

Um olhar sobre o primeiro encontro entre terapeuta e cliente

Silvia Uliana, Paula Mattoli e grupo de terapeutas do NAPESE 2025

Reuniões mensais com terapeutas e supervisores são parte do trabalho regular do Núcleo de Atendimento, Pesquisa e Estudos em Somatic Experiencing® (NAPESE). Nestas reuniões conversamos sobre temas relevantes para o trabalho de terapia breve que desenvolvemos no núcleo, mas também relevantes para qualquer processo terapêutico.

Em uma das nossas reuniões neste ano, nos dedicamos a pensar sobre o início de um processo terapêutico, o primeiro encontro. O tema não é frequentemente abordado, apesar de tão importante! Este momento inicial estabelece as bases, o cenário, o campo onde o processo terapêutico vai se desenrolar, não só no trabalho específico do NAPESE, mas também em nosso trabalho clínico em geral. O vínculo terapêutico tem sua origem, e muitas vezes seu estabelecimento, neste momento.

Claro que cada terapeuta tem seu estilo próprio e não seria apropriado estabelecer regras para que este primeiro encontro aconteça. Mas podemos pensar no processo e incluir as particularidades individuais.

Do ponto de vista do terapeuta, como é a preparação para receber esta pessoa? O que nós, terapeutas ou clientes, esperamos perceber, aprender, estabelecer neste contato?

A partir das contribuições de todos os presentes, elaboramos este texto com nossas observações e conclusões.

Como eu, terapeuta, me preparam para o encontro?

Nesta primeira etapa para a entrevista inicial temos vários aspectos que merecem cuidado. Talvez o primeiro deles seja: como preparamos o “setting” terapêutico? A ideia é que o ambiente apoie nosso trabalho como terapeutas e também forneça ao cliente as primeiras impressões, pistas de um ambiente estável e propício ao trabalho.

O preparo do “setting” terapêutico inclui cuidar do ambiente físico, se aplicável, ou do ambiente virtual, mais comum em nosso trabalho no NAPESE. Quais são as condições iniciais para este primeiro encontro? Se na tela, podemos nos ver adequadamente? A iluminação está adequada? A qualidade do som é boa? Durante o uso de uma ferramenta de videoconferência, que tipo de fundo você escolhe para receber este cliente? Por outro lado, em encontros presenciais, como nos organizamos para que o ambiente seja cômodo e confortável para a criação do “setting”? Como podemos cuidar para um primeiro estabelecimento de orientação, fronteiras e segurança?

Um espaço seguro é fundamental também para o terapeuta: uma boa postura, ambiente tranquilo e sem distrações. No caso do ambiente virtual, é muito importante a disponibilidade de uma conexão estável - e de um plano "B", caso a conexão seja interrompida. Nunca é demais perguntar ao cliente do outro lado da tela como ele se sente, se já está habituado, se ele quer nos apresentar seu espaço, ou se está curioso em relação a algo de nosso espaço. Neste momento, muitos sinais observáveis do sistema nervoso, já estão presentes e já começamos a trabalhar com a sensopercepção.

Para nós, terapeutas, o que é preciso para receber o cliente desde um lugar acolhedor e sem julgamentos? Como podemos cuidar da autoregulação e da consciência de processos de transferência e contratransferência? Como nos estabilizamos para poder acolher um cliente em nosso trabalho? Muitas vezes, temos informações preliminares sobre o cliente e isto pode ser motivo para "pré-ocupação". Outras vezes, não temos qualquer informação e isso também pode ser assustador. Que tempo e espaço nos damos para perceber como este encontro inicial nos afeta? O que nos deixa curiosos?

Intenções

O que esperamos aprender neste encontro, que deve fornecer informações importantes para os dois participantes?

O cliente que quer ser atendido pelo NAPESE sabe apenas o nome (talvez apenas o primeiro nome) do terapeuta. Então é natural que esta pessoa queira saber quem é este terapeuta, descobrir um pouco da história dele ou dela, ter a experiência de estar com esta pessoa, neste lugar. De que forma você se apresenta ao seu cliente, quais as informações adequadas para este encontro?

Os terapeutas, por sua vez, têm neste encontro a possibilidade de conhecer, aprender e observar esta pessoa, estabelecer um contrato de trabalho e fornecer ao cliente informações relevantes para o desenvolvimento do processo terapêutico.

No NAPESE, as informações da ficha de inscrição e do questionário PCL-5 preenchidos pelo cliente são conhecidas pelo terapeuta antes da realização da entrevista. Ao mesmo tempo, é tão importante mantermos a escuta bem aberta para particularidades ainda não mencionadas!!

O terapeuta está ali para ouvir uma história, a história de vida da pessoa, e precisamos ser bons ouvidores de histórias. Um bom ouvinte é capaz de estar presente de forma aberta e generosa, sem julgamento, com paciência e respeito: como podemos receber e acolher esta pessoa com tudo que ela traz?

O olhar do terapeuta deverá estar também aberto para perceber e incluir palavras, respiração, gestos

e comportamentos, prosódia. Estamos interessados em perceber todos os sinais que nos informem sobre o estado de funcionamento do Sistema Nervoso Autônomo desta pessoa.

Será muito importante descobrir o que o cliente espera, o que está buscando neste atendimento, e como esta informação vai nutrir o processo. Também é valioso descobrir qual é o contexto em que essa pessoa vive, como são as relações familiares e interpessoais, e identificar se existem aí recursos externos. Também precisamos identificar qual é a rede de suporte do cliente, pessoal e profissional, e se há outro processo terapêutico em andamento e/ou acompanhamento médico. É aconselhável obter o telefone de um contato a quem eu possa recorrer caso alguma situação delicada ocorra durante a sessão ou processo terapêutico, mediante permissão do cliente.

O conjunto de percepções e informações será muito útil para formular um plano inicial para o atendimento deste cliente. Ferramentas úteis para esta observação são a ressonância, a observação, o “self-report” ou relato do cliente e a educação (ROSE).

O que é importante para o cliente

O cliente que procura o NAPESE tem poucas informações a respeito de nosso trabalho. Muitas vezes, esta pessoa nunca experimentou um processo de terapia. Então, uma boa estrutura contempla orientar o cliente quanto a aspectos práticos do atendimento, como privacidade e conforto.

Tentaremos compartilhar com o cliente uma visão de SE que idealmente será experimentada, mas que explicada, de forma a trazer tranquilidade quanto à forma que o processo terá nas sessões subsequentes. O trabalho de psicoeducação começa desde então, oferecendo ao cliente uma perspectiva do que faremos juntos. E este processo de psicoeducação certamente se prolonga por toda a duração do processo.

Os aspectos éticos do processo também devem ser explícitos. O cliente precisa saber e concordar que haverá sigilo das duas partes. De nosso lado, não serão divulgadas quaisquer informações pessoais do cliente. O processo terapêutico deste cliente será discutido em supervisões, mas sem identificação pessoal. Por outro lado, da parte do cliente também se requer sigilo, não sendo permitido, por exemplo, gravação de sessões.

Contrato

A elaboração de um contrato de trabalho do ponto de vista mais objetivo é essencial.

No caso particular do NAPESE, ele deve incluir uma explicação sobre a ABT e o NAPESE, assim como a recordação sobre as características do programa, reforçando o número de sessões e objetivos. É também importante ressaltar que o cliente está participando de um projeto institucional, que inclui pesquisa, estudos e educação, o que faz dele um participante responsável por algo além do seu processo terapêutico.

O contrato deve dar voz aos pontos importantes, como local, horário, frequência, faltas e pagamento. É também útil combinar sobre a forma de comunicação a ser adotada.

Por outro lado, a natureza clínica desse contrato está em identificar os objetivos e intenções que estão presentes neste encontro e para este processo. Esta postura também significa que um bom contrato sempre será revisitado ao longo do processo.

Ao final da entrevista, como eu, terapeuta, reagi ao encontro

Uma possibilidade interessante antes de finalizar a entrevista é perguntar se há algo mais que o cliente gostaria de dizer e como foi a entrevista para ele. Ainda cabe verificar se há dúvidas em relação ao processo que está se iniciando.

Ao final da entrevista, temos muitas informações a considerar. Muitas delas são objetivas, mas existem também as informações subjetivas, incluindo os aspectos éticos, o estabelecimento de vínculo e a inclusão e respeito aos objetivos de pesquisa e estrutura do NAPESE. É interessante uma nova pausa com espaço para considerar como esta pessoa me tocou e como percebo o trabalho a ser realizado. Quais são as sensações internas a respeito do que aconteceu? Como nosso sistema nervoso autônomo se manifestou? Como nossa possibilidade de ressonância, auto regulação e correção estiveram presentes?

Um outro enfoque a ressaltar é o ato de anotar e acolher todas estas informações para nos ajudar a refletir sobre o processo. Essas observações nos ajudarão a imaginar quais serão os próximos passos no processo terapêutico com este cliente e o que é possível esperar neste momento, delineando quais serão os objetivos do trabalho.

Conclusões

O primeiro encontro com o cliente é essencial para o estabelecimento de um vínculo saudável e, portanto, deve receber muito cuidado da parte do terapeuta. Uma aliança definida pelos objetivos desenhados neste encontro entre terapeuta e cliente vai guiar e contribuir para o desenvolvimento de todo o processo terapêutico.