada das Significações**

O Modelo Comunicacional de Gestão Coordenada das Significações (CMM) foi desenvolvido a partir das ideias de Bateson (cit. por Salmon & Faris, 2006) e do *Construccionismo Social*. A sua evolução pode ser descrita através de fases de construção da teoria, em que alguns conceitos foram sintetizados, tendo sido criadas ideias centrais e outras periféricas; na sustentação do modelo através de pesquisa e projectos; e ensinamento e colocação em prática do CMM, que se prolonga até aos nossos dias (Pearce Associates, 1999, 2004). O envolvimento do CMM com a Terapia Familiar começou nos anos 80, quando Karl Tomm (cit. por Barge & Pearce, 2004), encontrou um trabalho de Cronen, Johnson e Lannamann's em que foi usado dois modelos do CMM para compreender os padrões paradoxais da comunicação.

O CMM utiliza a "*Perspectiva da Comunicação*", que segundo Pearce (Pearce, 2006; Pearce Associates 1999 e 2004) implica que todos os eventos e objectos do mundo social são elaborados no presente e observados no processo de comunicação. Assim, deve-se olhar **para** a comunicação, e não **através** dela, baseando-se na crença de que os actos de comunicação são reais, ou seja, são o que existe no mundo social em que o Homem vive. A comunicação não é entendida como forma de expressão da comunidade, mas sim preferencialmente percebida como acções humanas que são orientadas por três princípios: i) olhar para a comunicação, ou seja, olhar para quem fala, quem conduz a conversa, onde ocorre, sobre quem ou o quê e como actua cada interveniente perante o outro durante este processo; ii) acompanhar a forma de comunicação e as consequências associadas a esta; e iii) aspectos tais como crenças, personalidades, atitudes, poder da relação e estrutura social e económica devem ser tratados como algo que é feito e não encontrado (ideia presente no Construcionismo Social), em actos de comunicação recíproca (Pearce, 2006).

Todo o ser Humano nasce num mundo social, no qual adquire padrões de interacção social, os quais admite como naturais e correctos. Cada pessoa aprende a distinguir se alguma coisa é elaborada por ele, pelo outro, ou por "nós" e se está a agir da mesma forma ou de forma oposta. Estas distinções têm implicações importantes na forma como o indivíduo se responsabiliza ou se culpa por algo. Através do CMM é possível cada individuo pensar nele próprio, focando-se nos padrões de comunicação em que o Homem participa, em que o intuito é descreve-los, explicar como são co-construídos e intervir para criar "melhores" padrões de comunicação (Pearce Associates, 1999 e 2004). Segundo Pearce (2006), a qualidade de vida

pessoal e do mundo social está directamente relacionado com a qualidade de comunicação patente. Usar o CMM significa olhar para o acto de comunicar, apenas como uma das inúmeras possibilidades que o indivíduo tem para realizar ou falar de algo, pois este é um acto criativo em que algo que não existia anteriormente é elaborado (Pearce, 2001).

A comunicação é descrita pelo CMM, como um processo duplo de **construção e gestão de significados e coordenação de acções**. Estes dois aspectos são inseparáveis, mas não o mesmo. O primeiro ocorre no mundo das histórias e o segundo no mundo dos eventos, sendo que o CMM olha em primeiro lugar para o que aconteceu ou objecto e só depois para as histórias que daí surgem e os interpretam (Pearce, 2006). A linguagem usada para expor as histórias pode falhar, pois dá ênfase a alguns aspectos negligenciando outros. Desta forma o CMM oferece três termos para que se consiga aplicar a perspectiva da comunicação aos eventos e objectos do mundo social: coordenação, coerência e mistério (Pearce, 1989; Pearce, 2001).

**Coordenação:** processo pelo qual os indivíduos tentam conjugar as suas acções de forma a produzir padrões. Isto não significa que os vários indivíduos presentes na acção compreendam ou aceitem o ponto de vista uns dos outros, nem que cada um goste ou queira o padrão produzido (Pearce, 1989; Pearce Associates, 1999, 2004; Pearce, 2001; Pearce & Pearce, 2000). Do ponto de vista de uma perspectiva individual é importante encontrar meios de conjugar as acções com as dos sujeitos que os rodeiam, para que o indivíduo não se depare com problemas. Numa perspectiva colectiva, é importante que os padrões permitam que o sujeito viva e prospere. Posto isto, com o CMM alicia-se os sujeitos, individualmente e/ou colectivamente, a produzir melhores padrões de comunicação (Pearce, 1989; Pearce, 2001; Pearce Associates, 1999, 2004).

**Coerência:** processo através do qual o sujeito conta a si próprio e aos outros, histórias para interpretar o mundo que o rodeia, o seu lugar nele, que vão proporcionar um significado para a vida individual e colectiva (Pearce, 1989; Pearce, 2001; Pearce Associates, 1999, 2004). As histórias contadas nem sempre são coerentes com as vividas, surgindo uma tensão que providencia grande riqueza à vida de cada ser Humano e que pode também advir de uma mesma situação ser contada de forma diferente por cada interveniente (Pearce, 2001).

**Mistério:** direcciona a atenção para o facto de que a condição humana é maior e mais subtil do que qualquer história que possa ser contada (Pearce, 1989; Pearce Associates, 1999,

2004). Para o mesmo facto existem inúmeras histórias para o descrever, que são elaboradas de forma diferente conforme a percepção do sucedido ou do objecto, e acções que cada indivíduo pode ter (Pearce, 1989; Pearce, 2001).

Em suma, é possível afirmar que este modelo conceptualiza a organização hierárquica dos significados, em que a comunicação é o processo base através do qual cada indivíduo co-construi, gere, e transforma a sua própria realidade social (Cronen, Pearce & Tomm, 1985). O uso do CMM por terapeutas pode ajudar os clientes a articular as histórias que viveram e a restaurar as suas experiências, para que continuem a sua vida (Barge & Pearce, 2004)

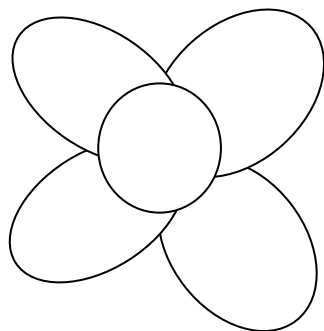
### 1.3.1. Modelos

O uso do CMM permitiu desenvolver algumas ferramentas e modelos conceptuais únicos que permitem descrever, compreender e guiar os indivíduos em conversação, de forma a criar melhores mundos sociais (Pearce, 2001, 2006). As ferramentas usadas são: o *Modelo Serpentina*, que permite o desdobramento de episódios sociais. O Modelo de Hierarquia, que permite a análise de narrativas que não inclui a acção coordenada ou os múltiplos caminhos em que as acções coordenadas e os seus significados se implicam mutuamente. O *Modelo Atómico/Daisy*, de textura conversacional dos eventos e objectos das realidades sociais. O *Luuut*, a distinção entre as histórias vividas e as histórias contadas. O *Conceito de Força Lógica*, que é descrito quando o indivíduo refere que actua de certa forma independentemente do resultado, trabalhando com o que o indivíduo identifica que tem, deve e não deve fazer. O *Charmed Loop*, que surge das histórias que o individuo conta e é usado caso exista um padrão de oscilação no comportamento, em que uma parte do padrão parece o oposto da outra parte. E o *Strange Loop*, que também surge das histórias que o individuo conta, mas é usado caso o padrão das histórias não estaque e um acontecimento leve a outro e assim sucessivamente, voltando ao início (Pearce, 2001, 2006). De notar que estes conceitos e modelos não são por si só valiosos; eles são disciplinas e heurísticas que explicam a perspectiva do CMM, (Pearce, 2006).

Destes modelos, apenas o *Modelo Atómico/Daisy* será explicado de seguida de uma forma mais pormenorizada, pois foi o único utilizado para este estudo.

#### 1.3.1.1. Modelo Atómico/Daisy

Este modelo representa o processo de comunicação interpessoal, recorrendo ao ponto de vista da terceira pessoa (terapeuta), requerendo um pouco de agilidade por parte do técnico, estando longe da linearidade dos modelos comunicacionais (Pearce, 1994). Cada indivíduo nunca está exclusivamente em uma conversa num dado momento. Mesmo quando está só, está a ter conversas silenciosas com os outros significantes e quando conversa com outra pessoa, o que diz ou faz é fruto de outras conversas anteriores (Pearce Associates, 1999, 2004). Este modelo é uma forma de captar a atenção para as múltiplas conversas em que cada acção toma parte. No centro coloca-se o evento ou objectos de interesse e cada pétala corresponde à exploração das conversas que fazem parte ou advêm do centro (Figura 1). É necessário explorar cada pétala, identificar qual é a mais e a menos proeminente e disto resulta uma descrição específica do evento ou objecto seleccionada para análise (Pearce, 1994; Pearce Associates, 1999, 2004).



**Figura 1: Esquema do Modelo Atómico/Daisy**

Este modelo sugere uma variedade de intervenções construtivas/destrutivas. O profissional aprende uma série de capacidades, entre as quais: desconstruir a rede entre os diálogos; admitir os diferentes significados implícitos trabalhando com o que é visto e ouvido; clarificar porque razão comentários podem gerar efeitos indesejados; reconhecer que os valores estão presentes nas diferentes conversas; identificar qual conversa deve ser privilegiada a cada momento; gerar alternativas mudando a perspectiva das conversas ou ligando-as (Schnitman, 2004). Este modelo pode ser usado para identificar as inúmeras pessoas envolvidas na mesma situação e saber a sua relevância, e se existir um evento muito texturado pode ser utilizado de forma a diferenciar a força ou saliência das relações particulares ou conversações (Pearce, 2006).

Cada acção realizada por cada ser humano, faz simultaneamente parte de inúmeras conversas. Assim, este modelo inúmera cinco tipos de contextos passíveis de estar patentes numa conversa e que podem ser analisados (Cronen et al., 1985).

São eles o *Acto de Fala*, que consiste em acções que o individuo realiza, proferindo as mesmas através de mensagens verbais e não verbais, (Cronen et al., 1985). Inclui cumprimentos, insultos, promessas, ameaças, afirmações e questões. De uma forma natural, é possível direccionar o olhar para a construção de um acto de fala concreto, pois a vida consiste nas formas variadas de desempenhar os mesmos actos. Estes são a unidade mais pequena de análise da comunicação e a noção de cada acto depende do contexto em que ocorreu, sendo que os contextos são elaborados através de acções específicas, mas o significado de acções específicas deriva do contexto em que ocorreram (Pearce, 1994).

Os *Episódios* particulares, são concepções de padrões de actos (Cronen et al., 1985). Categorias de eventos e objectos do mundo social, que têm uma estrutura interna que tanto pode ser flexível como rígida, sendo percebidos como padrões. São descritos como tendo um princípio, um meio (em que a sequência de eventos é significativa) e um fim. Contêm fronteiras entre o que está dentro e faz parte do episódio e o que está fora que não faz parte no mesmo. Tem ainda uma estrutura interna ou padrão, sendo que a relação entre eventos que ocorrem é significante (Pearce, 1994).

O sentido de *Self* do indivíduo é concepção de si no mundo social (Cronen et al., 1985). Cada ser é inundado por estímulos, destes acolhe as unidades que lhe são significativas para assim organizar o seu mundo social. Cada ser humano identifica uma porção do seu mundo social como sendo “eu próprio”. Para cada um o seu “self” é algo invisível com o qual pode agir normalmente, podendo ser reconstruído em conversações. Algumas situações levam a que o “self” se torne visível o que faz com que cada um se questione sobre questões existenciais. O “self” pode ser alterado por mudanças que ocorrem ao longo da vida através de eventos positivos ou negativos; e também devido ao encontro com estranhos cujo mundo social é diferente, proporcionando a quem se cruza o questionamento sobre o seu mundo social, o seu “self” (Pearce, 1994).

*Cultura*, concepção de como a sociedade, família e papéis pessoais funcionam (Cronen et al., 1985). Faz parte do mundo social, é no contexto conversacional em que o indivíduo participa que esta cultura se produz. Cada um aprende a sua cultura participando nela. A

cultura de cada um é invisível, aparece como normal para cada indivíduo, pois consiste nos recursos que cada um usa para normalizar a sua percepção e as suas acções. Contudo a cultura dos outros é visível aos olhos dos que os observam, pois é passível de ser vista e comentada (Pearce, 1994).

O sentido de *Relação* com outros, concepção do indivíduo de como duas ou mais pessoas se relacionam e como a sua relação é influenciada face à questão (Cronen et al., 1985). As relações são uma parte importante do nosso mundo social e tal como os outros eventos e objectos são elaboradas através da conversação. Se é desejo do técnico entender as relações entre pessoas da perspectiva da comunicação deve olhar para como a comunicação é elaborada, pois do ponto de vista da comunicação interpessoal tudo é construído e as relações não são excepção (Pearce, 1994).

### 1.3.2 Investigação com CMM

O CMM é utilizado para compreender conversas particulares e padrões de comunicação (episódios comunicacionais), como guia de intervenção em padrões indesejados e não produtivos, e como guia de pesquisa para que se pense através de situações complexas e interessantes, entre outras aspectos (Pearce Associates, 1999, 2004). Como o seu objecto de estudo é a comunicação, possibilita níveis descritivos e interpretativos de um episódio comunicativo, o que permite uma compreensão profunda do que está por detrás de cada caso (Neto, 2003). Desta forma é possível procurar significados de fundo que influenciam a maneira como os relacionamentos fluem e se interligam na construção vivencial de cada homem e mulher. Importa então referir que qualquer trabalho de investigação com CMM deve seguir a seguinte sequencia<sup>1</sup>: i) **descrição**, ii) **interpretação**, iii) **critica**, iv) **pôr em prática**, v) **transformação**, (Pearce, 2006, 2007).

## 2. Objectivos da investigação

O presente trabalho possui dois níveis distintos de objectivos, o primeiro relativo à conceptualização teórica respeitante à articulação do CMM com a TBOS e o segundo às

---

<sup>1</sup> Na metodologia será explicado os cinco pontos da sequência da investigação com CMM segundo Pearce 2006, 2007, e adaptando-os de acordo com os objectivos propostos para este trabalho.



implicações práticas da aplicação desta forma de intervenção. O primeiro nível implica, i) adaptar o CMM através do *Modelo Daisy Orientado para as Soluções* (MDOS) à prática da TBOS, através da formulação de questões de compreensão do problema e orientadas para a solução e ii) aplicar o MDOS em sessão através de questionamento directo. O segundo nível envolve, a) compreensão do objectivo terapêutico segundo as cinco categorias do CMM, através do MDOS, b) procura de excepções/soluções através da aplicação do MDOS com questionamento directo, c) perceber o que é ainda necessário trabalhar em sessão para o objectivo ser atingido.

### **3. Metodologia: Investigação com CMM**

Neste ponto, importa focar aspectos tais como o estudo de caso, aspectos teóricos e descrição do caso presente no trabalho. É ainda expor o procedimento usado na investigação.

#### **3.1. Estudo de caso**

Na conduta qualitativa, o estudo de caso representa um enquadramento comum para o desenho da investigação (Bryman & Burgess, 1999). O estudo de caso presente neste trabalho insere-se, no *estudo de caso instrumental*, em que um caso particular é examinado para fornecer uma visão abrangente sobre um assunto específico ou para aperfeiçoamento de uma teoria. No *estudo de caso intrínseco*, utilizado para uma melhor compreensão de um caso em particular que pode ser semelhante a outros mas que devido à sua particularidade seja de interesse trabalhar (Stake, 1994). Sendo também um estudo de caso *informal* pois descreve a metodologia apropriada para pesquisa conduzida por terapeutas na terapia. Pode ser usado em pesquisa de acções clínicas em novas intervenções, aquando da aplicação de uma técnica antiga a um caso novo, ou se a estrutura do processo terapêutico for alterada. Geralmente são descritivos e orientados para a descoberta (Moon & Trepper, 1996). Num caso nem tudo é passível de compreensão, sendo o estudo de caso importante ao redefinir teorias, proporcionar questões para futuras pesquisas e ainda ajudar a estabelecer limites de generalização (devido à especificidade de cada caso; Stake, 1994).

A parte prática deste estudo tem como fonte um caso individual presente no SAFI. Importa referir, de forma sucinta, o desenvolvimento do caso até e após a sessão de aplicação do MDOS. O nome fictício empregue à cliente será Verónica (V.).

O primeiro contacto com este caso foi através de um telefonema por parte do namorado S. (Sandro, nome fictício) a pedir ajuda face à dificuldade de V. em ultrapassar o luto da irmã. Foi então solicitado que V. ligasse para o serviço, e a quando do telefonema foi referido por ela o mesmo problema.

Aquando da primeira sessão, V. expõe que a expectativa que tem para a terapia é que consiga “encontrar um novo fôlego para as coisas (...). Desejando ter mais animo para realizar o que deseja necessitando de encontrar um rumo, talvez a nível profissional. Refere ainda que às vezes tem muita “garra”, mas outras vezes afirma “acordo sem vontade.”. Explica ainda que o seu problema não é só ultrapassar o luto, mas também problemas relacionais com os seus pais, que para além de serem pais são a sua entidade patronal. Acrescenta à sua descrição as crenças religiosas da mãe, as quais ela não partilha causando algumas dificuldades de comunicação. Expõe ainda uma excepção na relação com a sua mãe, o ter conseguido conversar, dizendo-lhe o que pensa. Refere que para não discutir entra em estado “zen”, ou por um lado faz perguntas e escuta, por outro deixa de ouvir por completo, tendo sido isto identificado como uma estratégia para que haja menos discussões. Têm como tema comum os cães, porque é algo que as liga. Menciona que já conseguiu realizar um pequeno passo em direcção ao objectivo: o ter saído de casa para morar sozinha. Um grande passo seria “arranjar um novo emprego”, algo que ainda está à procura.

A segunda sessão iniciou-se com a preocupação que V. demonstrou aos comentários dos seus amigos ao referirem que ela tem de gostar mais de si. Após uma pequena conversa sobre este assunto, V. concluiu gostar da sua maneira de ser, da sua forma de estar na vida, das causas que defende e, olhando para si, vê mais aspectos positivos do que negativos. No decorrer da sessão aplicou-se *"Outro" Interiorizado: A Entrevista Orientada Para as Soluções* (Marques, 2008) que consistiu na V. interiorizar a irmã. Esta técnica foi utilizada devido ao facto de na última sessão a equipa ter constatado que a irmã de V. era possuidora de soluções para o mesmo contexto de vida que V. enfrenta neste momento, de nomear a sua personalidade “rebelde”, que V. não consegue ter, e que é vista por ela como alguém significativo que se ainda fosse vivo lhe serviria de modelo. Desta forma considerou-se

pertinente explorar as soluções da irmã que possam ser aplicadas à situação actual de V. e potenciar a mudança considerada necessária para a sua vida. Ao ser explicada a tarefa, V. aceitou-a de imediato. Como desfecho desta aplicação pode-se referir que, a) que a força de viver de V. vem “do amor que tem aos pais, à família e às pessoas de que gosta”; b) que V. tem de “cortar o cordão umbilical”, o que em parte já aconteceu quando saiu de casa; c) que o seu lado mais autónomo é algo de que gosta muito; d) que deseja arriscar no petsitting (projecto que tem em mente), sendo este o "novo rumo", devido à independência que isso traria a nível profissional e ao prazer; e) e, por fim, a única coisa que V. poderia tirar da sua irmã seria o facto de ter o prazer de fazer alguma coisa, só pelo facto de a realizar.

Devido ao excessivo tempo entre sessões e ao facto de ser um dia perto do aniversário da morte da irmã, a terceira sessão centrou-se no “desabafo” de V. perante os contratempos do ocorridos neste interregno. Contudo é referida uma excepção importante, o facto do projecto do petsitting estar delineado faltando passar para o papel e fazer um folheto e um site. Refere ainda a ida a uma reunião de pais em luto onde foi confrontada pelos pais de como era perder uma irmã o que foi muito “perturbador”. Acrescenta ainda que a sua relação com os pais não está melhor e que há “barreiras” a transpor.

Mais uma vez existe um tempo excessivo entre sessões. Esta quarta sessão é passada a falar das questões que a preocupam e a apoquentam. Contudo consegue focar um aspecto que a ligou à mãe, “fui buscar o cão porque é a única coisa que ainda toca à minha mãe”. Uma grande excepção que ocorreu foi a mãe ter-lhe ligado devido a ter estado doente, sendo que V. ficou “contente”. Acrescenta que, se tentasse dizer à mãe aquilo que tem revelado nas sessões, “não me ia interpretar bem”, pois refere que a mãe se considera uma vítima. Em relação ao pai, indaga que podia ter uma relação boa mas a sua mãe não deixa.

Na quinta sessão, na qual era para ter sido aplicado o *Modelo Daisy Orientado para as Soluções*, não foi possível fazê-lo pois V. trouxe muitos episódios de excepção que tiveram de ser aprofundados, tendo sido adiada para a sessão seguinte a aplicação do MDOS. A V. refere que procurou e conseguiu encontrar fontes de afecto nos amigos e explica que se sente “um bocado mais leve” pois já mandou *curriculum* e candidaturas espontâneas para mudar de emprego. Relata um episódio ocorrido com a sua mãe no trabalho, acabando este por englobar terceiras pessoas que lhe disseram “mantenha sempre a sua dignidade” e não se deixar “rebaixar” pela mãe. Conta ainda a surpresa que lhe fez, levando-lhe pastéis de Belém, no

fim-de-semana após o dia da mãe, já que nesse dia não conseguiram almoçar juntas, porque a mãe não confirmou a sua presença no almoço. Acrescenta que conversou com o seu pai e isso trouxe-lhe “alívio”, pois conseguiu conversar com o seu pai sem se engasgar e sem *stress*, algo que diz nunca ter conseguido de uma forma tão tranquila. Foi-lhe então proposto o DMOS e após aceitar ficou acordado que se faria na próxima sessão.

Na sexta sessão foi aplicado o MDOS, do qual os assuntos mais pertinentes estão presentes nos resultados e na discussão, pois esta sessão é a fonte deste trabalho.

Na sétima sessão o caso foi finalizado de comum acordo entre equipa e cliente. Contudo, importa referir alguns aspectos presentes na sessão, tais como: o facto de V. referir que pediu desculpa à mãe três vezes e que tem estratégias para não entrarem em confronto. Explica que disse à sua mãe que tudo o que faz em relação a ela é de “boa fé”. Expõe convicta que se agarra às coisas boas e desvaloriza atitudes mais parvas, sendo uma pessoa que facilmente percebe e admite que errou. Acrescenta ainda que “discussões e maus momentos há sempre”, relatando que sua mãe “estava para embirrar”, dizendo que para não se chatear que mantinha a calma, estava o mais “cool” possível para não entrar em confronto, sendo esta uma das suas estratégias. É ainda referido em sessão que neste interregno entre sessões esteve mais calma e sossegada no trabalho. Pegando um pouco na sessão anterior e no que foi dito aquando da aplicação do MDOS, a terapeuta questionou-a sobre como foi naquele dia terem falado por palavras, apesar de serem escritas (V. mandou três s.m.s. à mãe a dizer o que sentia por ela estar a “embirrar”), uma vez que foi referido que falam mais por gestos, ao que V. replica: “as coisas estão bem assim”, através dos gestos. Acrescenta ainda que se imagina daqui a um ano com um “puto”, com o *petssiting*” (mesmo que não seja totalmente oficializado). Em relação aos pais diz, “não faço prognósticos antes do jogo, os meus pais são uma incógnita”. Se daqui a um ano as coisas não estiverem bem, diz que estará a lutar para que fiquem, referindo que tem a capacidade para isso, pois está muito mais tolerante do que antes, sentindo essa mudança em si.

### **3.2. Procedimento**

Para além do que foi referido supra sobre o CMM, seus conceitos e modelos, na elaboração de um trabalho de pesquisa com esta técnica é necessário ter como base o facto de ser fundamental tratar a comunicação como o processo social primário (Pearce & Pearce,

2000). E que os conceitos e modelos permitem uma melhor descrição e disciplinam os investigadores aquando de um trabalho (Pearce, 2006). Por isso mesmo, cada projecto de investigação deve conter as perspectivas relevantes para qualquer pesquisa com este modelo, não descurando que o desenho para cada projecto deve ser personalizado. Dentro da individualização de cada trabalho, e tendo em conta que devido aos inúmeros contextos em que o CMM pode ser utilizado, este exige uma grande criatividade na sua aplicação, não devendo ser descurados os cinco pontos referidos anteriormente (Pearce, 2006, 2007), e que serão explicados mais detalhadamente posteriormente apoiados em bibliografia, mas também sofrendo alguma adaptação tendo em conta os objectivos do trabalho.

A descrição do procedimento utilizado a quando da colocação em prática do modelo adaptado será iniciada com a explicação da fase “preparação”, que consiste na elaboração das questões específicas e preparação da sessão em que foi aplicado o MDOS.

### **Preparação**

De acordo com o primeiro objectivo deste trabalho, foram elaboradas questões específicas para o preenchimento as cinco categorias do CMM em sessão através do MDOS. Cada categoria, de acordo com a sua especificidade, tem questões “standard” e questões orientadas para a solução. As primeiras permitem perceber o problema, como este é percebido, como influencia e como é vivido; as segundas facultam a percepção do que a pessoa já faz e ainda pode fazer para resolver a questão excepções e soluções ao problema.

O *acto de fala* está no centro do *Modelo Daisy Orientado para as Soluções*, porque foi compreendido como a acção específica a ser trabalhada. A questão “standard” desta categoria, presente no quadro que se segue, permite perceber qual o assunto a ser trabalhado em sessão e através do qual se executará as restantes categorias.

As questões<sup>2</sup> foram as seguintes:

---

<sup>2</sup> Nas questões em que não é mencionada bibliografia são questões elaboradas apenas de acordo com a especificidade da categoria. As questões com um asterisco (\*) são específicas para o caso presente no trabalho.

Tipo de questões Categorias	<b>“Standard”</b>	<b>Orientadas para a solução</b>
<i>Acto de fala</i>	.Neste momento qual é a questão que mais o/a preocupa?	.O que pode fazer para que esta questão seja resolvida?
<i>Episódios</i>	.Qual a natureza da situação em que nos encontramos? (Neto, 2003) .Quando foi a ultima vez que se deparou com esta situação?	.Como pode agir perante esta situação? .Qual a sua responsabilidade no contexto em que se encontra? (Neto, 2003) .Qual foi a ultima vez em que se deparou com a situação menos problemática? O que fez?
<i>Self</i>	.Como vive esta situação a nível pessoal? .Como é que isto o/a influencia? .Como é que isto influencia a sua presença com amigos e familiares?	.O que já fez, a nível pessoal para resolver a questão? .O que faz para que esta situação não o/a perturbe ainda mais? .O que poderia fazer, de acordo com as suas capacidades, para que a sua percepção a nível pessoal desta questão pudesse ser alterada?
<i>Cultura</i>	.Tendo em conta a sua cultura/educação, como percepciona o seu problema? Como pode ele estar relacionado com esses factores? Como é que estes factores o influenciam? .O que a faz se manter junto à sua família?*.O que faz a sua família estar junto a si?*. Como percepciona o futuro?	.Como pode construir e transmitir a sua maneira de pensar sobre este assunto? .O que já fez para que a nível cultural/educacional algo se pudesse alterar de forma a solucionar o problema? .O que seria necessário acontecer para que a sua maneira de percepcionar o problema a nível cultural/educacional se alterasse?
	.Como é que este problema	.O que pode fazer com o

<b>Relações</b>	<p>influencia as suas relações com sua família e seus amigos?</p> <p>.Já alguma vez falou sobre isto a algum amigo? Qual era a sua opinião? Concordou? Ajudou-a? O que fez?</p>	<p>auxilio de outros que solucione o problema, ou pelo menos que a faça abstrair do mesmo?</p> <p>.Como pode fazer, através das suas relações, que seja alterada a forma de pensar da sua mãe?*</p> <p>.O que é necessário trabalharmos aqui, para que a situação se altere?</p>
-----------------	---	--

No seguimento foi planeada a 5ª sessão do caso, tendo em conta a preparação de base utilizada nas sessões que têm apenas a TBOS como técnica a ser utilizada, acrescentando as questões formuladas para o “preenchimento gráfico” do *Modelo Daisy Orientado para as Soluções*. Nesta sessão, devido à falta de tempo não foi possível aplicar o modelo tendo sido este apenas explicado e proposto para a próxima sessão (anexo I), o qual foi aceite por V. e trabalhado na 6ª sessão.

De seguida será explicada a sequencia (cinco pontos) que qualquer trabalho de investigação com o CMM deve conter, tendo em conta a individualização deste projecto. A integração do CMM numa sessão de TBOS pode ser observada através do anexo I, onde se pode observar a preparação da sessão. Tratando-se de uma sessão normal para TBOS, tendo em conta o desenvolvimento do caso, com o acréscimo das questões do modelo proposto e adaptado para este trabalho.

### **i) Descrição**

Este ponto consiste em manter os níveis de abstracção baixos de forma a obter o que realmente foi vivido, através de auto-relatos e episódios comunicacionais descritivos e reconstruídos pelos participantes que os viveram na primeira pessoa, movendo-se do geral para o específico (Neto, 2003; Pearce, 2006, 2007). Este processo é facilmente executado através de entrevista, em que o técnico pode fazer questões de acordo com o *Modelo*

*Atómico/Daisy*, ou outros modelos, o que providenciará informação que será utilizada nas duas próximas fases de pesquisa (Pearce, 2006).

Estas questões foram elaboradas não só de acordo com as categorias do *Modelo Atómico/Daisy* e princípios do CMM, mas também tendo como base a técnica da TBOS e suas especificidades. Foram então apresentadas as questões elaboradas na fase da preparação, e após do que estava previsto efectuar antes, tal como se pode observar no anexo I (i.e. Preparação da 6ª sessão). Pode surgir a necessidade de efectuar outras questões que não foram redigidas anteriormente de acordo com o que vai sendo relatado pelo cliente; no estudo de caso vigente, não foi excepção. No anexo II (i. e. Transcrição da sessão) é possível observar outras questões que foram elaboradas que não constam da preparação mas que foram de extrema importância tendo em conta o que estava a ser relatado pela cliente em sessão e que serviram para uma melhor compreensão do que estava a ser exposto.

No nível descritivo é necessário que na utilização dos modelos sejam consideradas três categorias, ou mais, de análise relevantes, (acto de fala, episódio, relação, self, cultura; Neto, 2003). Neste caso foi possível utilizar as cinco categorias, pois são todas de extrema importância para o desfecho do problema exposto pela cliente.

Desta forma é possível preencher, neste caso *à posteriori*, o centro e pétalas do modelo com citações na primeira pessoa para uma subsequente análise. Seria também possível ir preenchendo em sessão o “gráfico” do modelo, algo que não foi utilizado neste caso.

## **ii) Interpretação**

Consiste em pontuar a sequência de acções e compreender quando é que algo mudou (Pearce, 2006, 2007). Alguns investigadores convidam as pessoas a trabalhar de uma forma colaborativa, tornando os modelos visíveis, construindo-os em conjunto proporcionando logo uma primeira análise (Pearce, 2006).

Neste estudo o MDOS não foi preenchido em sessão, apenas foram feitas as questões sabendo a V. o fundamento geral das mesmas, através da explicação sucinta do CMM. Desta forma toda a interpretação foi elaborada pós sessão a partir da transcrição (anexo II) elaborada desta a partir da gravação em vídeo efectuada. Posteriormente foram preenchidos o centro e pétalas de acordo com as categorias do MDOS focando os aspectos que seriam mais pertinentes e importantes, descritos na primeira pessoa, tal como está na transcrição e de



acordo com o questionamento personalizado. Os elementos do mundo social, inevitavelmente combinam acção e significado, sendo que uma descrição completa deve incluir interpretação. Os conceitos e modelos do CMM funcionam como habilitações e disciplinas heurísticas, chamando o técnico a prestar atenção a alguns aspectos específicos do modelo e do próprio contexto em que é aplicado. Por exemplo, nesta fase, tendo em conta o *Modelo Atómico/Daisy*, este disciplina o técnico a olhar para a variedade de conversas que têm lugar, incluindo algumas que não chamam atenção, as que são mais pertinentes e/ou incluem outras pessoas (Pearce, 2006).

### **iii) Crítica**

Este ponto surge da descrição elaborada do que está e como está a ser resolvido algo de uma situação específica, por parte do indivíduo (Pearce, 2006, 2007). Como programa interpretativo que é, o CMM questiona o que está a ser feito e responde através de vocabulário que inclui actos de fala, episódios, self, relações, formas de comunicação, de consciência e mente (Pearce, 2006). Deve ser tido em conta duas perspectivas diferentes, a da primeira e da terceira pessoa para caracterizar de forma mais específica a comunicação (Pearce, 1994). Baseado na descrição é possível descrever o que faz mais ou menos sentido e o que é mais ou menos possível. Para ir de uma crítica geral para uma crítica específica de análise, o CMM oferece ferramentas, entre elas, encontrar os pontos de bifurcação e trabalhá-los, procurar a distribuição dos actos de fala, observar os episódios que ocorreram e que formas de comunicação surgiram. No final desta fase, o técnico vai de uma análise interpretativa, para uma em que começa a nomear e descrever os eventos que estão a ser estudados. Ao identificar os pontos importantes, de relevância para o que se deseja atingir, o técnico pode através da sua descrição identifica-los e referir onde alguém agiu de forma diferente e o que foi feito de diferente (Pearce, 2006), promovendo assim a mudança e o ponto de partida para o ponto do projecto que se segue.

Desta forma, para a sessão seguinte à aplicação do modelo deve ser elaborado pelo técnico questões ou esclarecimentos para perceber se fez ou não sentido o questionamento personalizado de acordo com o modelo e se há aspectos que foram expostos a serem tratados de forma a que a solução para o problema seja encontrada pelo cliente (Anexo III).

O trabalho neste ponto será mais pormenorizado do que em futuros trabalhos, devido à discussão mais pormenorizada dos resultados.

#### **iv) Prática**

Quase no final do desenvolvimento do projecto surge o colocar em prática, ou seja, elaborar decisões sábias, agir de acordo com as decisões, monitorizar os efeitos dessas acções, rever as decisões e agir de novo (Pearce, 2007).

Isto é possível através da aplicação em sessão da preparação elaborada no ponto anterior e assim tirar conclusões sobre o que pode ser melhorado e o que ainda pode ser feito.

#### **v) Transformação**

O objectivo último da pesquisa com CMM é contribuir para o processo de melhorar o mundo social, melhorando a comunicação. Assim, a ultima fase do projecto consiste na transformação, ou seja, o processo de pesquisa deve gerar compreensão dos *settings* específicos, inteligência prática sobre como as coisas funcionam, relações colaborativas e aprendizagem transformativa por parte do técnico (Pearce, 2006, 2007).

Este ponto é alcançado através da interpretação do ponto anterior. Se existir uma mudança na forma de estar perante o problema por parte do cliente o mundo social do mesmo melhora, melhorando a comunicação.

À semelhança do ponto anterior, neste trabalho com as conclusões sobre o que pode ser melhorado e acrescentado, é possível generalizar de alguma forma, o quanto este modelo inovador pode ser positivo em futuras terapias de forma a melhorar o mundo social do cliente.

### **4. Resultados/Análise**

Os resultados obtidos estão presentes na transcrição integral da sessão utilizada para o estudo de caso (Anexo II). De seguida pode ser observada a análise e interpretação (ponto dois do procedimento), tendo em conta as categorias e respostas às questões “standard” (fig. 2) e orientadas para a solução (fig. 3), observando-se o grafismo de uma “daisy” (margarida).





## 5. Discussão

Antes de iniciar a discussão dos resultados é necessário sublinhar que o estudo de caso presente neste trabalho é considerado *instrumental* e *informal*, pois obteve-se resultados através da alteração do processo terapêutico no SAFI, com a introdução de uma nova técnica, o *Modelo Daisy Orientado para as Soluções*. Importa ainda referir que este estudo de caso é também considerado *intrínseco*, pois facilitou a compreensão mais aprofundada do caso, seus objectivos, excepções e soluções.

Antes de direccionar de uma forma mais aprofundada a discussão para os resultados, importa expor a adaptação do *Modelo Atómico/Daisy* à prática da TBOS através da formulação de questões sobre o problema, orientando para a solução. A maioria das questões são gerais para a categoria em que estão inseridas, tendo sido elaboradas três perguntas específicas para o estudo de caso presente no trabalho. A utilização destas questões gerais permite um leque abrangente de respostas que são inseridas em cada categoria, tal como pode ser observado nos resultados, pontos 4.1 (MDOS Figura 2: questões “standard”) e 4.2. (Figura 3: MDOS: questões orientadas para as soluções). A aplicação do modelo permitiu obter um objectivo terapêutico específico com a construção de um *acto de fala* concreto obtido através da pergunta “standard” “*Neste momento qual é a questão que mais o/a preocupa?*”. Com a questão orientada para a solução desta categoria, é possível compreender mais facilmente o que pode o cliente fazer para que a questão seja resolvida a um nível geral. Com as restantes questões é possível olhar para a comunicação de uma forma mais particular de acordo com a especificidade de cada categoria. Ou seja, através: da percepção de episódios específicos e de padrões de actos (*episódios*); de como as relações estão construídas e como se influenciam (*relações*); de como o indivíduo percebe a si e ao mundo e como isto pode ser alterado pelas circunstâncias (*self*); de como a sociedade, família e papéis pessoais funcionam e estão presentes na vida do indivíduo (*cultura*), (Pearce, 1994). Com o objectivo estipulado pelo cliente e através das questões elaboradas para cada categoria, é possível constatar a percepção do indivíduo e vivência do problema, o que faz e pode fazer para o solucionar e que excepções existem. Com isto é possível olhar para quem fala, como algo é percebido, como a comunicação entre pares ou grupos é conduzida, como ocorre, sobre o quê e como cada interveniente (principalmente quem está em sessão) actua perante a outra pessoa durante este processo e as consequências disto. Importa ainda recordar que, segundo Gergen &

Gergen (2004), a TBOS é entendida como uma negociação e construção de novos significados para os acontecimentos vividos e que, através de questões específicas, é possível fazer emergir excepções, soluções e mudanças (de Shazer et al, 1986; Berg, 1991). De acordo com Pearce (2001) cada momento de comunicação pode ser observado como algo criativo em que algo que não existia anteriormente é elaborado. Deste modo foi de total interesse adaptar um modelo do CMM à TBOS, para assim criar melhores padrões de comunicação. Através, não só da preocupação em solucionar, mas principalmente, na mudança do foco. O cliente passa a evidenciar o que faz e pode fazer para obter soluções e excepções, colocando em segundo lugar a preocupação pelo problema. Assim, é possível perceber como o indivíduo vive e percepção a questão ou situação problemática (i.e. pelas questões “standard”), as soluções e excepções existentes e o que ainda pode ser feito (i.e. através das questões específicas orientadas para a solução elaboradas para cada categoria).

O questionamento directo é mais um factor que permite dirigir a atenção do cliente para o que está a ser trabalhado em sessão, existindo menos fugas ao assunto, o que é possível observar pela maioria das respostas curtas por parte de V.. Este questionamento, possibilita ainda, a construção do grafismo do MDOS em sessão ou após sessão, através do que foi narrado na primeira pessoa. Neste caso não foi preenchido em sessão devido à falta de tempo, tendo sido elaborado após a sessão e utilizado na sessão seguinte. O preenchimento na primeira pessoa, permite que através da linguagem do cliente os terapeutas possam perceber as ideias, conceitos e memórias que advêm do intercâmbio social, sendo através do diálogo que o cliente consegue desenvolver um sentido de identidade e uma voz interior, tal como refere Lynn Hoffman (1992), e mostrar a sua percepção e vivência sobre o que o circunda.

Segundo Pearce (1994), o “mundo social” é a totalidade de conversas das quais o indivíduo faz parte e que vão ser processadas e ligadas de um modo complexo, propiciando a construção lógica de significados e acções. Como o que diz ou faz é fruto das conversas anteriores (Pearce Associates, 1999, 2004), é importante captar a atenção para as múltiplas conversas em que cada acção surge, de forma a compreender, o que trouxe o cliente à sessão e como isso é percebido e influencia outros aspectos da vida da pessoa. Através do MDOS é também possível perceber como estas “conversas”, (conteúdo das categorias), podem ser alteradas, de forma a construir um “mundo social” melhor, pois o indivíduo tem um mundo de *soluções*, forças e recursos para fazer face às adversidades, que estão em contínua renovação

através das diferentes experiências de interação com os outros, tal como referem de Shazer et al (1986); de Shazer & Berg (1988); Berg (1991) e O'Hanlon & Weiner-Davis (1994). Através dos resultados, aspecto gráfico e conteúdo é possível observar que existe uma questão central (viz. *acto de fala*), da qual fazem parte ou advêm outros aspectos pertinentes para a clarificação da situação. Assim, trabalhar estes aspectos e seus significados permite construir alternativas ao que é exposto.

Observando os resultados é possível constatar que a formulação de questões específicas leva a respostas mais concretas à pergunta efectuada, dando menor oportunidade à divagação tendo sido possível preencher o centro e cada pétala do MDOS através das perguntas “standard” e orientadas para a solução. Observando os resultados na íntegra, (anexo II) é possível reparar em questões que não foram elaboradas na *preparação* mas que, no decorrer da comunicação, foram de extrema importância colocar naquele instante. Tal como refere de Shazer (1986), olhando para o grupo de Milão, na terapia pouco ou nada se conhece do cliente, sendo a totalidade do conteúdo da resposta uma constante incógnita. Assim o terapeuta deve estar sempre pronto a formular questões pertinentes derivadas de respostas importantes. No caso em estudo, nem todas as perguntas elaboradas na preparação foram pertinentes de ser colocadas em sessão. Contudo V. ao responder às questões colocadas respondia logo a outras que não foram mencionadas.

Obteve-se o essencial para o conhecimento mais aprofundado do caso com a compreensão do objectivo terapêutico, o seu problema, a sua influencia na vida de V., no que a rodeia e quais as soluções e excepções existentes ou que podem vir a existir, de acordo com as cinco categorias do CMM. Tendo em conta a sequência que uma investigação com CMM deve conter, presentes no *procedimento* (ponto 3.2.), serão agora trabalhados de forma mais aprofundada os resultados. O primeiro ponto, i) Descrição: foi elaborado durante a sessão; o segundo ponto, ii) Interpretação: foi realizada aquando do preenchimento das cinco categorias (centro e pétalas do MDOS relativamente às questões “standard” e questões orientadas para as soluções); o terceiro, quarto e quinto pontos, iii) Crítica, iv) Prático e v) Transformação: foram implementadas no desenvolvimento do caso após a aplicação do MDOS, mas serão ainda mais trabalhados a nível da discussão (principalmente o ponto iii) e a nível das *limitações e futuros trabalhos* (viz. na Conclusão).

Observando os resultados de cada categoria, é possível constatar, através do *acto de fala*, que o objectivo a trabalhar era a “relação com os pais”, principalmente com a mãe, pois a má relação com o pai deriva da relação com a mãe, sendo este objectivo explicado através do que V. narra, “a minha mãe não tolera bem a opinião diferente dos outro (...) E concretamente em relação a mim (...) não aceita bem porque sempre fui mais calada, mais submissa e quando eu elevo a minha opinião, a minha voz, o meu pensar, parece que aquilo para ela é um choque e não cai bem.”. Posto isto conseguimos um objectivo específico, pequeno, simples e realista identificado pela cliente. Após ser explicado o porquê do objectivo foi necessário questionar sobre as soluções, excepções, o que faz e pode fazer para que a situação seja resolvida, de forma a consumir o que está descrito nos princípios da TBOS. Estes foram trabalhados através dos resultados provenientes das questões orientadas para as soluções que seguiram a seguinte directriz: cada indivíduo tem um mundo de soluções, forças e recursos que estão em constante renovação para fazer frente à situação problemática. Os problemas não necessitam ser descritos em sessão, é sim necessário procurar e ampliar excepções para construir soluções promovendo mudanças, de forma a mudar a percepção da situação por parte da família ou indivíduo. Para este fim, e em todas as categorias, é utilizada uma conversa terapêutica que encaminhe para a alteração da percepção da situação, tornando-se possível alterar o sistema, trabalhando apenas com um elemento. Se quem for à terapia alterar para melhor a sua comunicação com os que o rodeiam, algo será diferente e poderá influenciar todo o sistema (de Shazer, 1982; de Shazer et al, 1986; de Shazer & Berg, 1988; Berg, 1991; O’Hanlon & Weiner-Davis, 1994).

Focando o que V. faz em relação ao objectivo, esta refere, “comunicar, dizer o que sentia... fazer coisas que eles gostassem... quebrar a questão que pode ser pouco tabu, que é a da minha irmã... ser mais agradável”. O que ainda pode fazer, “continuar a insistir,”. Como soluções tem, “...explorar aquelas que eu já utilizo (...) Cães... ir buscar coisas que eles gostem para chegar a eles, tentar trazê-los um bocadinho ao meu mundo”. Deu então um exemplo do seu aniversário em que tentou traze-los ao “seu mundo”, isto pode ser observado nos resultados no centro do MDOS das questões orientadas para a solução. Posto isto é possível dizer que V. já tem um plano de intervenção face ao problema cheio de potencialidades.



Quanto à categoria *episódios*, foi descrito quando o problema surgiu e o que acontece actualmente. A situação problemática despontou quando V. entrou para o curso que não queria fazer, e piorou quando acabou o curso e não quis trabalhar nessa área, fazendo “prevalecer” a sua “vontade” e a sua “opinião, entrando em “choque profundo” com sua mãe. Actualmente, “em todas as situações quase que nós podemos entrar em choque. “. “Quando eu manifesto a minha opinião, que até é muito próxima da dela mas nalgumas coisas a gente não afina e quando desafinamos, tá o caldo entornado.”. Contudo nem sempre os padrões dos actos são negativos o que permite obter excepções tal como refere V., “às vezes há coisas que acontecem fora do percurso normal, mas que por acaso... até foi fixe”. Relativamente às soluções que V. tem para que haja mudança nos padrões negativos e sejam introduzidos padrões positivos de forma a existir uma relação entre eventos importante e positivos, V. diz que apesar de “não deixar de pensar” o que pensa, não dá razão à mãe naquilo que acha que “ela não tem razão, mas simplesmente calo-me. E ignoro, tento passar ao lado para não me chatear, nem a chatear a ela”. Para além do que já faz, refere, “acho que não posso fazer mais nada. O que eu poderia fazer era dizer que sim (...) se não acredito nisso também não” o vai fazer, o que demonstra que apesar de querer estabelecer padrões positivos na relação com os pais, não quer deixar de lado os seus padrões pessoais, aquilo em que acredita. Como forma de marcar excepções e tentar com que estas se repitam, questionou-se, “*Qual foi a ultima vez em que se deparou com a situação menos problemática? O que fez?*” ao que V. descreve uma vez em que sua mãe lhe pediu para ler uns e-mails que falavam da irmã, o que demonstrou por parte da mãe, segundo V: “apesar de ela saber que isso é complicado para mim, eu consigo, se calhar, falar da coisa mais calmamente do que ela (...) teve o dia todo a falar comigo e estivemos a falar da casa”. V. refere ainda que a sua mãe dá “mostras de boa vontade e de as coisas estarem com andamento”. Devido a uma “falha de comunicação” foram jantar (V. seus pais e S.), e “estivemos nós os quatro ali, teca, teca... No dia a seguir os meus pais pareciam que estavam com uma aura diferente”. Com o aprofundar destas situações é possível que V. construa o seu “mundo para o bem”, para que cada vez mais os problemas que interferem na conquista desse mundo deixem de existir (Gergen & Gergen, 2004)

Relativamente à categoria *self*, V. refere que quando os padrões são positivos que está mais “calma”, “tolerante” a “tudo e todos”. Tem mais vontade de “dizer piadas”, de conversar, e escutar, existindo mais “receptividade” de ambas as partes (dela e da mãe).

Acrescenta ainda, “há muito mais garra, força para agarrar as coisas”. Por outro lado, quando os padrões são negativos, refere, “estou amarga e azeda” dando a *sticadinha* às pessoas... tunga já estas a levar (...) Quando eu estou mal parece que a necessidade é maior mas a vontade é muito menor... é um ciclo vicioso”. Contudo V. tem soluções para que existam sempre mais padrões positivos, “tento ao máximo, faço um grande esforço para minimizar o que me magoa, e me chateia. Tento levar as coisas da forma melhor. (...) Minimizar o que me faz mal, dar menos relevância a isso, tentar agarrar-me em coisas que me façam bem”, por exemplo os “cães” e o “S.”. Afirma ainda, de forma convicta, “o que me faz andar para a frente é eu acreditar que ainda vou viver coisas igualmente boas ou melhores e vou passar todas essas coisas boas com as pessoas de que mais gosto: com os meus pais, com a minha irmã, não aqui mas onde quer que esteja (...) É isso que me motiva, pensar que já vivi muita coisa boa, que ainda vou viver e vou continuar, e que o bom supera sempre o mau e dá sentido à vida”. Como podemos observar V. tem inúmeras estratégias para melhorar o seu mundo pessoal e, tal como Berg (1991) refere, quando os sentimentos perante um problema mudam, é possível mudar a percepção da situação. Através do que foi referido anteriormente constata-se que V. consegue mudar o comportamento e se tornar muito mais proactiva e positiva.

No que diz respeito à categoria *cultura*, V. refere, “mesmo quando as coisas estão mal” entre pais e filha, o que a faz manter-se por “perto” é a sua “obrigação” de “estar juntos deles”, exactamente porque “gosta deles” e porque sabe que “estar com eles pode ajudá-los (...) lá está, eles têm confiança em mim. E é dar-lhes o apoio, não tão directo enquanto familiar, não é, no trabalho, mas acaba por ser”. V. não se afasta da relação, em parte devido, à educação que teve, instrução essa que tem como base os pais. O principal princípio transmitido por eles é a “solidariedade” através de aspectos como os referidos de seguida, “eu ainda não trabalhava com eles e nessa altura principalmente era um inferno maior entre eles os dois e era um bocado eu que os fazia andar para a frente e fazia continuar juntos na empresa... a solidariedade um com o outro, o apoiarem-se um ao outro. E eu acho que isso passou para mim”. Mesmo com projectos fora da empresa, V. não pondera que “não tivesse disponível quando eles precisassem de mim”. Na altura em que estudava também ajuda na empresa e então refere, “se calhar sentia esse dever mas não a obrigação. Eu não era obrigada a nada (...) fui eu que me predispus a isso. E era um bocado o dever, de facto, de os ajudar.”.

Com isto se compreende que a este nível, V. participa activamente na construção da sua cultura através do contexto conversacional de aspectos que ela compreende que tem de cumprir. Posto isto é importante recordar a ideia de Pearce (Pearce Associates, 1999 e 2004) que todo o Homem ao nascer num mundo social adquire padrões de interacção social que admite como naturais e correctos. Isto tem implicações na forma como se responsabiliza por algo, e este aspecto é observado na V. quando refere que a “solidariedade” foi transmitida pelos seus pais e que isso a faz manter-se junto deles por “dever” e não por “obrigação”. Estes padrões também são observáveis quando nas questões orientadas para a solução, V. explica que a forma de comunicar é mais por “não verbal”, porque “verbal (...) convosco, qualquer pessoa... com o S., por exemplo eu não tenho problemas nenhuns em verbalizar o que sinto, nem o que penso (...) E eu acho que ela (mãe) nisso acaba por ser assim comigo, faz as coisas passar mais por gestos e pela acção do que propriamente pela palavra.”. Quando há problemas e a situação está má, V. diz, “Calo, como e calo, (...) E depois tento, quando já me sinto um bocadinho melhor, com mais força tentar chegar a eles de alguma forma e mostrar que gosto deles por alguma atitude que tenha ou por alguma coisa que consiga dizer”. Através destas descrições e de acordo com Pearce (1994), é possível constatar que o que parece normal para V. sobre o que faz e pode fazer em relação aos pais a nível da cultura, são recursos que usa para normalizar a sua percepção e as suas acções que têm consequências na forma como os outros, nomeadamente os seus pais (principalmente a sua mãe) observam, vivem e até comentam esses mesmos recursos.

No que respeita à categoria *relações*, quando a situação está boa V. indaga estar “muito mais calma”, “serena” e “tolerante”, conseguindo “receber mensagens sem ser como se fosse um foco problemático, ah..., estou mais bem disposta, mais pronta para a *piadola*”. Por outro lado, quando a relação está má “estou sem paciência para nada, só me apetece é... fugir, refugiar-me mas por outro lado, depois tenho o caso do S. ... se por um lado me ajuda por outro lado é uma obrigação. Obrigação só no sentido de ele estar à espera que eu vá ter com ele (...) espera de jantar, ele está á espera que eu tenha paciência para ouvir problemas dele (...) eu faço um esforço e consigo (...) às vezes só eu sei o esforço que tenho de fazer para ter paciência”. Refere ainda que há aspectos bons que acabam por “contrabalançar” com os aspectos maus. De forma a coordenar as suas acções com as dos outros para produzir padrões aceitáveis, principalmente de forma a alterar a maneira de pensar de sua mãe, V.

refere que lhe mostra o seu “afecto”, “carinho”, “amor”, “através de acções”. Tenta abstrair-se, menciona então que, “parece que cai assim uma cápsula à minha volta e não oiço, não vejo, claro que, se repete muitas vezes acaba por entrar”. Com estas citações se percebe o tipo de relacionamento que existe entre V. e S. e como este influencia o objectivo que está a ser tratado. S. é um porto de abrigo mas ao mesmo tempo uma fonte de stress, mas não deixa de ser uma mais valia para a situação. O relacionamento com a sua mãe, apesar de atribulado, é muito afectivo. São duas relações que têm vindo a ser construídas tal como todo o processo comunicativo (Pearce, 1994). Em relação aos outros, ir ao “cinema” ajuda-a “imenso”. Refere que “vive as emoções” mas também se consegue “alhear” um pouco daquilo que está a viver e fica a pensar no filme. Acrescenta que vai “sair com os amigos, andar de bicicleta, passear os cães... Quando estou mais em baixo, de preferência gosto de ir com outras pessoas ao pé de mim, para ir a falar. Mas também se for sozinha também é bom”.

Em suma, para que o objectivo (“melhorar a relação com os pais”) seja atingido V. transmite, principalmente pelo não verbal e ao tentar fazer coisas que agradem a todos, que gosta deles. Ao estar “por perto” mantêm a confiança que eles têm nela, e sabe que ao estar com eles os pode ajudar. Apesar de entrarem em choque (V. e mãe), V. dá a conhecer a sua opinião, mas quando a situação começa a estar má, faz de conta que não vê e não ouve. Tenta ao máximo minimizar o que lhe faz mal, agarrando-se ao que lhe faz bem: cães, S., falhas de comunicação e “coisas que acontecem fora do percurso normal” que acabam em bem e são muito positivas e regeneradoras.

Exposta a discussão e segundo as categorias é relevante referir que ao longo de toda a narração obtivemos uma panóplia de histórias que V. usa para interpretar o mundo que a rodeia. De uma forma especial a situação em destaque, proporcionando a cada elemento referido um significado na sua vida individual descrita principalmente no *self*; e colectiva referida principalmente nas *relações e episódios*.

Ao longo de toda a sessão foi possível identificar as pessoas envolvidas nesta situação tal como a sua relevância, sendo elas a V. e seus pais, cuja relação apesar de por vezes atribulada e com problemas não deixa de ser uma relação de afecto, “solidariedade” e partilha; e o S. (namorado de V.) que dá apoio, é uma fonte de partilha mas por vezes também fonte de stress.

Apenas obtivemos a narração por parte de V., o que a nível da coerência não nos permite perceber se o que é descrito por cada interveniente é coerente ou não. Contudo conseguimos observar pelos resultados que há coerência quanto à existência de padrões negativos face à relação entre pais e filha. Existindo também aspectos positivos que foram focados de forma a alterar as histórias futuras que possam vir a ser contadas.

Fica a certeza de que muito ficou por dizer, entre eles aspectos importantes, mas tudo o que é vivido é muito maior do que pode ser contado, a percepção de algo modifica de acordo com as pessoas, estado de espírito, grau de concentração, daí o mistério constante da vida estar sempre presente.

É possível de uma forma sumária, observar a interacção entre as categorias de forma a perceber o que era ainda necessário trabalhar na sessão seguinte para o objectivo ser atingido. Como podemos observar, V. tem inúmeras excepções, mudanças, e soluções. Focá-las vezes sem conta é uma boa forma de alterar os padrões vigentes, tornando-os melhores. Quase no final da sessão V. foi questionada sobre “*O que ainda podemos trabalhar em sessão?*”, cuja resposta foi, “CUMPRIMENTOS, CUMPRIMENTOS! (...) Vocês conseguem valorizar o lado bom da questão! Eu acho que por aí, eu própria sinto muito mais garra, muito mais, tenho conseguido de facto buscar um bocado bom em mim!”. “A gente fala de muitas coisas e as coisas começam a correr.” Aqui observa-se como as questões orientadas para a solução encaminham os indivíduos para a mudança de comportamentos, ou seja, padrões de comunicação e acção mais positivos e melhores, focando-se o cliente em áreas que anteriormente estavam camufladas, seguindo a ideia de de Shazer e Berg (1988).

Na sessão seguinte (sétima sessão anexo III), que foi preparada com base no MDOS, foram focadas algumas soluções e mudança de comportamentos que a ver da equipa deveriam ser mais trabalhadas para que V. fosse buscar ainda mais “um bocado bom” de si, através das questões formuladas. Certo é que nessa sessão o objectivo foi dado como atingido e o caso encerrado com sucesso.

## **6. Conclusão**

Este estudo está longe de estar concluído, tendo sido apenas uma gota de água no oceano dos recursos do CMM e uma gota de água no rio Tejo dos recursos do *Modelo Daisy*

*Orientada para as Soluções.* Após todo o trabalho supra descrito, importa reflectir acerca do interesse da aplicação do MDOS em sessão terapêutica. Este modelo permite, através das suas questões directas de compreensão do problema e orientadas para a solução, obter uma descrição detalhada de um caso familiar ou individual, o seu problema, de onde deriva, o que influencia e pelo que é influenciado, analisar o que o cliente faz, o que ainda pode fazer, soluções, excepções e mudanças adquiridas. Isto tudo, ao nível do *acto de fala, episódios, self, cultura e relações*. Estas questões possibilitam a análise na primeira pessoa, segundo a descrição do cliente, o que permite interpretações cuidadas e atentas por parte do terapeuta. Facilita também, uma maior identificação do cliente com o que está a ser trabalhado, tratando-se das suas palavras. Após esta análise é possível "melhorar" o mundo social do(s) indivíduo(s), perceber que aspectos orientados para as soluções precisam ser mais focados em futuras sessões para que exista a mudança na percepção e no comportamento e, assim, uma melhor comunicação entre os indivíduos presentes ou nomeados em sessão. Como refere Pearce (2006), é necessário, através do CMM, recriar os padrões indesejados de forma a tornar melhor a comunicação, o que vai de acordo com um princípio da TBOS, que consiste em procurar excepções e soluções, sendo que, o que não resulta não se repete, pelo que é necessário substituir comportamentos (Berg, 1991). Desta forma sucinta consegue-se perceber que a junção da TBOS com o CMM tem toda a razão de ser, pois, neste aspecto, duas técnicas distintas se interligam e trabalham para o mesmo fim.

A panóplia de questões redigidas permite uma fácil aplicação da técnica em sessão e respostas mais concretas e, ainda que o técnico tenha um leque abrangente de situações a ser trabalhadas. Contudo é preciso ter em conta que cada pessoa é um caso, ou seja, existem indivíduos mais sucintos e outros mais divagantes, o que remete para que existam respostas cujo conteúdo abarque questões não aplicadas. Desta forma, o técnico deve discernir se coloca ou não todas as questões, não tendo em conta apenas o quanto a pessoa fala mas também o tempo de sessão que não deve exceder o utilizado antes da aplicação do modelo (40 minutos).

No caso em que foi aplicado o MDOS foi possível constatar a positividade da sua aplicação, permitindo compreender o objectivo terapêutico através das cinco categorias, o que este influencia e pelo que é influenciado. Possibilita ainda ao cliente e terapeuta a percepção, compreensão e fomentação do que o indivíduo já faz, ainda pode fazer, as soluções, excepções e mudanças adquiridas e possíveis de realizar. Ou seja, através do objectivo

estipulado por V., “melhorar a relação com os pais”, esta sabe que ao transmitir uma ideia diferente da sua mãe, provoca desentendimentos entre elas. Isto porque, V. sempre foi muito calada e submissa e quando fala entram em choque. Isto também está relacionado com o facto de sua mãe não tolerar muito bem as opiniões diferentes (presente na categoria *acto de fala*). Para que isto seja colmatado, V. tenta comunicar de forma passiva e quando não consegue cala-se, tentando não ouvir. Afirma ter uma relação de afecto com seus pais, apesar dos problemas existentes e, que tem S. como porto de abrigo, mas também como fonte de stress (presente na categoria *relações*). Como refere que em todas as situações podem entrar em choque, tenta chegar aos seus pais fazendo coisas que todos gostem e, que é óptimo quando há “falhas de comunicação” ou “coisas que acontecem fora do percurso normal”, que proporcionam momentos agradáveis em conjunto (presente na categoria *episódios*). Expõe ainda que gosta de seus pais e sabe que os pode ajudar e que eles têm confiança em si. Foi-lhe transmitido a noção de solidariedade por eles, algo que preza e coloca em prática na sua vida. Conseguem transmitir uns aos outros o quanto são importantes principalmente através do não verbal, algo que prefere não mudar (presente na categoria *cultura*). Quanto a si, sabe que quando a situação está má que é mais “azeda” e “amarga”, mas quando a situação está boa é mais “calma” e “tolerante”. Agarrando-se aos bons momentos que a fazem andar para a frente quando a situação está pior (presente na categoria *self*). Posto isto é possível perceber o que é ainda necessário trabalhar em sessão para que o objectivo seja atingido, ou seja, aprofundar o que já faz bem e fazer com que continue a realizar o que já faz, pois V. já percebeu o comportamento que circunda as excepções e que é este que deseja continuar a pôr em prática.

Como **limitação** deste estudo, importa referir o facto de o MDOS não ter sido preenchido em sessão, o que promoveu uma participação um pouco menos activa do que era desejado por parte da cliente. Isto fez com que não fosse possível observar *in loco* as suas respostas de forma a elaborá-las ainda mais claramente e que pudesse discernir momentaneamente sobre elas relativamente à sua importância e relevância sobre o que mudar, continuar a fazer ou fazer mais. Para **futuros trabalhos** é relevante o preenchimento do MDOS em sessão. O grande número de questões elaboradas, por um lado pode ser uma limitação, pois pode tornar a sessão muito longa e cansativa. Por outro lado não é necessário coloca-las a todas em sessão, permitindo ao terapeuta discernir sobre quais utilizar, podendo ainda personalizá-las de acordo com a especificidade do caso. É muito importante a utilização

desta técnica de forma a aperfeiçoar a mesma, principalmente de acordo com o contexto em que virá a ser utilizada de forma a tornar a sua utilização mais fácil e acessível. Assim, rapidamente poderá deixar de existir o constrangimento da primeira utilização, e assim se torne fácil de utilizar como a TBOS após uns meses de trabalho.

No meu entender importa ainda referir o quão importante foi, a nível pessoal, a aplicação do MDOS. Através deste modelo foi possível aperfeiçoar ainda mais a TBOS, pedra basilar do SAFI, conhecer e aprender a lidar com uma técnica que até então me era desconhecida e ainda formular um modelo que se coadunasse melhor com a TBOS. Foi deveras complicado ao início a compreensão do CMM, como poderia ser aplicado e utilizado. Mas após algumas leituras, e principalmente aplicar e ver na prática, tudo fez muito mais sentido. O CMM, principalmente o *Modelo Daisy Orientada para as Soluções* tem muito a dar, muito para conhecer e muitas potencialidades a desvendar. O facto de conseguir conciliar o estágio com a formulação desta técnica permitiu uma maior motivação para a realização deste trabalho, pois pude constatar resultados através de uma técnica, por mim adaptada, em terapia, com clientes que procuram o SAFI. Não se trata de mais uma técnica, mas sim de algo inovador para o indivíduo e não apenas para o técnico ou para estar escrito num trabalho. Deu-me realmente muita satisfação construir algo novo, baseado em duas técnicas que muito admiro.



### **Bibliografia:**

- Barge, J. K., & Pearce, B. (2004). A reconnaissance of CMM research. *Human Systems, 15*, 13-32.
- Berg, I. K. (1991). *Family preservation: A brief therapy workbook*. London: BT Press.
- Bryman, A. & Burgess, R. G., (1999). Qualitative research methodology – A review (vol.1). In *Qualitative Research* (pp. IX-XLVI). Londres: SAGE
- Cronen, V. E.; Pearce, W., B. & Tomm, C., (1985). A Dialectical view of Personal Change. In Kenneth J. Gergen & Keith E. Davis (Eds), *The Social Construction of the Person* (pp. 203-224). New York: Springer-Verlag.
- de Shazer, S. (1986). [*Terapia familiar breve*] (M. S., Mourão, Trad.). São Paulo: Summus (original publicado em 1982).
- de Shazer, S. & Berg, I. K. (1988). Constructing solutions. *Family Therapy Networker*. September/October, 42-43.
- de Shazer, S.; Berg, I.K.; Lipchik, E.; Nunnally, E.; Molnar, A.; Gingerich, W. et al. (1986). Brief Therapy: Focused Solution Development. *Family Process, 25*, 207-221.
- Hannah, C., (1994). The context of culture in systemic therapy an application of CMM. *Human System: The Journal of Systemic Consultation & Management, 5*, 69-81.
- Hoffman, L., (1992). A reflexive Stance for family Therapy. In McNamee, S. & Gergen, K. L., *Therapy as social Constructionist* (pp. 7-24). Sage Publications Ltd, London, Newbury Park, NewDelhi.
- Gergen, K. J. & Gergen, M., (2004). *Social Constructionism – Entering the dialogue*. Taos Institute Publications, Chagrin Falls, Ohio.
- Marques, A. (2008). "*Outro*" Interiorizado: A Entrevista Orientada Para as Soluções (Dissertação de Mestrado Integrado em Psicologia Clínica Sistémica). Lisboa: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Lisboa
- Moon, S. M.; Trepper, T.S., (1996). Case study research. In Sprenkle DH, Moon SM. *Research methods in family therapy*. New York: Guilford Press.
- Neto, L. M. (2003). Dez Questões sobre o Modelo Comunicacional da Gestão Coordenada das Significações (CMM). *Pensar Enfermagem, 7*, 22-31.

- O'Hanlon, W. H.; Weiner-Davis, M. (1994). Em busca de soluções: novos rumos em psicoterapia. (Erika Elizabeth Patsch, trad.) Editorial PSY II.
- Pearce, W. B. (1989). *Communication and the Human Condition*. Illinois: Southern Illinois University Press.
- Pearce, W. B. (1994). *Interpersonal Communication: Making Social Worlds*. Harper Collins: New York.
- Pearce, W. B. (1999, August). *Using CMM "The Coordinated Management of Meaning"*. Paper presented at Pearce Associates Seminar, California.
- Pearce, W. B. (2004). *Using CMM "The Coordinated Management of Meaning"* (rev. ed.). Paper presented at Pearce Associates Seminar, California. Retirado a 12 de Novembro de 2007 de [http://www.pearceassociates.com/essays/research\\_menu.htm](http://www.pearceassociates.com/essays/research_menu.htm)
- Pearce, W. B. (2001). Introduction a la Teoria del Manejo Coordinado del Significado. *Sistemas Familiares*, 17:5- 16.
- Pearce, W. B. (2006). *Doing Research from the perspective of the Coordinated Management of Meaning (CMM)*. (Versão 2.0). Fielding Graduate University. Retirado a 12 de Novembro de 2007 de [http://www.pearceassociates.com/essays/research\\_menu.htm](http://www.pearceassociates.com/essays/research_menu.htm)
- Pearce, W. B., (2007). *CMM-ish Research*. National Communication Association (November, 2007). Fielding Graduate University, Chicago, Illinois. Cedido por mail por Barnett Pearce a 11 de Novembro de 2007.
- Pearce, W. B. & Pearce, K. A., (2000). Extending the theory of the coordinated management of meaning (CMM) through a community dialogue process. *Communication Theory*, 10, 405-423.
- Salmon, G. & Faris, J., (2006). Multi-agency collaboration, multiple levels of meaning: Social Constructionism and the CMM model as tool to further our understanding. *Journal of Family Therapy*, 28, 272-292.
- Schnitman, D. F. (2004). Generative instruments of CMM. *Human Systems*, 15, 153-164.
- Stake, R. E., (1994). Case study. In Norman K. Denzi & Yvonna S. Lincoln (Eds.). *Handbook of qualitative*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

## **Anexos**

**4.1. Figura 2: Modelo Daisy Orientado para as Soluções: questões standard**

Relações

Quando a situação está boa: “estou muito mais calma, muito mais serena, muito mais tolerante... consigo receber as mensagens dos outros sem ser como se fosse um foco problemático, ah..., estou mais bem disposta, mais pronta para a “piadola”.”

Quando a situação está má: “Estou sem paciência para nada, só me apetece é... fugir, refugiar-me mas por outro lado, depois tenho o caso do S. ... se por um lado me ajuda por outro lado é uma obrigação... não é... obrigação só no sentido de ele estar à espera que eu vá ter com ele, ele está à espera de jantar, ele está á espera que eu tenha paciência de ouvir os problemas dele e eu... eu faço um esforço e consigo, mas às vezes só eu sei o esforço que tenho de fazer para ter paciência, (...) eu memorizo isso tudo, ele esquece-se de tudo (...)e lá está, não estou com tolerância pa nada,a tolerância é zero. E tenho de fazer um esforço gigantesco para não rebentar. (...) ter tolerado, (S.) os meus estados, se calhar mais de fúria e de irritação, acaba por contrabalançar um bocado.”

Acto de fala

“Relação com os meus pais” (que tem sido complicada, principalmente com a mãe. Com o pai a má relação deriva da relação com a mãe). “a minha mãe não tolera bem a opinião diferente dos outro (...) E concretamente em relação a mim, enquanto que com a minha irmã (que faleceu, sendo que a situação piorou após esta perda) ela aceitava, né? Havia guerras e tudo mais mas a minha irmã acabava por ter, como dizer, todo o orgulho da minha mãe por ter uma opinião diferente, comigo não a aceita bem porque sempre fui mais calada, mais submissa e quando eu elevo a minha opinião, a minha voz, o meu pensar, parece que aquilo para ela é um choque e não cai bem.”

Cultura

O que a faz manter uma relação com os pais:

“a minha obrigação maior é de facto estar juntos deles exactamente porque gosto deles e porque sei que estar com eles pode ajudá-los. Mesmo quando as coisas estão mal entre nós, lá está eles têm confiança em mim... Acho que é uma forma de me fazer estar ali. E é dar-lhes o apoio, não tão directo enquanto familiar, não é, no trabalho, mas acaba por ser.” “...eu achar que eles precisam de mim e portanto estar ali para lhes dar apoio. Mesmo quando as coisas estão mal.”

Educação: “...solidariedade...”. “Há alturas em que eles estão mal, agora nem tanto (...) eu ainda não trabalhava com eles e nessa altura principalmente era um inferno maior entre eles os dois e era um bocado eu que os fazia andar para a frente e fazia continuar juntos na empresa... a solidariedade um com o outro, o apoiarem-se um ao outro. E eu acho que isso passou para mim. Depois também à (...) questão económica...”. Os dois projectos que tem, petsiting e franchising, “...nada disso faria com que eu não tivesse disponível quando eles precisassem de mim (...) se calhar sentia esse dever mas não a obrigação. Eu não era obrigada a nada (...)fui eu que me predispos a isso. E era um bocado o dever, de facto, de os ajudar.”

Início: “...surgiu para aí com os meus (...) 18, 20 anos, foi quando eu entrei para o curso de Turismo e desde logo mostrei que não era aquilo que queria fazer (...) fez com que a minha mãe se apercebesse (...) que eu estava contrariada (...)era um desejo dela, para ela que não conseguiu concretizar, e direccionou para mim. (...) Quando acabei o curso as coisas pioraram (...) decidi que não era aquilo que eu queria fazer (...) fazia prevalecer a minha vontade (...) opinião e entravamos em choque profundo.”

Actualmente: “Em todas as situações quase que nós podemos entrar em choque. No trabalho, quando ela se sente ultrapassada, em casa (...), quando eu tomava a iniciativa e não era ela que me dizia, (...) ela se sentia um bocado ultrapassada e então reagia mal. Quando eu digo que não gosto de uma coisa e quando demonstro a minha opinião e (...) não vai de encontro à dela. (...) mais concretamente e mais recentemente a questão do budismo (...) fazer o bem é fazer o bem, independentemente das crenças que se tem (...) porque quem faz o bem faz e ela já fazia antes de andar no budismo e aí a gente entra muito em choque (...) questões políticas também (...) quando eu manifesto a minha opinião que até é muito próxima da dela mas nalgumas coisa a gente não afina e quando desafinamos, tá o caldo entornado. (...) às vezes há coisas que acontecem fora do percurso normal, mas que por acaso... até e foi fixe”

Self

Quando a situação está boa:

“...influência muito, porque tou muito mais calma (...)mais tolerante (...) a tudo e a todos...Sinto-me com vontade de dizer piadas (...) quando estou assim mais leve as coisas correm naturalmente...”. “...sinto-me muito mais à vontade para falar com eles sobre as coisas, muito mais receptiva ao que eles têm para dizer. Também sinto que da parte deles há uma maior receptividade”. “Há qualquer desenvolvimento em algum projecto e acho que anda melhor, e lá está não é por as coisa andarem melhor que vou largar os projectos, não, não vou, vou lutar por eles, se as coisas continuarem assim tudo em grande esforço...”. “Quando a pessoa está melhor... não há aquela necessidade mas a vontade continua e há muito mais garra e força para agarrar as coisas.”

Quando a situação está má: “...quando estou amarga e azeda levam-me para que de facto seja um humor um bocado caustico. Sarcástico e eu as vezes nem dou conta e estou a dar aquela “sticadinha” às pessoas, estou a dar alguma coisa e em género de brincadeira, “tunga, já estas a levar”. “...quando eu estou mal parece que a necessidade de é maior, mas a vontade é muito menor... é um ciclo vicioso”

## 4.2. Figura 3: Modelo Daisy Orientado para as Soluções: questões orientadas para as soluções

