

TERAPIA COLABORATIVA DA COMUNIDADE: DIÁLOGO TRANSFORMADOR COM GRUPOS EM ESPAÇO VIRTUAL

COLLABORATIVE THERAPY OF THE COMMUNITY:
TRANSFORMATIVE DIALOGUE WITH GROUPS IN VIRTUAL SPACE

TERAPIA COLABORATIVA DE LA COMUNIDAD:
DIÁLOGO TRANSFORMADOR CON GRUPOS EN EL ESPACIO VIRTUAL

RESUMO: este artigo tem por objetivo apresentar experiências em terapia de grupo feita virtualmente e fundamentada nas práticas colaborativas dialógicas, nas terapias de grupo construcionistas sociais e na terapia comunitária. Iniciamos pela apresentação do contexto em que nosso grupo ocorre desde 2012. Em seguida, exploramos o conceito de comunidade de aprendizagem colaborativa, terapia de grupo sócio construcionista e terapia comunitária integrativa. Na sequência, apresentamos a estrutura que desenvolvemos, durante a pandemia, com a comunidade através do diálogo entre os facilitadores e usuários, unidos na confecção do serviço oferecido. Finalmente, concluímos com os resultados relatados pelos participantes: criatividade, coletividade e *expertise* para tentativas de superação de seus desafios.

Palavras-chave: construcionismo social; terapia colaborativa dialógica; terapia comunitária integrativa; espaço virtual.

ABSTRACT: this article has an objective to present experiences in virtual group therapy based on collaborative dialogical practices, in social constructionist group therapy and in community therapy. We begin by the presentation of the context with our group that has been meeting since 2012. Then we explore the theoretical concepts as mentioned above. Finally, we present the structure that we have developed during the pandemics with the local community through dialogue between facilitators and users, united in the construction of the offered service. We conclude with results as told by participants: creativity, collectivity and expertise for experimenting with their challenges.

Keywords: collaborative dialogical therapy; integrative community therapy; social constructionism; virtual space.

RESUMEN: este artículo tiene como objetivo presentar las experiencias en terapia de grupo hecho virtualmente basadas en las prácticas dialógicas colaborativas, la terapia de grupo construcionista social y la terapia comunitaria. Comenzamos por la presentación del contexto con nuestro grupo que se ha estado reuniendo desde 2012. Luego, exploramos conceptos teóricos como se mencionó anteriormente. Finalmente, presentamos la estructura desarrollada durante la pandemia con la comunidad a través del diálogo entre facilitadores y usuarios, unidos en el diseño del servicio ofrecido. Concluimos con los resultados informados por los participantes: creatividad, colectividad y *expertise* para intentar superar sus desafíos.

Palabras-clave: terapia colaborativa dialógica; terapia comunitária integrativa; construcionismo social; espacio virtual.

BRUNO LENZI¹

BARBARA DE MARCO¹

¹ Associação Instituto
Movimento – ASSIM

Recebido em 05/08/2021
Aceito em 05/06/2022

A adaptação do grupo terapêutico, que facilitamos presencialmente desde 2012, ao modelo virtual, em resposta às diretrizes de isolamento pela pandemia de COVID-19, proporcionou a produção de significados surpreendentes, descrições inovadoras, para as manifestações espontâneas que presenciamos em tantos encontros da comunidade que recebemos para a terapia em grupo. Ao longo das leituras e experimentações, encontramos, principalmente nas obras de Anderson (2009), Andersen (2002), Rasera e Japur (2001), Grandesso (2007) e Barreto (2008), parcerias para fundamentar aquilo que propomos à conversação e enriquecer aquilo que improvisamos junto aos clientes, que aqui chamaremos de visitantes, de forma a preencher as lacunas das propostas para as práticas de grupo presenciais e construir um formato dedicado ao atendimento virtual de grupos.

Esse grupo acontece sob a facilitação de um dos autores, desde 2012, e é um espaço de atendimento gratuito dentro de uma organização não-governamental (ONG) que oferece processos dialógicos para pessoas que não conseguem pagar o valor de mercado da terapia. Essa ONG foi fundada em 2007 e, desde então, tem construído com seus participantes — sejam terapeutas, sejam clientes — formas de acolhimento, escuta e resposta para dissolver os problemas que trazem pessoas à conversa e gerar criatividade para lidar com as interações viciadas do cotidiano. Com o início da pandemia de COVID-19, esse atendimento se tornou virtual, como forma de continuar o acolhimento do sofrimento e o treinamento de novos terapeutas, enquanto responsáveis pela interrupção da disseminação do vírus.

Nossa esperança é que o estudo dos conceitos e de experiências que serão apresentados possa trazer ao leitor uma vivência de significados que orientem uma prática grupal relacionalmente responsável com a linguagem local dos participantes, que gere auto agenciamento e criatividade, ao invés de orientação e alienação do usuário, mesmo quando se tratar de grupos de muitas pessoas, evitando, assim, a tentação do lugar de palestrante e da oferta de conteúdo *expert*. Esta experiência pode ser aproveitada para múltiplos contextos, seja presencial, ou virtual; seja na saúde, na educação, ou em outros contextos que lidem com grupos de pessoas. O enfoque está na preparação do facilitador como incentivador da expressão, não como detentor do saber e responsável pela intervenção.

O CENÁRIO QUE DEMANDA

Mesmo antes da pandemia, o isolamento social já nos era preocupante, seja por força do capitalismo — que normaliza a existência de exploradores e explorados —, seja pelo individualismo — que reprime a expressão da singularidade em nome da normatividade, sob a ameaça de um rótulo patologizante das diferenças (Lannamann, 1999). O que percebemos historicamente é a alienação das pessoas, das suas relações e saberes locais, em nome da busca pela instrução, orientação e correção de suas identidades que os *experts* podem oferecer (Anderson, 2009). Nossa proposta para terapias de grupo e outras práticas grupais questiona as práticas *expert* em nome do desenvolvimento comunitário e agenciamento coletivo.

Nesses anos de prática, temos perguntado para clientes e terapeutas sobre as expectativas e experiências com terapia em grupo. Ainda há rejeição da experiência grupal pelos clientes, que é justificada, em geral, pelo desejo de um atendimento personalizado, por terem constrangimento de falar em público e por ansiedade social. Por parte dos terapeutas, nos é relatado o medo de não conseguir lidar com a grande quantidade de vozes, outros não acreditam nos processos grupais, estando mais seguros com o atendimento individual, mesmo assim, esses podem ter uma atenção às relações que desenvolvem e desafiam o *self* das pessoas que atendem isoladamente.

Ainda assim, o potencial da terapia de grupo se revela ao convidarmos ao diálogo uma multiplicidade de vozes, tanto externas aos participantes, quanto internas, de seus *selves* que escutam a si mesmos e aos demais (Andersen, 2019), com semelhanças e diferenças, experimentando na descrição dos seus cotidianos e sendo convidados ao exercício de ser com o outro. Ao se inspirarem mutuamente, as pessoas vivenciam a significação no diálogo, enquanto praticam, em um contexto protegido e mediado, as respostas criativas que podem exercitar nas suas vidas, para voltar à reflexão avaliadora nos próximos atendimentos, em um processo de responsividade reflexiva (Lenzi, 2020).

Identificamos a necessidade da construção de um espaço que subverta os significados atrelados ao atendimento de grupo e que possa acontecer em diferentes contextos, com destaque ao virtual, como forma de proteção sanitária ou de facilitação de acesso para pessoas que vivam alguma restrição para a participação presencial. Buscamos um espaço que esteja voltado para o processo colaborativo dialógico, suspendendo os misticismos e doutrinas dos terapeutas, entendidos como saberes *a priori* que ameaçam a postura de não saber em nome de conhecimentos que podem alienar os participantes de sua historicidade, tradições e cultura (Andersen, 2002; 2019; Anderson, 1999; 2009). Somos sensíveis às formas de colonização dos clientes e comprometidos em convidar terapeutas e clientes à simetria da conversação generativa, afirmativa das singularidades, curiosa pelo recurso e por experiências locais.

Nessa metodologia de atendimento, o terapeuta deve evitar o lugar de oferta de conteúdo, para dedicar-se à fomentação do interesse e do compartilhamento entre os clientes. Podemos nos treinar para acreditar e revelar os aspectos das vidas em sofrimento que são recursos, não apenas para a pessoa em dor, mas para aqueles que a escutam. O resultado obtido é o fortalecimento dos clientes para o desenvolvimento coletivo de estratégias de superação; resultados colaborativos, sustentáveis e feitos sob medida (Anderson, 2009).

Sensíveis a essa realidade e confrontados com uma grande busca por atendimento terapêutico de qualidade, nós temos convidado pessoas a comporem um grupo de terapia, de 30 a 50 participantes, entre visitantes e estudantes em treinamento na ONG, onde exercitamos a prática colaborativa dialógica e nos responsabilizamos pelas críticas e expectativas que os clientes e terapeutas nos trazem.

A seguir refletimos quanto aos norteadores teóricos da prática colaborativa que orientam as respostas dos facilitadores, no relacionamento com as pessoas, como uma filosofia de vida. Depois, apresentamos conceitos teóricos e estruturais de diferentes práticas grupais que se propõem pós-modernas, para então apresentar nossas experiências grupais e proposta de estrutura para um atendimento colaborativo dialógico a grandes grupos de forma virtual.

PRÁTICA COLABORATIVA DIALÓGICA

Compartilhamos a seguir algumas sensibilidades que desenvolvemos em nossa prática, as quais sentimos presentes na forma como nos colocamos com os visitantes, sendo **com** a palavra de importância. Não precisamos fazer para, ou fazer por, em terapia. Ao estar **com**, complexificamos as descrições ordinárias em direção a expansão da linguagem e do *self* apreciando o processo autoral do cliente no diálogo. Entendemos os visitantes como seres humanos complexos, únicos, que encontram no grupo uma parceria adequada para se desafiarem e exercitarem novos recursos em direção a respostas mais úteis ao seu cotidiano.

Nessa parceria, o visitante tem em mãos a autoria da própria história, sendo, assim, um sujeito capaz de aprender com seus desafios e abraçar seus recursos e possibilidades de transformação quando em contato com as vozes de outros. Essa dinâmica estabelece um fluxo de entendimento que não precisa ser direcionado, ou moldado para o encaixe perfeito dentro das conversações, pelo contrário, desde o primeiro minuto o visitante é convidado a exercitar o olhar de autoria sobre a própria história.

Perguntas conversacionais

Toda resposta que oferecemos em diálogo é norteada por nosso interesse em entender a complexidade da experiência. Enquanto escutamos nosso interlocutor, fazemos perguntas para verificar nosso entendimento, essas perguntas esforçam o saber do cliente-instrutor, que se empodera enquanto maior conhecedor da situação que vivencia. Anteriormente essas perguntas foram chamadas de perguntas conversacionais (Anderson, 2009).

Tais perguntas buscam, investigam e desafiam conhecimentos, e também foram exploradas por Lenzi (2020). Em nossa prática, são perguntas que começam com “o quê”. Com elas queremos conhecer a apresentação mais espontânea do cliente. Alguns exemplos de perguntas são: “o que é mais importante sabermos?”; “o que aconteceu?”; “o que significa isso?”; “o que responderam?”. Quando ouvimos essa apresentação, frequentemente passamos a conhecer alguns participantes da história, então começamos a perguntar “quem?”, como, por exemplo: “quem é você, para além do problema, em toda a sua complexidade?”; “quem são estes participantes?”; “quem é você nesta situação?”; “quem participa, mas não apareceu no relato?”; “quem poderia participar?”.

O entorno físico, como também o entorno subjetivo, é outro participante que estamos interessados em conhecer, afinal, diálogo ocorre nas trocas linguísticas entre interlocutores, inseridos em um contexto (Shotter, 2017). Nesse sentido, nos ocorrem perguntas como: “onde estavam nesta situação?”; “onde ocorrem estas situações?”; “onde você se encontra com o seu problema?”; “onde o problema não consegue alcançá-lo?”; “onde vocês têm uma interação diferente?”.

Outra forma como construímos nossas perguntas é através da articulação do tempo. Perguntas que remetem ao passado, ao presente e ao futuro convidam à construção de saberes complexos, facilitam uma visão panorâmica do problema e seus aspectos e sutilezas para além do momento em que a experiência se caracteriza como problema (Hebeche, 2002). Alguns exemplos de perguntas são: “quem é você hoje?”; “o que aconteceu nessa situação e o que será diferente na próxima vez?”; “onde estavam/estão/estarão quando nessa interação?”; “quem foi/é/poderá ser participante?”.

Sentimos como importante que nossas perguntas possam iniciar um processo de reflexão, o qual passa por uma definição inicial das percepções dos clientes acerca do que estão vivenciando. Entretanto, a definição em demasia pode fechar a reflexão para a visão do aspecto, dessa forma, incentivamos os terapeutas a fazerem perguntas de descrição através de uma linguagem vaga, que desafie o saber comum e convide a expressão de aspectos menos espontâneos na linguagem do cliente (Hebeche, 2002). São perguntas que buscam os funcionamentos e descrições polivocais da vivência, que usam a palavra “como”: “como viu?”; “como ouviu?”; “como outros perceberam?”; “como se sentiu?”; “como foi impactado?”; “como agiu a partir desse sentimento?”; “como é semelhante/diferente de situações anteriores?”; “como quer agir?”.

Como Anderson (1999), acreditamos que um processo dialógico é um tipo de conversa dinâmica e generativa, que cria espaço para todas as vozes participantes, sejam elas das pessoas presentes, sejam as de outros participantes e que podem ser legitimadas pela imaginação. Investimos para que todos possam estar inteiramente presentes, criando um relacionamento em que haja liberdade para troca simétrica entre todos. Para isso, a autora propõe que o espaço precisa gerar conexão entre as pessoas envolvidas na construção daquele encontro. Entendemos e estamos atentos à tradição que nos coloca numa posição de autoridade enquanto facilitadores do grupo, simultaneamente, Anderson (1999) nos convida a subverter essa autoridade ao exercermos a liberdade pessoal para escolhermos como aceitamos essa responsabilidade.

Com isso em mente, a autora pretende criar um ambiente em que os participantes possam falar e escutar em suas próprias linguagens, para acessarem e construir competências únicas e úteis que eles possam levar, do encontro, para praticarem em suas vidas. Ela quer convidar as pessoas a tomarem responsabilidade sobre seus processos e, para isso, defende que cada pessoa precisa ter voz, precisa contribuir, fazer perguntas, explorar, se arriscar e experimentar (Anderson, 1999).

Em um grupo de muitas pessoas, isso pode ser facilitado ao propormos que pequenos grupos sejam formados, otimizando o tempo para que múltiplas conversas aconteçam em paralelo, facilitando a expressão dos mais tímidos em um grupo menor, oportunizando um espaço de voz, para cada participante presente. Anderson (1999) estimula o pequeno grupo dizendo que existem muitas ideias sobre como a conversa pode seguir, mas que o mais importante, para a autora, é que a conversa seja útil aos participantes e, para isso, ela precisa ouvir deles, o que acreditam que vai ajudar.

Em sua experiência, a autora compartilha que, ao se caracterizar como colaborativo e participativo, o processo grupal se torna singular aos participantes, que começam a reconhecer e valorizar suas histórias e seus recursos. Eles se apropriam das suas formas de aprender, desenvolvem um sentimento de confiança, de que sua voz é importante, enquanto percebem a multiplicidade de vozes internas e externas que se apresentam no decorrer da conversa. Assim, começam a apreciar a riqueza que vem do diferente, saindo de um lugar de buscar consenso, para uma abertura à incerteza e a possibilidades emergentes e imprevistas. Enquanto facilitadora, Anderson (1999) afirma, como resultado de sua prática, o compartilhamento da responsabilidade pelo grupo e, quando isso acontece, ela sente que o processo é mutuamente recompensador.

Prática grupal sócio construcionista

Com Rasera e Japur (2001), entendemos que, tendo o *self* como construído nas interações sociais, temos na rede social das pessoas um local de inestimável potencial de transformação. Dessa forma, buscamos entender como são construídos os significados em relações situadas das pessoas, que possibilidades existem nos diálogos privados (pensamento) e públicos (em voz alta), assim como os vários personagens que se engajam nesses encontros cotidianos. Por meio desse interesse nos relacionamentos entre as pessoas é que poderemos entender como constroem a si e a seus mundos. Pelo engajamento nesses relacionamentos, podemos construir novas formas de vida e experimentar transformações nos significados explorados no diálogo. A partir dessa produção comunal, facilitamos mudanças para outros encontros, os vários contextos de nossas vidas são interconectados, um influenciando o próximo.

Os terapeutas ocupam um lugar de facilitar a troca no grupo, com curiosidade e respeito ao outro e seu saber, humildes na construção conjunta e participativa do desenvolvimento do grupo. Em relação ao terapeuta, Rasesa, Teixeira e Rocha (2014) identificaram algumas ações que marcaram a prática grupal construcionista, eles apontam: a investigação das descrições da realidade dos participantes; a valorização dos conhecimentos locais; a compreensão da rede de relacionamentos; o reconhecimento da polivocalidade; aposta na potencialidade e nos recursos do grupo; e a sensibilidade aos valores e direitos dos envolvidos.

Fazemos nossas as palavras de Rasesa e Japur (2001) de que talvez a mais importante crença que precisamos substituir é a de terapia como produção de mudança. Sugerimos que a crença na terapia seja a de abrir espaço para conversação, onde se faz necessário um diálogo em busca de novos entendimentos, sentidos e significados, que usam da curiosidade, da reflexividade, do tornar público os pensamentos com o outro, da introdução do diferente e da proposição de novas formas de descrição dos eventos. Entendemos como resultado dessa terapia a sensação de esperança e autonomia de todos os envolvidos no processo.

Terapia comunitária integrativa

A partir das trocas com Barreto (2008) e Grandesso (2007), aproveitamos alguns conceitos teóricos e metodológicos da Terapia Comunitária Integrativa (TCI), para compor o nosso espaço de acolhimento à comunidade. A TCI considera três princípios organizadores da prática: a complexidade do fenômeno relacional humano, a imprevisibilidade e a intersubjetividade. Além disso, ela tem por objetivo a criação e o fortalecimento dos relacionamentos experienciados nas trocas em comunidade para superação dos problemas, bem como a crença de que qualquer pessoa possui recursos e saberes que são úteis para si e para outros.

Por nos identificarmos com as práticas pós-modernas, sócio construcionistas, encontramos em Grandesso (2007) o entendimento de comunidade como sistema linguístico que constrói significados compartilhados orientadores das formas de vida das pessoas na interação. Assim, o terapeuta entende sua auto-referência na compreensão da realidade, “no poder generativo da linguagem e na organização autopoiética dos sistemas humanos” (Grandesso, 2007, p. 187). Já como prática pós-moderna crítica, a autora define a terapia como organizada em torno da equidade e da justiça social, considerando saúde mental e as micro realidades como “influenciadas pelo macro-contexto socioeconômico, político, cultural, étnico, de gênero e espiritual” (Grandesso, 2007, p. 187).

Grandesso (2007) destaca que a Terapia Comunitária não se caracteriza como uma psicoterapia, mas uma prática de intervenção social, preventiva e profilática, uma terapia da comunidade, a partir de problemas trazidos por indivíduos. Quando a comunidade se engaja em perguntas, respostas e histórias sobre o problema trazido por um participante, entendimentos alternativos podem ocorrer, entendimentos que estimulam a criatividade da pessoa para responder de forma diferente à realidade dominante. Quando amparadas pela coautoria comunitária, essas respostas inovadoras podem ter força para vencer o antigo e o instaurado, em nome do novo e qualitativamente mais útil.

Para Grandesso (2007) e Teixeira et al. (2017), a Terapia Comunitária Integrativa valoriza as competências locais e da cultura dos participantes, incentivando a ajuda mútua e o compartilhamento de recursos próprios em um espaço seguro de fala e escuta, com a crença de que as pessoas podem transformar suas vidas se estiverem participando de interações que geram criatividade de dentro do sistema.

Esses conceitos, somados à organização em etapas para orientação das rodas de conversa, participaram da construção de nossas próprias etapas para facilitação das vozes presentes, proteção do espaço dialógico e incentivo à criatividade para novas respostas.

Atendimento de sessão única

Selecionamos alguns conceitos de terapia de sessão única que se aproximavam e expandiram a nossa prática. A oferta inicial é de uma sessão empenhada na necessidade do participante e na efetividade do primeiro encontro, e de rápido acesso para aproveitamento da motivação do cliente. A prática é realizada de forma a ser autocontida, ou seja, o terapeuta responde de forma a não criar necessidade de continuidade (Bloom, 2001; Bobele et al., 2008; Slive et al., 2008).

Desse modo, o foco da conversa precisa ser negociado. Isso demanda do terapeuta uma posição responsiva que apresenta o espaço disponível e define o conteúdo com o cliente para que ele possa falar do que é mais importante para aquela sessão (Bloom, 2001). O cliente vai guiar o terapeuta, mas o terapeuta precisa facilitar a definição daquilo que o cliente quer com a terapia, para que ele possa perseguir esse objetivo (Slive et al., 2008). Esse entendimento também faz referência à etapa de construção da agenda, como explorado por Souza et al. (2020).

TERAPIA COLABORATIVA DA COMUNIDADE

A seguir, compartilhamos reflexões desde o início da migração ao atendimento *on-line* e as novas características que o diferem das práticas presenciais fundamentadas nos conhecimentos apresentados anteriormente. Assim como a estrutura e o desenvolvimento que utilizamos como base para facilitar nosso encontro com a comunidade, o que apresentamos não visa enrijecer o processo, pelo contrário, a partir dessa experiência, buscamos nos organizar com as médias de tempo que cada etapa demanda, para dissolver as preocupações com a mesma e para promovermos nossa criatividade nas respostas que serão mais úteis aos participantes. Destacamos a responsabilidade do facilitador como aquele que convida e cria o espaço que legitima e dá direito à expressão livre das histórias, proporcionando à comunidade a oportunidade de voz e a valorização do conteúdo a partir dos saberes locais dos visitantes. Dizemos que a melhor terapia de grupo é aquela em que o facilitador pode desaparecer, pois o próprio grupo assumiu autoria sobre o processo generativo do diálogo.

O grupo em questão acontece quinzenalmente, tem uma hora e meia de duração e é aberto para quem quiser participar dele. O grupo propõe ser uma conversa de sessão única, no sentido de que tem começo, meio e fim no mesmo encontro, para iniciar um novo ciclo na reunião seguinte. Temos como participantes: facilitadores, terapeutas e visitantes. Os facilitadores (autores deste texto) são terapeutas colaborativos dialógicos que usam da estrutura da terapia comunitária e das sessões únicas para facilitar o diálogo colaborativo e a expansão da linguagem através da responsividade reflexiva (Lenzi, 2020). Os residentes da ONG são terapeutas que atendem individualmente e participam do grupo, como vozes de apoio ao processo dialógico, com perguntas conversacionais ou testemunhos. Os visitantes, por sua vez, são pessoas com problemas, buscando falar ou apenas ouvir, e pessoas que já participam do grupo há algum tempo e continuam, mesmo sem um problema identificado, e que ajudam a facilitação, lembrando etapas e dando dicas, fazendo perguntas conversacionais e compartilhando testemunhos de suas transformações.

Atendimento em tempos de quarentena

Esses atendimentos à comunidade se transformaram durante a quarentena, em resposta à pandemia do COVID-19, ao migrarem para o formato *on-line*; foram experiências que nos ajudaram a entender a importância do entorno para a expressão do *self* (Lenzi, 2020). O atendimento pela plataforma virtual impede que haja conversas paralelas na mesma sala, nos direcionando para conversas em que fala uma pessoa por vez. A troca de contexto relacional gerou a mudança na forma como conhecíamos cada participante, no entendimento do espaço de troca e no convite de oferta. Algumas diferenças se observam por conta desse novo lugar de conversa, são elas: i) as transformações com relação ao tempo e à troca espontânea, em nosso momento inicial do encontro onde estimulamos que as pessoas se conheçam gerando espaço e vínculo para a construção local; ii) a configuração virtual nos exigiu que conversássemos mais brevemente com cada participante, para que todos pudessem conhecê-lo, antes de seguir para a troca com o próximo, esse entorno de interações desenvolve a linguagem singular desse espaço de uma conversa por vez, na qual precisamos ser mais objetivos para dar espaço de voz a todos; iii) alguns participantes escolhiam estarem presentes apenas na função de ouvintes, com as câmeras e microfones desligados, o que nos incentivou a afirmar esta escolha, enquanto incentivamos uma escuta reflexiva por parte desses participantes, que pudessem ouvir enquanto traziam as experiências compartilhadas para suas próprias vidas, de forma a produzirem criatividade para novos experimentos após o atendimento; iv) nossa atenção para cada câmera e/ou microfone abertos, para proteger a todos de alguma exposição indesejada, fosse acidental, fosse proposital, como nudez e outras cenas que poderiam causar desconforto aos presentes, assim como interrupções verbais e por ruídos de outros participantes, essas foram situações que nos colocaram na função de, rapidamente, desligar a câmera do participante, deixar seu microfone mudo, ou mesmo removê-lo da sala virtual, caso persistisse. O domínio da plataforma virtual utilizada se provou determinante para a proteção e a escuta reflexiva de cada expressão.

Falando com mais qualidade quanto às formas de participação, houve situações em que alguns visitantes que nos escutavam enquanto trabalhavam em casa ou em suas atividades profissionais, sem vídeo e sem voz, apenas com a escuta. Acreditamos que essa participação pode ter oferecido uma estrutura de escuta reflexiva (Lenzi, 2020). Ao perguntarmos para esses participantes, posteriormente ao grupo, por meio de mensagens de texto, eles nos confirmaram que fez bem ouvir as conversas, pois aprendiam com os colegas do grupo e sentiam que não estavam sozinhos em seus sofrimentos, além de poderem ouvir algum recurso que podiam aplicar em suas vidas também. Desse modo, reforçando para nós o potencial contido na construção de conhecimento e criatividade através da escuta reflexiva e revelando possibilidades singulares ao formato *on-line*.

A forma de participação que mais facilitava o diálogo, como estamos acostumados no presencial, era com voz e vídeo. Fizemos tentativas de trocas apenas por áudio, e até apenas por texto, por preferência dos participantes. Mas com a experiência, pedimos que as histórias que viessem ao encontro usassem de ambos os recursos, áudio e vídeo. Para quem tinha outra preferência, pedimos que praticassem a escuta reflexiva e conversas internas, levando para suas experiências as perguntas e reflexões que eram trocados na conversação.

As etapas que serão apresentadas agora foram construídas com os visitantes, ao longo da adaptação ao atendimento *on-line*, e são também baseadas nas referências para terapia de grupo e em experiências anteriores à crise sanitária. Simultaneamente, nos mantemos céticos quanto à estrutura e abertos à inovação frente à demanda local e situacional.

Começamos os trabalhos convidando os presentes para uma rodada de apresentação, entendemos que nem todos estão confortáveis em estar em um espaço de grupo, então autorizamos quem não quer falar a se respeitar; mas ao mesmo tempo sabemos que há várias pessoas que vem pedir ajuda, então oferecemos um espaço de voz inicial para que todos possam ao menos saber os nomes uns dos outros. Acolhemos as limitações dos recursos, no ambiente *on-line* apresentam-se participantes que não dispõem de privacidade, conexão estável ou aparelhos com câmeras para participação com vídeo e áudio.

Terapeutas e visitantes se apresentam e contam há quanto tempo participam da ONG. Também gostamos de saber de que bairro, cidade, ou estado eles vêm, isso nos alerta para o investimento que as pessoas fazem para estar ali e para o alcance que o nosso convite tem entre brasileiros que buscam a terapia como recurso.

Investimos tempo de qualidade nessa apresentação por entendermos que ela prepara o espaço para as histórias, tanto para a escuta reflexiva quanto para os relatos das histórias problema. Inspirados por Gergen (2016), que nos desenha como seres relacionais, inseparáveis em nossa troca e nunca sozinhos na produção de nossos significados para o mundo, no ambiente *on-line* convidamos os participantes, cada um da sua forma (alguns mandam um “olá” no chat do encontro, outros abrem a câmera e o áudio, ainda há aqueles que se utilizam somente do áudio), para construir esta relação de comunidade.

Após conhecermos aqueles que desejam se pronunciar, explicamos rapidamente sobre a fundamentação teórica para o atendimento, apresentando a terapia comunitária e a terapia colaborativa, falando de seus autores e culturas de origem, para contextualizar a nossa cultura local e as leituras singulares do que oferecemos. Em um encontro, uma das participantes, após saber das origens culturais de onde vinha nossa prática, relatou que sentiu que aquele era seu lugar.

Apresentamos as etapas que acontecerão, explicamos que ouviremos algumas histórias que querem ser faladas, mas que quem veio apenas para ouvir fique confortável, pois ninguém é obrigado a falar. Durante a pandemia, também autorizamos os participantes que estavam em locais com pouca privacidade, os que sentiam-se desconfortáveis em falar ou mesmo ativar suas câmeras, a utilizar o grupo como uma forma de *podcast* ao vivo, que nos escutassem de forma reflexiva, aproveitando quaisquer conteúdos da conversa para experimentação em suas vidas. Sentimos que isso reforçou ainda mais nossa crença na autoria e no privilégio que os clientes têm sobre seus processos de superação.

Histórias espontâneas

O convite para ouvir a história problema é feito estimulando o lugar do sentir no participante, são aquelas histórias que no corpo pedem para ser contadas, histórias que trazem o que é vivido no agora, o sentir que mobiliza a busca por significados. No convite para quem deseja contar mais de sua história problema, pedimos por uma versão rápida. Explicamos que, após a escuta de três ou quatro histórias, os próprios falantes farão a eleição daquela que será trabalhada pela comunidade. Nesse momento escutamos sem fazer perguntas, em uma postura de acolhimento das dores e angústias apresentadas, recebendo cada relato e interrompendo-o apenas se este começa a se estender de forma a restringir o tempo de apresentação dos outros.

Essa etapa já tem potencial transformador, pois coloca o visitante no lugar de expressão de si, de descrição de sua experiência organizada em linguagem, é frequente o relato sobre o alívio de poder ser ouvido. Entendemos, como Andersen (2002), que a escuta que o falante faz de si mesmo já pode gerar reflexividade e outras percepções e interpretações de si mesmo, antes mesmo de qualquer resposta por parte dos interlocutores externos.

Eleição

Após ouvidas as histórias, pedimos a esses três ou quatro visitantes que pensem na escuta que fizeram e que, então, compartilhem com o grupo aquilo que sentiram ser o tema que beneficiará os presentes. Perguntamos, ainda, quem, daqueles que voluntariaram sua história, poderia representar esse tema através da sua experiência. Incentivamos que votem no participante cujo relato mobilizou seus sentimentos mais intensamente. Reforçamos que essa seja uma escolha feita “com a barriga”, no sentido de desconstruir uma comparação do que é pior ou mais grave, para convidar a um diálogo interno com as sensações corporificadas que a escuta proporcionou. Sugerimos, portanto, que escolham a pessoa cujas palavras tocaram seu corpo, da mesma forma como Andersen (2019) propõe. Um participante pode escolher a si mesmo, se o seu relato, a escuta de si, foi o momento mais mobilizador da etapa e o tema que representa as necessidades coletivas. Como Goolishian (como citado em Andersen, 2019) diria, só ouvimos o que estamos pensando depois que falamos, podemos pensar também que só sentimos em nosso corpo enquanto falamos. Podemos, ainda, pedir pelas palavras que ouviram que os fizeram sentir, para destacarmos o aspecto corporificado da interação, assim como verificamos com as nossas palavras suas reflexões, para assegurarmos o espaço de voz de cada um.

Mais informações (descrição expandida da história)

Após escolhida, perguntamos se a pessoa aceita que trabalhemos a sua história e, se sim, retomamos seu exercício de descrição, perguntando por aquilo que ela considera mais importante que saibamos para termos uma participação útil para com suas expectativas. Explicamos à pessoa e ao grupo que ouviremos atentamente, sem interromper, até a pessoa estar satisfeita com sua apresentação e nos oferecer o espaço. Esse momento pode ser rápido ou demorado, mas sentimos que é importante que a pessoa possa se expressar livre e espontaneamente, que tenha a oportunidade de voz sem edição, sem controle. Os terapeutas estão ali para incentivar essa

liberdade, com apoio não verbal, através de responsividade corporificada de escuta atenta e interessada (Andersen, 2019). A expressão de si é valiosa para nós, queremos que isso esteja comunicado na nossa linguagem corporificada.

Esse também é um momento em que nos sensibilizamos para sermos tocados por frases que a pessoa visitante disser, as quais queremos trazer, na próxima etapa, como uma pergunta para conhecer mais. Alguns tipos de frases que nos tocam são expressões do *self* relacional do visitante, tais como: “as palavras dele estão na minha cabeça”, como um convite para conversar com as interações internalizadas; “tenho que ser forte para não passar isso aos meus filhos”, como uma oportunidade de conhecermos a suplementação da comunidade externa, a fim de saber como a pessoa se apresenta nesses relacionamentos; ou, ainda, “espero voltar a ser aquela pessoa alegre”, que nos convida a conhecer um momento no passado, em que o visitante foi outro, uma versão de si, que ele gostaria de recuperar, e seu contexto.

Perguntas curiosas

Em seguida perguntamos se é um bom momento para oferecermos perguntas ao visitante. Explicamos que as perguntas são importantes para desafiar nossos conhecimentos sobre o que vivemos, e que através das respostas podemos construir novos entendimentos sobre nossos problemas, esses novos entendimentos nos dão clareza para a construção criativa de novas respostas. Estimulamos que a comunidade participe com perguntas que proporcionarão mais conhecimento de si ao visitante eleito. Explicamos também que não é qualquer pergunta que traz essa possibilidade de crescimento, que algumas perguntas são sugestões com interrogação no final. Pedimos que evitem fazer sugestões, para que possamos aproveitar aquele espaço para algo diferente do que já ouviram nos seus cotidianos. A pergunta curiosa é aquela que usa de algum conteúdo do discurso da pessoa, para convidá-la a falar mais sobre si, um exemplo disso é: “você falou sobre [conteúdo do relato], poderia falar mais sobre isso?”. Oferecemos oportunidade para que as pessoas construam as perguntas conosco, se estiverem inseguras. As perguntas são feitas uma por vez e o visitante pode não responder se estiver desconfortável.

Nesse momento, só interrompemos se a comunidade entra em discursos ou em sugestões, para, assim, reduzir o risco de desrespeito à pessoa e sua singularidade. Foram perguntas curiosas dos visitantes: “como seu ex-marido te ‘manipula?’”, uma pergunta que investiga o funcionamento da dinâmica; “quem foi você nesta cena em que agiu tão diferente do que você nos contou até então?”, esta investiga *self* relacional; “o que você chama de ‘transtornado’, quando seu filho volta do pai?”, o que convida à descrição dos aspectos singulares da percepção. Todas as perguntas são pensadas a partir do conteúdo já apresentado pelos visitantes anteriormente e convidam ainda mais detalhes e investigação de si, para a construção de saberes atuais e respostas criativas às interações problema.

Uma observação importante sobre as perguntas curiosas é o fato de que, em nossas construções de grupo, elas aparecem como destaque nos apontamentos de encerramento dos participantes, não somente daqueles que se voluntariam para contar a sua história problema, mas de todos que, de alguma forma, ofereceram sua participação no encontro. Ocorre um fenômeno interessante por parte de quem escuta ou vivencia a troca através da curiosidade, os participantes nos relatam o quanto são surpreendidos pelo movimento gerado quando o diálogo é construído convidando a singularidade e a expressão de si.

Relatos de aprendizagem e superação

Após as perguntas, verificamos com a pessoa se é um bom momento para ouvir recursos da comunidade. Nessa etapa, pedimos que a pessoa apenas escute, colocando seu microfone no mudo, em uma posição reflexiva, enquanto a comunidade compartilha histórias que, de alguma forma, foram convidadas pela escuta daquela escolhida, histórias que carreguem uma aprendizagem, algo que fizeram e que facilitou um movimento de superação daquilo que era um problema. Enfatizamos que nenhuma história é igual a outra, mas que, por vivermos em entornos culturais semelhantes, em alguns momentos, a aprendizagem de um pode inspirar a criatividade de outro. Este é o nosso objetivo, compartilhar reflexões para inspirar novas respostas. Portanto, reforçamos que não sejam feitas sugestões, mas que as pessoas falem de si e de seus recursos, daquilo que funciona para elas, uma descrição em primeira pessoa da vivência de um significado que proporcionou fortalecimento. Também estimulamos que descrevam a história para nós, os facilitadores, dessa forma proporcionando uma escuta reflexiva, descomprometida com respostas, por parte da pessoa escolhida, ela fará sua seleção daquilo que é, ou não, útil.

Como bem explorado por Souza et al. (2020), esse convite não é uma busca otimista e forçada pelo positivo, isso caracterizaria uma prática sugestiva, se não colonizadora, pelos terapeutas. Entendemos que suplementar aprendizagem e superação oportuniza a expansão do próprio entendimento do cliente participante, o qual, através da exploração dos testemunhos, torna-se capaz de realizar a desprivatização de sua própria dor.

O que queremos é convidar a apresentação de “crenças, habilidades e intenções que se encontram ‘nas sombras’” (Souza et al., 2020, p. 17) da linguagem dos clientes e que possam gerar reflexões e customização para diferentes participantes experimentarem em seus cotidianos. A mesma diferença que traz criatividade também pode carregar certa sugestividade pelos clientes, quando isso acontece, como facilitadores do processo e responsáveis pela vigilância de seu espaço autoral, interrompemos a sugestão direta moralizadora ou orientativa.

Entendemos que as pessoas estão se identificando e mobilizando umas em relação às outras, então após uma pessoa oferecer seu testemunho, se ela muda seu discurso para uma fala de apreciação do colega, que o estimule à luta e esperança com o melhor, como facilitadores ficamos atentos ao limite da sugestão para interrompermos, mas promovemos o espaço para o vínculo. Assim, acreditando e promovendo o processo através da apreciação das qualidades uns dos outros e da observação dos movimentos de auto organização já existentes na história do outro.

Reflexão pelos facilitadores

Nos aproximando do final, os facilitadores podem propor uma reflexão em equipe, em que compartilham suas mobilizações e diálogos internos, conversando e construindo sobre as respostas um do outro, para ofertar mais uma linguagem de como somos transformados pela escuta e pela interação com a comunidade. Essa interação pode não acontecer, caso os facilitadores sintam que o processo comunitário tenha preenchido com qualidade o tempo do diálogo, ou pode ser aproveitada, caso sintam que as perguntas e os testemunhos foram tímidos, e gostariam de levantar mais conteúdo e oportunidade de escuta reflexiva. Toda a nossa prática é norteada pelo movimento de legitimar mais vozes para a construção polivocal e criativa de formas de vida mais úteis (Andersen, 2002; Labs e Grandesso, 2017).

Como forma de aproveitar a participação de muitos terapeutas estudantes nos encontros, nos inspiramos em White (2012) e no conceito de Testemunhas Externas, como ato de narrar e reler o que é expresso. Semelhantemente ao que Andersen (2019) afirma, ao destacar que a escuta mais importante que acontece na terapia é a que o cliente faz de si mesmo, oferecemos outra forma de o participante ouvir o que foi dito. Ao iniciar cada encontro, um terapeuta em treinamento na ONG se voluntaria para registrar sua escuta e expressar seu entendimento em forma de texto reflexivo, o que chamamos de reflexão do Anjo. Acreditamos que através da escuta e do encontro com esse documento, os participantes tenham a oportunidade de receber um registro de suas próprias palavras, somadas ao processo reflexivo de um terapeuta, tornando possível uma nova escuta de si após a conversa. Esse é um momento esperado pelos participantes, que relatam a importância de receber um outro olhar sobre si.

Reflexão pelo visitante

Faltando entre cinco e dez minutos para o fim do encontro, é importante que possamos ouvir novamente a pessoa eleita em suas reflexões finais. Pedimos que ela nos fale o que está pensando e que faça um fechamento do encontro. Novamente, ouvimos com atenção e evitamos interromper, salvo quando a reflexão se estende ameaçando o horário contratado de encerramento, quando pedimos licença para nos apressarmos devido ao tempo. É delicado fazer essa interrupção, mas a essa altura do diálogo, já temos mais segurança do vínculo na interação.

Alguns relatos e reflexões tocaram nossos sentimentos e confirmaram para nós que o atendimento colaborativo à comunidade de forma virtual tinha potencial transformador. Percebemos que, mesmo em tempos tão desafiadores, como os de isolamento, as pessoas escolhiam falar de seus sofrimentos, como disse uma de nossas visitantes: aquilo que ela deixou de trabalhar antes da quarentena e que naquele momento ela não conseguia mais ignorar. Ouvimos muitos agradecimentos ao espaço de conversa, assim como o medo de não terem esse espaço, uma vez que tivemos que cancelar os encontros presenciais para não expor a saúde de ninguém.

Entre os vários recursos que foram compartilhados, os visitantes destacaram a “conversa com profissionais que escutam e respondem para a gente”. Também ouvimos a confirmação da construção de comunidade bem representada por duas clientes, a participante a afirmou “ao ouvi-la [a outra participante] meus sentimentos ganham mais palavras para eu falar” e, em seguida, a outra participante respondeu “eu achava que era pesado para o outro quando eu falava da minha dor, mas quando escuto ela, o peso da minha dor diminui”, ao que a primeira participante confirmou que também se sentia mais leve.

Recebemos um depoimento de uma das visitantes nos relatando ter tido pensamentos de coisas que não lembrava que poderia fazer, o que entendemos como criatividade. Ela nos relatou ter iniciado novas atividades e se inserido em grupos virtuais, o que entendemos como um sentimento de companheirismo que a impulsionou a continuar em relacionamentos. Ela identificou atividades que faziam mal a ela e conseguiu se afastar delas. Surpreendentemente, como resposta após apenas um encontro, ela afirmou não ter tido mais sintomas físicos e finalizou dizendo que estava compartilhando isso conosco porque queria que nós fôssemos companheiros de seu processo e isso lhe conferia fé, o que entendemos como esperança genuína.

Encerramento

Concluimos o encontro com agradecimentos a toda a comunidade e estimulamos que permitam-se oferecer sua espontaneidade em próximos encontros, compartilhamos algumas das manifestações citadas nos parágrafos anteriores. Também aproveitamos para legitimar a propriedade que a comunidade tem sobre aquele espaço, para que sintam e construam conosco as ideias para acolhimento e trocas com quem nos busca como recurso de superação de problemas. Também convidamos ao próximo encontro do grupo e reforçamos avisos que a ONG possa ter para seus usuários.

REFLEXÕES FINAIS

Este artigo apresentou apenas uma possibilidade de estrutura que oferecemos para facilitar o diálogo em grupos de forma virtual. Essa estrutura foi desenvolvida como práxis ao longo de anos e atualizada durante os meses de isolamento social em decorrência da pandemia do COVID-19, contando com a autoria de terapeutas e clientes para sua avaliação e confirmação de utilidade. Sentimos que essa estrutura é preciosa por essa característica de construção colaborativa, de reflexão e movimento. Observamos ao nos “sentarmos em roda”, mesmo que em um formato não usual, até então, como o *on-line*, um lugar de troca horizontal e aberto, com a possibilidade de transformação mútua. Percebemos que os visitantes estão disponíveis e até ávidos por experimentar formatos criativos à conversa. Ficamos surpresos com a atenção e a disponibilidade de participação de tantas pessoas em um espaço virtual, em média 30 a 50 participantes durante a quarentena. Pessoas essas que contaram histórias de dor, fizeram perguntas conversacionais e compartilharam recursos pessoais. Uma comunidade que agiu de forma a subverter o medo do isolamento ao se conectar intimamente em uma sala de diálogo virtual.

Este é um valor que incentivamos e compartilhamos com a comunidade, a inovação, a constante busca por respostas novas para situações conhecidas, e a avaliação de tal resposta para o fluxo de desenvolvimento em que nos inserimos. Este artigo convidou, portanto, à exploração teórica disponível para a construção do novo e localmente contextualizado. Desta produção saímos transformados e comprometidos com esse olhar de reconhecimento das competências locais e da democracia na construção dos espaços virtuais e presenciais de terapia e de diálogo em que nos encontraremos no futuro.

- Andersen, T.** (2002). *Processos Reflexivos* (2a ed). Rio de Janeiro: NOOS.
- Andersen, T.** (2019). Participação humana: “ser” humano é o primeiro passo para “tornar-se” humano. *Nova Perspectiva Sistêmica*, 65, 07-18.
- Anderson, H.** (1999). Collaborative Learning Communities. In: S. McNamee. K. J. Gergen. *Relational Responsibility: resources for sustainable dialogue*. (pp. 65-70). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Anderson, H.** (2009). *Conversação, linguagem e possibilidades: um enfoque pós-moderno da terapia*. São Paulo: Roca.
- Barreto, A. de P.** (2008). *Terapia Comunitária: passo a passo* (4a ed.). Fortaleza. Gráfica LCR.
- Bloom, B. L.** (2001). Focused single-session psychotherapy: a review of the clinical and research literature. *Brief therapy and crisis interventions*. 1:1,summer. pp. 75-86.
- Bobele, M. López, S. S. G. Scamardo, & M. Solórzano, B.** (2008). Single-session/walk-in therapy with mexican-american clients. *Journal of Systemic Therapies*. Vol. 27, n. 4. pp. 75-89.
- Gergen, L.** (2016). *El ser relacional. Más allá del yo y de la comunidad*. Bilbao:Desclée De Brouwer, S.A.
- Grandesso, M.** (2007). Terapia Comunitária: uma prática pós-moderna crítica - Considerações teórico-epistemológicas. In: M. Grandesso, M. R. Barreto. *Terapia Comunitária: tecendo redes para a transformação social: saúde, educação e políticas públicas*. (pp. 181-189). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Hebeche, L.** (2002). *O mundo da consciência: ensaio a partir da filosofia da psicologia de L. Wittgenstein*. Porto Alegre: EDIPUCRS.
- Labs, M. S. Grandesso, M.** (2017). Processos reflexivos: ampliando possibilidades para terapeutas que atendem sem equipe. *Nova Perspectiva Sistêmica*, 26(58), 98-113.
- Lannamann, J. W.** (1999). On being relational in an accountable way. In: S. McNamee. K. J. Gergen. *Relational Responsibility: resources for sustainable dialogue*. (pp. 81-91). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Lenzi, B.** (2020). Responsividade Reflexiva: um conceito para meios criativos de transformação em práticas colaborativas-dialógicas. *Nova Perspectiva Sistêmica*. 66. 22-35.
- Rasera, E. F., & Japur, M.** (2001). Contribuições do pensamento construcionista para o estudo da prática grupal. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 14(1), pp. 201 - 209.
- Rasera, E. F., Teixeira, F. do B., & Rocha, R. M. G.** (2014). Construcionismo social, comunidade e sexualidade: trabalhando com travestis. In: C. Guanaes-Lorenzi, M. S. Moscheta, C. M. Corradi-Webster, L. V. e Souza. *Construcionismo social: discurso, prática e produção do conhecimento*. (pp.289 - 301) Rio de Janeiro: NOOS.
- Shotter, J.** (2017). Momentos de referência comum na comunicação dialógica: uma base para colaboração clara em contextos únicos. *Nova Perspectiva Sistêmica*, 57, 9-20.
- Slive, A., McElheran, N., & Lawson, A.** (2008). How brief does it get? Walk-in single session therapy. *Journal of Systemic Therapies*. Vol. 27, n. 4. pp. 5-22.
- Souza, L. V., Lion, C. M., Vidotto, L. T., & Moscheta, M. S.** (2020). Recursos da terapia narrativa de sessão única em tempos de pandemia e isolamento social. *Nova Perspectiva Sistêmica*. 67. 7-22.
- Teixeira, C. M. F. da S. Borges, J. E. L. Leifert, M. G. M. Sebok, N.** (2017). Contribuições das práticas colaborativas à terapia comunitária. In: M. A. Grandesso. *Práticas colaborativas e dialógicas em distintos contextos e populações: um diálogo entre teoria e práticas*. (pp. 435-455). Curitiba: CRV.
- White, M.** (2012). *Mapas da prática narrativa*. Porto Alegre, RS: Pacartes.

BRUNO LENZI

Terapeuta colaborativo dialógico, membro do conselho da ong ASSIM. Facilita o grupo de Terapia Colaborativa da Comunidade desde 2012. Formador de terapeutas na Certificação em Terapia Colaborativa Dialógica da ASSIM. Atua na clínica particular. É autor de artigos sobre a prática com pessoas, casais, famílias e grupos.

<https://orcid.org/0000-0002-1024-4004>

E-mail: brunoplenzi@gmail.com

BARBARA DE MARCO

Terapeuta colaborativa dialógica, membro do conselho da ong ASSIM. Facilita o grupo de Terapia Colaborativa da Comunidade desde 2018. Formadora de terapeutas na Certificação em Terapia Colaborativa Dialógica da ASSIM. Atua na clínica particular com pessoas, casais, famílias e grupos.

<https://orcid.org/0000-0001-9052-7727>

Email: biademarc@gmail.com