



<b>Nota da edição americana</b>	<b>4</b>
<b>Dedicatória</b>	<b>6</b>
<b>Prefácio</b>	<b>14</b>
<b>Apresentação à edição brasileira</b>	<b>17</b>
<b>Introdução</b>	<b>19</b>
<b>I Como errar antes mesmo de começar a terapia</b>	<b>26</b>
Falhas ao lidar com as expectativas do cliente quanto à terapia	28
Falhas ao avaliar as experiências anteriores do cliente com psicoterapia	30
Falhas ao explicar as expectativas do terapeuta com relação ao processo terapêutico	32
Falhas ao preparar os clientes para a multiplicidade de emoções que a terapia provoca	34
Falhas no enquadramento das expectativas de sucesso do cliente	36
Falhas ao compreender como nossas suposições afetam as práticas terapêuticas	38
<b>II Como fazer avaliações incompletas</b>	<b>42</b>
Ignorando o nível de “estágio de mudança” ou de comprometimento do cliente	43
Falhas ao avaliar a reação psicológica	47
Subutilização dos instrumentos de avaliação clínica	50
Falhas ao contestar os “falsos autodiagnósticos” do cliente	52
Falhas ao avaliar as condições físicas ou clínicas	54
Ignorando os recursos do paciente	56



<b>III Como ignorar a ciência</b> .....	<b>60</b>
Falta de atenção em relação aos dados.....	61
Atenção ao emissor e não à mensagem.....	62
A teoria e seu <i>rigor mortis</i> .....	64
<b>IV Como evitar a colaboração do cliente</b> .....	<b>66</b>
Determinação unilateral das metas.....	67
Falhas ao desenvolver metas de colaboração nas sessões iniciais.....	70
Falhas ao fazer o cliente participar do agendamento das sessões.....	72
<b>V Como destruir o relacionamento terapeuta-paciente</b> .....	<b>74</b>
Ênfase na técnica em lugar da construção do relacionamento.....	76
Falhas na comunicação com empatia suficiente e outras demonstrações de apoio.....	78
A crença de que a empatia e o olhar incondicionalmente positivo significam gostar do seu paciente.....	81
Falhas ao estimular o <i>feedback</i> do cliente no trabalho.....	84
A falta de atenção ao <i>feedback</i> verbal e não-verbal do cliente.....	86
Reação defensiva ao <i>feedback</i> negativo do cliente.....	87
<b>VI Como estabelecer limites incorretos entre o terapeuta e o cliente</b> .....	<b>90</b>
Excesso de identificação com o paciente.....	91
Abuso dos níveis de intimidade física.....	93
Estabelecimento de limites excessivamente rígidos.....	96
Inadequação dos níveis de intimidade quanto à vida do terapeuta.....	98
Falhas no estabelecimento de limites de disponibilidade para contato com o cliente fora das sessões.....	100



## **VII Como fazer com que o paciente não se envolva no cumprimento das metas \_\_\_\_\_102**

- Desenvolvimento unilateral da atividade fora da sessão \_\_\_\_\_104
- Falhas na preparação adequada dos clientes para as “tarefas” \_\_\_\_\_106
- Falhas ao oferecer o *feedback* de apoio com o objetivo de aumentar a confiança \_\_\_\_\_108

## **VIII Como piorar atitudes que já são ruins \_\_\_\_\_110**

- Problemas ao preparar o cliente para a mudança de atitude \_\_\_\_\_113
- Adoção de estratégias passivas de aprendizado \_\_\_\_\_114
- Falhas ao ouvir as principais crenças do cliente \_\_\_\_\_116
- Falhas ao explicar que as atitudes não são características imutáveis \_\_\_\_\_118

## **IX Como evitar o confronto com os pacientes \_\_\_\_\_120**

- Reação passiva diante do comportamento improdutivo do cliente \_\_\_\_\_121
- Reação agressiva ou insensível \_\_\_\_\_123

## **X Como fazer com que os clientes recusem o uso de remédios \_\_\_\_\_126**

- Falhas ao preparar os clientes com antecedência para um possível uso de medicamentos \_\_\_\_\_128
- Falhas ao preparar-se para as objeções, preocupações e resistência ao uso de medicamentos por parte do cliente \_\_\_\_\_129

## **XI Como não encerrar uma terapia \_\_\_\_\_132**

- Falhas ao abordar o término do tratamento no início da terapia \_\_\_\_\_133
- Falhas ao seguir os procedimentos corretos de encerramento \_\_\_\_\_136
- Falhas na interpretação do fim da terapia como abandono \_\_\_\_\_139
- Falhas ao preparar-se para lidar com o mito da terapia por tempo determinado \_\_\_\_\_140



<b>XII Como chegar ao desgaste total do terapeuta</b>	<b>144</b>
Falhas ao monitorar seu próprio bem-estar	146
Falhas ao dosar trabalho e lazer	147
Falta de atenção aos limites da “zona de conforto” do ambiente	148
Superespecialização	149
<b>XIII Considerações finais: a capacidade humana de recuperação</b>	<b>152</b>
Subestimando a capacidade humana de recuperação	153
<b>Apêndice A</b>	
Questionário de auto-avaliação do terapeuta	157
<b>Apêndice B</b>	
Instrumentos de avaliação: questões clínicas	159
<b>Literatura recomendada</b>	<b>161</b>
<b>Literatura em português</b>	<b>167</b>
<b>Referências bibliográficas</b>	<b>169</b>



# Prefácio





**E**xiste um terreno muito perigoso e escorregadio na prática bem-sucedida da psicoterapia que quase nunca é mostrado nos programas de graduação ou aulas de prática médica. Na verdade, ele raramente é mencionado. As principais atividades curriculares em psicologia, psiquiatria, aconselhamento e assistência social têm como foco as várias teorias, protocolos de pesquisa, instrumentos de avaliação, procedimentos psicométricos, métodos de aconselhamento e técnicas clínicas, mas têm pouco a oferecer nos casos de decisões terapêuticas básicas e mais importantes. Em outras palavras, não se dá a devida atenção formal à arte e à criatividade necessárias para fazer as entrevistas/sessões e lidar com pequenos lapsos ou falhas de avaliação que podem arruinar os relacionamentos.

Perdi a conta de quantos formandos brilhantes estudaram durante anos, obtiveram as notas mais altas em todas as matérias, mas faltou-lhes a noção clara de como falar com o paciente. Eles acumularam muitos dados relativos à parte teórica estrutural, leram com maestria a obra de grandes especialistas, tornaram-se capacitados ouvindo opiniões e crenças, principalmente após assistirem a horas de filmes com os melhores terapeutas, mas sua formação deixou lacunas no que diz respeito aos sutis detalhes de relacionamento com o paciente. Quase em pânico, perguntavam: “O que devo dizer no início? Como quebrar o gelo?”. Os doutores Bernard Schwartz e John Flowers preencheram essas lacunas de uma forma agradável, com muitas dicas, estratégias e intervenções exatas obtidas principalmente a partir da pesquisa sobre a eficácia clínica e de suas próprias experiências.

Fico apavorado ao lembrar dos anos 1960, quando eu, um recente Ph.D. em psicologia clínica, fui considerado competente e



## COMO FALHAR NA RELAÇÃO? Os 50 erros que os terapeutas mais cometem

qualificado para as consultas particulares e entrei no meu consultório com móveis novíssimos para atender aqueles que precisavam de cuidados psicoterapêuticos. Agora, com a vantagem de uma experiência acumulada que chega a quase 48 anos, não seria um exagero dizer que eu não sabia praticamente nada. Dessa experiência, pouco eu poderia levar para dentro do consultório. Talvez o melhor conselho que recebi foi o de um supervisor durante um dos meus estágios como interno em um hospital de Londres. “Seja você mesmo, mas preste atenção aos seus sentimentos”, ele disse. Em outras palavras, não seja escravo de uma teoria rígida; não siga as regras, confie na sua intuição, porém, sempre com questionamentos e lembre-se de manter seu cérebro em funcionamento.

Enquanto eu lia a prova deste livro antes da impressão, imaginei o impacto que esta leitura, em 1960, teria sobre a minha carreira. Certamente, muitas das habilidades, táticas terapêuticas e respostas para os quebra-cabeças clínicos que precisavam ser alcançadas da maneira mais difícil — por tentativa e erro —, teriam aperfeiçoado meu repertório clínico de forma quase instantânea. A leitura teria me capacitado a construir uma trajetória para pular muitos obstáculos e grandes dificuldades fora do caminho. É o que acontece a qualquer pessoa que leia o livro hoje: ela receberá, “de bandeja”, preciosíssimas e sábias dicas clínicas! Isto não quer dizer que eu concorde com tudo o que está no livro. Mas esta é a melhor parte: ele estimula você a pensar, e os doutores Schwartz e Flowers, é claro, pensaram, leram e fizeram experiências de forma muito criativa para criar um livro tão útil. Se você trata, treina ou faz aconselhamento, ou se atua na área de supervisão clínica, ele facilitará muito o seu trabalho, além de torná-lo mais eficaz.

*Arnold A. Lazarus, Ph.D., ABPP*

*Prof. Emérito da Universidade de Psicologia Rutgers e Diretor  
Executivo do Instituto Lazarus, Skillman, New Jersey*



# Apresentação à edição brasileira

**C**omo *falhar na relação? Os 50 erros que os terapeutas mais cometem* é um guia útil tanto para os profissionais experientes como para aqueles que estão iniciando a prática clínica ou em estágio de formação terapêutica.

Seus autores, Bernard Schwartz e John V. Flowers são doutores, professores de psicologia, supervisores de prática clínica, terapeutas e têm inúmeros livros e artigos publicados.

A vivência de muitos anos no acompanhamento de jovens terapeutas e no aconselhamento de colegas mais experientes levou-os a compilar os erros que os psicólogos mais cometem no exercício da clínica.

São erros que podem acarretar prejuízo aos clientes e em muitos casos até mesmo levá-los a desistir do tratamento ou a procurar outros profissionais que lhes pareçam mais capacitados, atentos, preparados, como se verá nos diversos exemplos apresentados.

Por se tratar de obra escrita originalmente para o público norte-americano, a abordagem é a cognitivo-comportamental, bastante difundida nos Estados Unidos. O leitor atento, porém, perceberá que os erros descritos pelos autores e as soluções sugeridas aplicam-se a qualquer situação de terapia, transcendendo sua base teórica. O que está em foco, na verdade, é sempre a relação, o vínculo entre o profissional e seu cliente.



## COMO FALHAR NA RELAÇÃO? Os 50 erros que os terapeutas mais cometem

Em que pesem as muitas semelhanças entre os percalços vividos por terapeutas no Brasil e nos Estados Unidos, foram necessárias algumas adaptações para certas especificidades brasileiras, principalmente no que se refere aos instrumentos de avaliação disponíveis e às questões legais e deontológicas.

Sem jamais perder de vista que a Psicologia não é uma ciência exata e que não há – e não deve haver – receitas prontas ou fórmulas mágicas a serem seguidas pelo psicólogo, existe uma demanda crescente por obras que permitam, ao mesmo tempo, a reflexão sobre o trabalho, a consulta sobre dúvidas comuns e a apresentação de alternativas para lidar com as dificuldades profissionais.

São pouquíssimos os títulos disponíveis no Brasil voltados para questões práticas do cotidiano profissional do psicólogo, independentemente de sua área de atuação. Com este livro, pretendemos começar a suprir essa carência. Esperamos que, além de útil, sua leitura estimule a produção de mais e mais títulos.