

FACULDADE JK DE TECNOLOGIA  
UNIÃO NACIONAL DE ANALISTAS TRANSACIONAIS-BRASIL  
UNAT-BRASIL  
POS-GRADUAÇÃO EM ANÁLISE TRANSACIONAL  
USANDO A EDUCAÇÃO EMOCIONAL NO TRABALHO  
PSICOTERÁPICO

**USANDO A EDUCAÇÃO EMOCIONAL NO TRABALHO  
PSICOTERÁPICO**

Sabrinna Spirandelli Coimbra

Uberlândia – MG

2013

Sabrinna Spirandelli Coimbra

**USANDO A EDUCAÇÃO EMOCIONAL NO TRABALHO  
PSICOTERÁPICO**

**Resumo**

Artigo de conclusão de curso apresentado à Faculdade JK de Tecnologia e à União Nacional de Analistas Transacionais-Brasil, como requisito parcial do curso de Pós-Graduação em Análise Transacional, para obtenção do título de Especialista em Análise Transacional.

Orientadora: Ede Lanir Ferreira Paiva

**Abstract**

The present article is a course paper presented to the Faculdade JK de Tecnologia and the União Nacional de Analistas Transacionais-Brasil, as a partial requirement for the course of Post-Graduation in Transactional Analysis, for the title of Specialist in Transactional Analysis.

Uberlândia – MG

2013

## USANDO A EDUCAÇÃO EMOCIONAL NO TRABALHO PSICOTERÁPICO

### USING THE EMOTIONAL EDUCATION IN PSYCHOTHERAPY

Sabrina Spirandelli Coimbra

Faculdade JK Tecnologia

UNAT – Brasil – União Nacional dos Analistas Transacionais

#### Resumo

A Educação Emocional instrui as pessoas a perceberem e a reconhecerem suas emoções, sabendo expressá-las produtivamente, ensina também a ouvir o outro e ter empatia com as emoções alheias. O objetivo do artigo é comentar a proposta de Claude Steiner sobre Educação Emocional no contexto psicoterápico. Os passos e etapas sugeridos por Steiner são considerados na educação do cliente em processo de terapia. O presente estudo sugere que a Educação Emocional, no contexto da psicoterapia, pode ser um dos mais ricos auxiliares para o cliente construir novas perspectivas, novas posições existenciais e modos mais eficazes de tecer as suas relações humanas.

**Palavras-chave:** Educação Emocional, Análise Transacional, Psicoterapia

#### Abstract

The Emotional Education instructs people to realize and recognize their emotions, learn to express them productively, also teaches listening to others and empathize with the emotions of others. The objective of this article is to comment on the proposal by Claude Steiner on Education Emotional context in psychotherapy. The steps suggested by Steiner and steps are considered in client education in the process of therapy. The present study suggests that Emotional Education in the context of psychotherapy, can be one of the richest auxiliary ways to the client build new perspectives, new existential positions and more effective ways to weave their human relations.

## **Introdução**

Como psicoterapeuta, considero que uma boa relação de ajuda acontece quando meus clientes se tornam parte ativa do processo e quando estão dispostos a impulsionar seu autoconhecimento. Em minha prática clínica me acerquei das propostas da Análise Transacional de Eric Berne por considerar que tal abordagem me facilita acompanhar meus clientes nas suas dificuldades diversas. Nesta caminhada, pude entrar em contato com a literatura de Claude Steiner, discípulo de Berne, o qual nos oferece sua visão acerca da administração que as pessoas fazem de suas emoções, entre tantos outros temas de interesse aos psicólogos.

Dentre as obras de Steiner me chamou atenção, de modo particular, a Educação Emocional. O assunto gira em torno de como administrar nossas emoções para que trabalhem a nosso favor e não contra. Compreendi que tal educação pode nos ajudar a entender, questionar e dirigir nossas emoções para encontros relacionais mais saudáveis e prazerosos.

O objetivo deste artigo é comentar a proposta de Claude Steiner sobre Educação Emocional no contexto psicoterápico.

## **A Educação Emocional**

A Educação Emocional instrui as pessoas a perceberem e reconhecerem suas emoções, sabendo expressá-las produtivamente; ensina também a ouvir o outro e ter empatia com as emoções alheias. Em outras palavras, é possível uma educação para que possamos tomar consciência e responsabilidade sobre os nossos atos.

De acordo com Steiner (1998), Educação Emocional é uma habilidade que possibilita a pessoa lidar com as emoções sendo capaz de desenvolver seu poder pessoal e a qualidade de vida ao seu redor, ampliando os relacionamentos, gerando possibilidades de afetos interpessoais.

Com a Educação Emocional as pessoas conseguem compreender melhor suas emoções e a dos outros e dessa forma cria-se um ambiente de harmonia, amor e cuidado. É possível que as pessoas possam aprender ou reaprender a conhecer seus sentimentos e vejo a proposta de Steiner (1998) neste sentido, ou seja, ajudar-nos na

educação do nosso agir emocional. O autor assenta sua proposta de Educação Emocional sobre a teoria das transações de Eric Berne e para tanto aplica em sua Educação Emocional os conceitos de Jogos, Posições Existenciais.

Para Steiner (1998), existem três regras básicas que devem ser executadas antes de realizar qualquer parte do método de Educação Emocional. A primeira regra é a de pedir permissão, depois ser sincero e por fim, enfrentar seu Pai Crítico. Pedir permissão é mais do que pedir para falar com o outro. Engloba comunicar ao outro de que algo emocionalmente difícil será dito; possibilitá-lo de se preparar para ouvir o que será dito e também dar a opção para a pessoa escolher se ela quer conversar do assunto naquele momento ou não (STEINER, 1998). A próxima regra é a de ser sincero. Segundo Alves et. al (2012) nenhuma pessoa é obrigada a falar, caso opte por conversar que seja com honestidade, sendo verdadeiro.

Steiner (1998) afirma que se indivíduos quiserem passar a confiar uns nos outros, deverão admitir um acordo com a honestidade e com a sinceridade, e que uma das primeiras formas de praticar a sinceridade é dar carinho. Isso porque, quando um carinho não é verdadeiro as pessoas percebem, chegam a alguns momentos até a incomodar, pois força uma situação que não é real. Entretanto, quando um carinho é sincero ele acolhe, preenche o outro. A sinceridade é fundamental em uma relação, pois é através dela que um indivíduo se sentirá seguro com o outro, saberá reconhecer as carícias, se sentir amado e manterá o respeito recíproco. A última regra é enfrentar seu Pai Crítico. Pai Crítico é um conceito da Análise Transacional e pode ser entendido como produto das nossas crenças adquiridas ao longo da vida, ou seja, aprendemos a ter pensamentos automáticos que nos impedem de expressar emoções de modo saudável e conveniente.

Segundo Berne (1988), todos possuem o Pai Crítico. Muitas vezes esta posição pode dificultar a resolução dos conflitos, o processo de mudança e de transformação de cada um. Isso porque, desde criança os pais e pessoas importantes vão ensinando para cada indivíduo o que é certo e errado, o que deve ou não ser feito e falado. Dessa maneira, as pessoas ficam com medo e receosas de perguntar ou confrontar quem age diferente deles, pois acreditam que serão de alguma forma, afastadas, rechaçadas e repelidas.

Segundo Steiner (1995) a troca de carícia interpessoal é uma habilidade, uma disposição e um direito humano. A carícia é uma necessidade vital do indivíduo que tem

sido controlada com o objetivo de que as pessoas se comportem de forma desejável para uma ordem social maior, que colabora por gerar uma escassez, fazendo com que o indivíduo estruture seu tempo para obtê-las. Dessa forma, o método de Steiner se torna muito importante para que as pessoas consigam ir além da economia de carícias.

O método da Educação Emocional é composto por três passos que são: cultivar abundância e dessa forma ter a possibilidade de descobrir a importância das pessoas para nós; apreciar o panorama emocional e perceber o que sentimos, compreendendo o que acontece e assumir a responsabilidade de nossas atitudes e dos danos que ocasionamos. Steiner (1998) denomina esse estágio como Abrir o coração. Ele é composto de quatro etapas sendo elas: dar carinho, pedir carinho, aceitar e rejeitar carinho e por último dar carinho a nós mesmos.

### **Utilizando a Educação Emocional no trabalho psicoterápico**

Uma criança ao nascer e durante todo seu desenvolvimento obtém aos poucos um aprendizado emocional que irá formar seu quadro de referência. É a partir dessas referências que a pessoa irá agir de forma emocional com maior ou menor frequência, sendo reconhecida pelos indivíduos ao redor como emotiva, fria, agressiva ou não. Dessa forma, algumas pessoas podem se tornar excelentes profissionais, reconhecidas e renomadas. Entretanto, quando se trata de emoções, têm poucas habilidades, podendo até serem reconhecidas como analfabetos emocionais (PEDREIRA, 1997).

Com a pouca habilidade emocional, os conflitos, tanto intrapessoal, como interpessoais, tendem a ser elevados. Por isso que muitos casais entram em crise, pois emocionalmente têm pouco conhecimento sobre si, sobre seu parceiro e acabam muitas vezes agindo de forma equivocada.

A partir de questões como essa, a Educação Emocional pode ser muito útil para melhorar as relações interpessoais, podendo ser utilizadas na terapia individual, de grupos e de casais.

Sendo assim, quero aqui discutir a Educação Emocional de Steiner e o seu método nas relações terapêuticas.

A primeira premissa é “Pedir Permissão”. Nesse momento o terapeuta explicará o que de fato é pedir permissão, as consequências, quando e como fazer esse pedido, por

exemplo, “estou me sentindo incomodado ultimamente, posso te contar o que é?”. E, em seguida, a segunda premissa que é “Ser Sincero”, abordando o valor da sinceridade, não só por resolver o conflito e ser uma pessoa verdadeira, mas também por respeitar o outro.

E, por fim, a terceira e última premissa é “Enfrentar o Pai Crítico”. Pedreira (1997) fala que Pai Crítico promove o diálogo interno no indivíduo e que ele é improdutivo, consome energia e leva a pessoa a sentir mal.

Na terapia o terapeuta pode conduzir a pessoa através de perguntas para que ela se lembre de situações que queria expor algo para outra pessoa e, no entanto não o fez. Para que a pessoa possa perceber o porquê que não fez o que queria, quais eram os pensamentos que tinha, tomando consciência do seu Pai Crítico.

Alves et. al (2012) falam de uma estratégia para enfrentar o Pai Crítico que é denunciá-lo. Por exemplo, o marido quer falar para a esposa que está se sentindo sozinho, acha que não está recebendo atenção. Entretanto, o Pai Crítico o atormenta falando que isso é coisa de gay, que ele é um fraco por querer pedir atenção para esposa e que ele tem que se virar. Após pedir a permissão para falar, uma das formas de começar a contar é falando que está se sentindo um fraco, mas que sente falta dela, e se sente solitário. Ao denunciar o conflito, a ansiedade tende a diminuir, pois o que a pessoa mais teme que ocorra já foi exposto, ajudando o outro a entender o que se passa e facilitando, assim, a comunicação entre eles.

O método da Educação Emocional é composto de três passos. O primeiro deles é o estágio de Cultivar Abundância que possui quatro etapas: dar carinho, pedir carinho, aceitar e rejeitar carinho.

No estágio de Cultivar Abundância é o momento que será ensinado ao cliente a cultivar e a educar as habilidades amorosas, aprendendo a trocar carinho de forma positiva, o que irá permitir abrir o coração para cada vez mais dar e receber carícias (Steiner 1998). Carícias positivas são carinhos que contribuem para a felicidade de quem recebe, ou seja, um abraço, um beijo – no caso de carícias físicas, ou afirmações como você está linda, te amo, você é capaz – como nas carícias verbais.

Muitas vezes com a correria do dia a dia, esse estágio vai ficando de lado pelas pessoas, sendo cada vez menos exercitado, ficando apenas as críticas, as obrigações e tornando os relacionamentos pesados, desagradáveis.

A etapa de pedir carinho inicia-se lembrando ao cliente que cada um é responsável por suas necessidades e que ninguém tem poderes mágicos para adivinhar o que o outro precisa. Steiner (1998) fala da importância de se ter a consciência do que se quer e se o outro é capaz de lhe dar, pois talvez ele realmente não tenha aquilo que lhe é pedido, então é necessário estar preparado para ouvir um não. Esse autor aborda também a forma de pedir carinho, pois ela é muito relevante, porque quando se pede um carinho específico é mais arriscado do que quando se pede apenas um carinho.

Com relação a aceitar e rejeitar carinho, Steiner (1998) discute que muitas vezes as pessoas não qualificam os carinhos que ganham, isto é, não os aceitam. Isso porque não é de quem queria ou não era o que queria exatamente, mas com isso as pessoas vão se tornando voluntariamente sedentos de amor. Geralmente parece que a carícia foi aceita, mas é só aparentemente, contudo, quando se observa com atenção, verifica-se que o que ocorre é a rejeição do carinho no interior de cada indivíduo através das desqualificações, em que o Pai Crítico insiste em não dar autopermissão para receber afeto.

Uma questão que pode ser trabalhada é se existem carícias que têm sido dadas e não estão sendo reconhecidas. E novamente o terapeuta conduz através de perguntas para que o cliente comece tomar mais consciência dessa questão no seu dia a dia. Caso haja carícias que não estejam sendo reconhecidas, o indivíduo que não as conhece deve buscar compreender o porquê da falta de reconhecimento dessas carícias, se é um problema interno dele em não se permitir ganhar afeto ou se é dificuldade em perceber que aquela é a forma que a outra pessoa demonstra carinho. Afinal, cada um dá carinho da forma como sabe, mas pode-se aprender também.

Já a rejeição deve ocorrer com as carícias indesejáveis. Algumas vezes a pessoa recebe sempre o mesmo carinho, por exemplo, elogios sobre sua beleza. Dessa forma, essa carícia passa a ser indesejada, pois a pessoa acredita que deve sempre representar a mesma coisa e as demais atividades que ela faz e pensa acabam ficando despercebidas (STEINER, 1998). Uma pessoa nessa situação pode dizer algo como “obrigada pelo elogio à minha aparência e gostaria de receber outra carícia que não tivesse alguma coisa haver com ela, será que você tem outro tipo de carinho para me dar?”.

Ao rejeitar um carinho que não é desejável, o indivíduo pode se colocar em uma situação delicada, pois a pessoa que está elogiando não espera esse tipo de resposta. E

por isso, é importante falar com muita delicadeza explicando o que se passa, porque deseja receber outro tipo de carinho e assim, pedindo o carinho que realmente deseja.

Por fim, a etapa de dar carinho a si mesmo, que nada mais é do que o amor-próprio saudável. Alves et. al (2012) falam que quando isso ocorre há o reconhecimento de suas próprias qualidades que podem ou não terem sido reconhecidas, ou a pessoa com quem se relaciona tem dificuldade em expressar carinho.

Na psicoterapia o terapeuta deve questionar quanto a pessoa costuma se acarinhar, se elogiar, reconhecer que fez algo legal, se parabenizar, se presentear por suas conquistas e méritos, por exemplo.

O segundo passo do método da Educação Emocional é Apreciar o Panorama Emocional e é composto por afirmativas de ação-sentimento, aceitar uma afirmativa de ação-sentimento, revelar palpites intuitivos e confirmar os palpites intuitivos.

Nesse estágio o cliente aprenderá como dizer o que sente, sem acusar ou julgar, utilizando a frase “quando você faz/fez – tal coisa ou age de tal jeito – eu me sinto – de tal forma, contando a emoção –”, evitando assim agredir ou magoar. Ao contrário do que geralmente ocorre em que a intenção é acusar ou generalizar, por exemplo, falando “toda vez você faz isso e me da vontade de nem olhar na sua cara”, o cliente passaria a explicitar o que é “o isso” e a complementar com o que sentiu e não com a forma que gostaria de reagir, expondo de forma respeitosa, objetiva e clara.

Aceitar uma afirmativa de ação-sentimento pode ser feita através de uma técnica do psicodrama em que um se coloca no lugar do outro quando estiver recebendo uma afirmativa de ação-sentimento, isso porque ao trocar de posição há a possibilidade de maior compreensão do que se passa com o parceiro, o que ele deve estar sentindo, aprendendo a ter empatia.

Dessa forma, fica mais fácil ouvir o outro com a devida atenção, com o foco no que ele sentiu com a atitude tomada, percebendo quais ações podem gerar quais emoções. Existem algumas formas de demonstrar para a outra pessoa que a mensagem está sendo recebida, como com um sinal, um movimento com a cabeça, ou ainda através de falas como “Estou te ouvindo”, “Não compreendo” “Estou entendendo que você ficou triste quando te ignorei na festa”. Nesse momento, como diz Steiner (1998), não cabe justificativa e sim o ouvir e o buscar compreender, até mesmo porque essa atitude colabora para que a pessoa que está falando fique mais tranquila, criando um momento de harmonia.

O silêncio após uma afirmativa de ação sentimento ser dita é importante, pois como diz Alves et.al (2012) é necessário um tempo para assimilar o que foi falado, apropriando-se desse conhecimento na história da relação.

O palpite intuitivo é quando um pensamento, fantasia ou intuição precede a emoção e não necessariamente uma atitude. E a partir desses palpites a pessoa determinará como agir, seja falando de forma grosseira ou deixando de dizer algo. Por exemplo: a esposa que acredita que o marido lhe deu uma má resposta porque ele está nervoso com ela e passa a falar com grosseria com o mesmo.

Para revelar um palpite intuitivo o importante é perguntar a outra pessoa se aquilo que está sendo intuído, percebido ou pensado é real ou não, ressaltando que as intuições às vezes podem ser verdadeiras, ou parcialmente verdadeiras ou nada verdadeiras.

Para confirmar um palpite intuitivo o outro deve acolher e ouvir o que está sendo dito e responder se é verdade ou não. Contudo é interessante pensar realmente se aquela intuição é válida ou não, com o propósito de buscar a verdade. Para Steiner (1998), raramente as pessoas se enganam por completo, geralmente há alguma situação de conflito, o que não necessariamente precisa ser a intuição apresentada. Como, por exemplo, o marido que não ligou de manhã para a mulher para lhe dar os votos de feliz aniversário. Não necessariamente é porque ele esqueceu, ou não a ama como ela pode pensar, mas apenas porque para ele isso não é importante, então nem passou pela cabeça dele fazer.

O último estágio da Educação Emocional supõe que a pessoa aprenda a assumir as responsabilidades pelos erros cometidos, passando pelas etapas de aceitar que errou, revelar o erro ao outro, sentir o arrependimento verdadeiramente, e remediar o que foi feito de alguma forma.

Para o cliente é importante explicar as consequências de assumir a responsabilidade, como por exemplo, ter uma postura de Adulto, valorizar a outra pessoa, a relação que tem com ela e dessa forma propiciar a resolução dos conflitos, já que cada um assume seu erro ou sua parte no erro. Assim, haverá um ambiente cada vez mais afetuoso, saudável e harmônico, podendo as relações se aprofundar, obtendo mais intimidade e muito prazer.

Após o cliente reconhecer que errou, o próximo passo é sentir verdadeiramente o arrependimento pelo seu erro e assim expor à outra pessoa suas falhas e por fim, negociando uma forma de remediar os danos causados.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Educação Emocional se assenta na capacidade de entender as nossas próprias emoções, bem como a dos outros. É importante que as pessoas identifiquem as suas emoções – medo, tristeza, raiva – e que percebam sua causa, sua intensidade, pois elas não aparecem “do nada”. Se uma pessoa é capaz de avaliar suas emoções e a dos outros, deve ser, também, capaz de administrá-las bem.

Levar o conceito de Educação Emocional para a prática clínica em psicologia é bastante interessante e vantajoso. No processo psicoterápico, o terapeuta irá percebendo as necessidades do cliente e ensinando a ele os princípios da Educação Emocional que forem necessários para o momento em que ele se encontra. Com isso, o cliente terá maiores habilidades para lidar com os conflitos no dia a dia, seja com o cônjuge, com os pais, amigos e até com colegas do meio profissional.

No *setting* terapêutico encontramos pessoas que demonstram maiores dificuldades em expressar certas emoções. Neste sentido, cabe ao terapeuta o manejo da Educação Emocional de modo a oferecer permissões para que o cliente exponha e avalie as suas próprias emoções.

Considero que um processo psicoterápico bem conduzido seja capaz de ajudar o cliente a desenvolver habilidades ou virtudes como a segurança, a serenidade, potência e empatia. A segurança abre portas para a pessoa conhecer suas próprias emoções, amplia a consciência de si, permite ser realista e conhecedor das próprias limitações. A pessoa segura de si admite seus erros. A Educação Emocional, portanto, é uma maneira eficaz de trabalhar a autoconfiança do cliente. A serenidade é o elemento chave para a boa administração das próprias emoções. A pessoa administra bem suas emoções quando é capaz de adequá-las a um objetivo, quando é capaz de assumir a responsabilidade pelos próprios atos e capaz de calcular o resultado dos seus feitos. A potência, como fruto da Educação Emocional, gera forças motivacionais para a vida. Educado emocionalmente, o cliente é capaz de persistir nas suas batalhas diárias, avaliando seus problemas e procurando soluções. A capacidade de empatia ajudará o cliente a avaliar as emoções

das outras pessoas. Grande parte dos sofrimentos dos nossos clientes acontece por não saberem entender as necessidades, sentimentos e problemas dos outros.

Por fim, acredito que a Educação Emocional no contexto da psicoterapia seja um dos mais ricos auxiliares para o cliente construir novas perspectivas, novas posições existenciais e modos mais eficazes de tecer as suas relações humanas.

## REFERÊNCIAS

ALVES, T.C.; COSTA, J. M. P.; SANTOS, B. H. **Das Emoções aos Sentimentos: Construindo um Caminho com Coração**. Porto Alegre: Letra&Vida: Editora da Cidade, 2012.

BERNE, E. **O Que Você diz Depois de Dizer Olá?** São Paulo: Nobel, 1988.

STEINER, C. **Educação Emocional: um programa personalizado para desenvolver sua inteligência emocional**. Tradução: Terezinha Batista dos Santos. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

STEINER, C. A Economia de Carícias. In: FLESCH, M. (coord.). **Prêmios Eric Berne: 1971-1997**. Porto Alegre: UNAT-BRASIL, 2005.

PEDREIRA, A. **A Hora e a Vez da Competência Emocional**. Salvador: Casa da Qualidade, 1997.

Aluno(a)	Matr.	Assinatura	Carimbo da Instituição
Patricia Mendes Almeida	97	Patricia Mendes Almeida	

COF: 1000. 17.3 - Aprovado

COF: 1000. 17.3 - Negado

E, para tanto, os estudos legais e administrativos, em conformidade com o Edital nº 001/2014, de 15 de maio de 2014, Presidente da Banca, dentro e presente de sua total vontade por este assinado e pelo Diretor Administrativo da Banca Examinadora.

Assinatura - COF, 20 de setembro de 2014

Dr. Manoel Roberto de Oliveira

Dr. João Luiz Pereira Filho

Dr. Fernando Luiz de Oliveira