

# LIMITAÇÕES E POTENCIALIDADES DA PSICOTERAPIA ON-LINE NA ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA

Helena Palavro Basso<sup>1</sup>

## RESUMO

O presente ensaio busca contribuir para a qualificação dos atendimentos por meio das tecnologias de informação e comunicação e trazer reflexões acerca desta prática. Pretende-se explorar a modalidade de atendimento psicológico *on-line*, considerando as diferenças e semelhanças com o atendimento presencial, assim como suas potencialidades e limitações. Além disso, relaciona-se essa modalidade de atendimento com a Abordagem Centrada na Pessoa. Esta linha teórica aponta que os sujeitos teriam uma tendência intrínseca para o crescimento e desenvolvimento, entretanto precisariam de certas condições facilitadoras, como empatia, aceitação incondicional e congruência, além de um ambiente acolhedor e seguro. Diversas pesquisas têm investigado as intervenções psicológicas *on-line*, enfatizando a viabilidade, eficácia clínica e adequação desta modalidade de psicoterapia.

**Palavras-chave:** Abordagem Centrada na Pessoa. Psicoterapia *on-line*. Saúde Mental.

---

<sup>1</sup>Psicóloga Especialista em Saúde Mental Coletiva pela Escola de Saúde Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Pós-graduanda em Psicologia Humanista com Abordagem Centrada na Pessoa pela Unyleya Educacional. Endereço eletrônico: helenapalavro@hotmail.com

## LIMITATIONS AND POTENTS OF ONLINE PSYCHOTHERAPY IN A PERSON-CENTERED APPROACH

### ABSTRACT

This essay seeks to contribute to the qualification of care through information and communication technologies and bring reflections on this practice. The aim is to explore the modality of online psychological care, considering the differences and similarities with face-to-face care, as well as its potential and limitations. Furthermore, this type of care is related to the Person-Centered Approach. This theoretical line points out that subjects would have an intrinsic tendency towards growth and development, however they would need certain facilitating conditions, such as empathy, unconditional acceptance and congruence, in addition to a welcoming and safe environment. Several studies have investigated online psychological interventions, emphasizing the feasibility, clinical effectiveness and suitability of this type of psychotherapy.

**Keywords:** Person-Centered Approach. Online Psychotherapy. Mental Health.

## LIMITACIONES Y POTENCIALES DE LA PSICOTERAPIA ONLINE EN UN ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA

### RESUMEN

Este ensayo busca contribuir a la calificación del cuidado a través de las tecnologías de la información y la comunicación y traer reflexiones sobre esta práctica. El objetivo es explorar la modalidad de atención psicológica en línea, considerando las diferencias y similitudes con la atención presencial, así como sus potencialidades y limitaciones. Además, este tipo de atención está relacionada con el Enfoque Centrado en la Persona. Esta línea teórica señala que los sujetos tendrían una tendencia intrínseca al crecimiento y desarrollo, pero necesitarían ciertas condiciones facilitadoras, como la empatía, la aceptación incondicional y la congruencia, además de un ambiente acogedor y seguro. Varios estudios han investigado las intervenciones psicológicas en línea, enfatizando la viabilidad, efectividad clínica y idoneidad de este tipo de psicoterapia.

**Palabras-clave:** Enfoque Centrado en la Persona. Psicoterapia online. Salud Mental.

## INTRODUÇÃO

*No mundo digital já não me entendo,  
Se meu sentir em mim é um sol crescente  
Ou se na realidade é um sol poente  
A ir-se no horizonte que vou sendo [...]  
(Antônio Só, Mundo Digital)*

Em um contexto de crescente desenvolvimento tecnológico e globalização, o mundo virtual está cada vez mais presente no cotidiano das pessoas. São ainda escassos os achados acerca das psicoterapias on-line, tendo um significativo crescimento nos últimos anos. Nas pesquisas acerca do atendimento on-line não é destaque a teoria utilizada, entretanto não foram encontrados estudos que correlacionassem a Abordagem Centrada na Pessoa e os atendimentos remotos. De acordo com Romano et. al. (2019) os atendimentos on-line podem ser realizados em qualquer abordagem teórica.

A Abordagem Centrada na Pessoa - ACP, parte das Psicologias Humanistas, foi desenvolvida por Carl R. Rogers (1902-1987) nos Estados Unidos. Essa abordagem enfatiza o foco no cliente e em sua experiência, criando um ambiente seguro e acolhedor para promover a autonomia, liberdade, autoconhecimento e potencialidades do indivíduo. Rogers acreditava no potencial inato de crescimento e desenvolvimento em todo ser humano, conceito que ele chamou de Tendência Atualizante. Ele destacava a importância das condições facilitadoras na relação terapêutica, como a consideração positiva incondicional, a empatia e a autenticidade (ou congruência). Para Rogers (1982) a terapia centrada no cliente não é apenas uma técnica, mas uma abordagem, uma atitude, uma maneira de ser. Nesse modelo, a psicoterapia ocorre no tempo e no ritmo do cliente, respeitando seus limites e possibilidades. O terapeuta atua como um facilitador, acompanhando o cliente em sua jornada de crescimento e autoconhecimento, enquanto o cliente é responsável por seu próprio processo terapêutico (Rogers, 1982).

Além da já existente disposição da sociedade a se voltar para o virtual, outro fator que influenciou muito o desenvolvimento dos atendimentos psicoterápicos pelos aparelhos eletrônicos através da internet foram os eventos inesperados acarretados pandemia de covid-19, que exigiu grandes adaptações. Representou um período desafiador, repleto de mudanças significativas e, ao mesmo tempo, ofereceu a oportunidade de observar velhos hábitos e adquirir novos pontos de vista, reaprendendo muitas tarefas. Nesse contexto, os atendimentos clínicos presenciais na área da psicologia foram impactados, levando muitos profissionais a migrarem para o formato on-line como alternativa, a fim de alcançarem as pessoas. Recordar-se ainda que o período pandêmico representou um agravamento nas questões de saúde mental da população, havia o isolamento, as incertezas, o medo do contágio, o medo de perder as pessoas que ama, a enxurrada de notícias e informações, a insegurança financeira, entre tantos outros fatores que afetavam o bem-estar da população (Schmidt *et al.*, 2020; Urzúa *et al.*, 2020).

A psicologia deve estar atenta as mudanças e se adaptar, evoluindo para atender as necessidades da sociedade em que está inserida. A tecnologia pode ser uma ferramenta de ajuda, a qual o profissional pode recorrer para otimizar e melhorar seu trabalho, em qualidade e alcance (Siegmund *et al.*, 2015). O Conselho Federal de Psicologia – CFP regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meio de tecnologias da informação e da comunicação, abrangendo o alcance da psicoterapia on-line, a partir da Resolução CFP nº 11/2018.

Importante apontar que o Conselho Federal de Psicologia coloca que os recursos tecnológicos utilizados devem garantir o sigilo das informações. Para realizar o atendimento on-line, o profissional psicólogo deve estar previamente cadastrado e autorizado a prestar este tipo de serviço. Destaca-se que é vedado o atendimento remoto de pessoas ou grupos em situação de urgências, emergências e desastres, ou em situação de violação de direitos ou de violência, devendo estes casos serem atendidos de forma presencial. Entretanto, durante a pandemia, a Resolução CFP 04/2020, suspendeu estas vedações, permitindo o atendimento destes casos diante da impossibilidade do presencial. Ressalta-se que é responsabilidade do profissional fornecerem serviços psicológicos de qualidade, em ambientes de trabalho que garantam condições dignas e adequadas à natureza desses serviços. Isso inclui a utilização de princípios, conhecimentos e técnicas embasadas na ciência psicológica, na ética e na legislação profissional, em conformidade com o Código de Ética Profissional e outras leis pertinentes (Conselho Federal de Psicologia, 2018; 2020).

Mas, afinal, quais seriam as limitações e as vantagens da psicoterapia on-line? Quais seriam as diferenças fundamentais entre atendimento presencial e on-line? A partir destes questionamentos, busca-se discorrer sobre esta modalidade de atendimento, correlacionando-a com a Abordagem Centrada na Pessoa. Espera-se, com o presente ensaio, contribuir para a qualificação dos atendimentos por meio das tecnologias de informação e comunicação e trazer reflexões acerca desta prática.

## **1 CARACTERÍSTICAS DA PSICOTERAPIA *ON-LINE***

O mundo está cada vez mais virtual e é uma tendência que diferentes áreas profissionais se adaptem a este meio (Rodrigues e Tavares, 2016). A psicoterapia on-line se tornou uma nova forma de escuta necessária para atender as demandas atuais dos sujeitos contemporâneos, residentes de um mundo onde devem acompanhar rápidas mudanças e grande velocidade de informações. A pós-modernidade traz uma nova maneira de lidar com o tempo, com os limites e com os momentos (Romano *et al.*, 2019). Seguindo as tendências da pós-modernidade, o campo da psicoterapia on-line é um avanço no atendimento de saúde mental, podendo ter maior alcance do que a clínica tradicional e facilitando o acesso a serviços e cuidados de saúde mental (Pieta; Gomes, 2014; Romano *et al.*, 2019). O tratamento on-line apresenta “grande potencial de tornar os serviços de saúde mental mais acessíveis, mais flexíveis e menos custosos” (Siegmund *et al.*, 2015, p. 439). Siegmund *et al.* (2015) apontam que em comparação ao cenário internacional, o Brasil está atrasado nesta prática.

A psicoterapia on-line ocorre quando terapeuta e cliente se encontram em ambientes distintos e comunicam-se, por áudio e vídeo e de forma contínua, através da internet, tendo uma configuração semelhante à do atendimento presencial, a não ser pelo espaço físico distanciado. Há ainda outras modalidades de atendimento *on-line*, tanto de forma síncrona quanto assíncrona, que acontece quando ambos não estão necessariamente conectados no mesmo momento, portanto o tempo de resposta é variável (Rodrigues; Tavares, 2016).

Pieta e Gomes (2014) ressaltam que não há diferenças significativas entre a modalidade on-line e a tradicional. Rodrigues e Tavares (2016) apontam que que no atendimento on-line síncrono a relação terapêutica ocorre de maneira muito semelhante aos processos presenciais, tendo benefícios e desafios. Segundo Pieta e Gomes (2014) e Romano *et al.* (2019) a psicoterapia *on-line* oferece vantagens como acessibilidade, mobilidade, comodidade, tempo, praticidade, economia disponibilidade e conveniência, sendo um dispositivo que se adapta as necessidades dos clientes. A intervenção psicológica on-line pode ser útil em diversos casos limitantes (Rodrigues; Tavares, 2016).

Há preocupações quanto a fragilidade das tecnologias eletrônicas, a privacidade, a confidencialidade, as possíveis falhas de comunicação, seja por entendimentos, ou por cortes e falhas de conexão. Cabe ao psicoterapeuta informar o cliente sobre os limites e os riscos da psicoterapia on-line, também dos requisitos tecnológicos necessários para a psicoterapia on-line. Deve-se combinar com o cliente também o manejo em casos de emergência ou em falhas de comunicação eletrônica, além de ter clareza, de ambas as partes, sobre de que forma será feito o pagamento do serviço. Ainda é necessário tomar cuidado para que o cliente não tenha expectativas irreais quanto a disponibilidade do terapeuta, tendo combinados os momentos dos encontros e a forma de comunicação para imprevistos. Há também aspectos novos na terapia on-line, como a facilidade de distrações (Pieta; Gomes, 2014). O profissional deve estar preparado para lidar com as falhas ou dificuldades na tecnologia, além de instruir o cliente acerca destes pontos (Romano *et al.*, 2019).

Rodrigues e Tavares (2016) ressaltam que deve haver adequações nos ambientes em que se realizam as sessões, tanto terapeuta quanto cliente precisam ter um bom acesso à internet, ter espaços reservados e bem iluminados que garantam o sigilo e a ética dos encontros dentro do consultório virtual. Os mesmos autores destacam que dentro dos atendimentos on-line a responsabilidade é mútua, ou seja, é tanto do psicoterapeuta quando do cliente pela confidencialidade das informações trocadas virtualmente. Não há permissão para gravação das sessões, como forma de garantia que estas não serão vistas ou ouvidas por pessoas não autorizadas (Rodrigues; Tavares, 2016). Siegmund *et al.* (2015) colocam a importância de preservar os princípios de confidencialidade e sigilo, tendo os aparelhos eletrônicos protegidos e os aplicativos de comunicação criptografados.

Podem ocorrer oscilações na comunicação, podendo dificultar a interpretação da linguagem corporal e do contato olho no olho, dificultando assim a relação empática. Entretanto depende de cada caso, pois há uma diferença entre as relações pessoais e as virtuais, mas não necessariamente melhor ou pior. Alguns clientes podem ter mais facilidade

de se adaptar ao vídeo e então o processo prossegue como se terapeuta e cliente estivessem na mesma sala (Pieta; Gomes, 2014).

Pieta e Gomes (2014) apontam também maiores níveis de confiança, atividade, iniciativa, espontaneidade e desinibição na terapia on-line, devido ao esforço maior que os clientes precisam fazer para se comunicar utilizando as tecnologias e tendo responsabilidade por esta interação. A distância também pode trazer mais segurança aos clientes. Rodrigues e Tavares (2016) apontam uma maior desinibição e sensação de liberdade nos atendimentos on-line, com mais honestidade e maior abertura por parte dos clientes que relataram se sentirem mais à vontade, desinibidos e sem julgamentos ou constrangimentos. Estes mesmos clientes colocaram que sentiam estresse nos encontros presenciais.

Levanta-se o questionamento sobre a importância de certo nível de estresse durante o processo de psicoterapia, que indicaria a busca ativa e a percepção daquilo que incomoda ou afeta o cliente, onde o movimento é necessário para as mudanças desejadas em direção da Tendência Atualizante, descrita por Rogers (1982) como a capacidade inerente a todo ser humano de crescer, se desenvolver e “atualizar suas potencialidades numa direção positiva e construtiva” (Schütz; Itaquí, 2016, p. 77).

## **2 CONSIDERAÇÕES ACERCA DA ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA**

Os movimentos da psicanálise, de Freud, e do behaviorismo, de Skinner, representam, respectivamente, a primeira e a segunda ondas da psicologia, formando as duas primeiras forças dentro da disciplina. A psicologia humanista, reconhecida como a terceira força, destacou a importância da humanização nas relações interpessoais. Nos Estados Unidos, a Abordagem Centrada na Pessoa surgiu como uma resposta tanto ao determinismo inconsciente da psicanálise quanto ao enfoque comportamentalista do behaviorismo. Carl Rogers, nesse período, se opôs às abordagens comportamental e psicanalítica, discordando da visão do ser humano como uma máquina condicionada apenas pelos estímulos ambientais ou dominada pelos desejos inconscientes (Boainaim Júnior, 1998).

Na Abordagem Centrada na Pessoa, a existência é vista como um organismo vivo, complexo e integrado. As psicologias humanistas consideram que a existência segue um caminho de emancipação, liberdade e responsabilidade. O processo psicoterapêutico envolve a construção de uma relação entre terapeuta e cliente, com o objetivo de proporcionar a liberdade do ser e facilitar a (re)descoberta de valores pessoais, como a autorregulação orgânica, a maturidade emocional e a autoestima, visando à autorrealização (Freire; Tambara, 1999).

Rogers e Kinget (1975) afirmam que um mergulho autêntico na relação com o cliente exige profundas capacidades do terapeuta, permitindo-lhe fornecer as condições necessárias para a mudança e desenvolvimento da personalidade do cliente. Sua teoria sugere que as pessoas usam suas experiências para definir a si mesmas e suas visões de mundo, dentro do conceito de campo fenomenal, onde todas as sensações e percepções estão potencialmente disponíveis à consciência, embora nem sempre percebidas conscientemente. Este campo é

limitado por restrições psicológicas e biológicas, direcionando a atenção a perigos imediatos e experiências agradáveis.

O *self*, ou autoconceito, é parte do campo de experiência e refere-se à percepção que uma pessoa tem de si mesma. Formado desde a infância através de uma avaliação organísmica, o *self* é composto por percepções e convicções pessoais e é o catalisador das mudanças necessárias para o equilíbrio organísmico. Ele é uma estrutura mutável e contínua que reúne as características, atributos, capacidades e relações que o indivíduo reconhece como descritivas de si mesmo. Já o *self* ideal é uma manifestação do *self*, representando as características que a pessoa deseja possuir. A discrepância entre o *self* real e o *self* ideal pode causar incongruência, um estado de desacordo interno que impede o crescimento pessoal. A congruência, ou autenticidade, é o estado de harmonia entre o *self* real e o *self* ideal, desejado por todos. A incongruência ocorre quando há uma discrepância entre a experiência da pessoa, sua tomada de consciência e sua comunicação, manifestando-se na dificuldade de expressar emoções e percepções reais (Rogers; Kinget, 1975).

Para Rogers e Kinget (1975), o adoecimento psicológico reside na incongruência, e o terapeuta atua como facilitador no processo de despertar a sabedoria interior do cliente. No contexto clínico, a incongruência se manifesta em dificuldades comuns como indecisão e falta de autoconfiança. As estruturas do *self* definem a personalidade e são influenciadas pelo meio ambiente, valores culturais e interação social, estando em constante fluxo e mudança.

A relação terapêutica é essencial na Abordagem Centrada na Pessoa, sendo fundamental para a construção de um vínculo terapêutico genuíno. Tanto terapeuta quanto cliente são atores de mudanças, construindo caminhos que legitimam uma relação dialógica baseada no movimento existencial fenomenológico. A ênfase na relação terapêutica na Abordagem Centrada na Pessoa baseia-se na premissa de que uma relação interpessoal adequada e terapêutica pode promover autodescoberta, autoconhecimento e a conexão com o *self* real. O psicólogo atua como facilitador, criando condições para que o cliente manifeste sua tendência de atualização. O terapeuta deve criar um clima de confiança e aceitação, participando ativamente do processo terapêutico com congruência, ou seja, com consciência de suas próprias ideias e sentimentos (Fadiman; Frager, 2002).

Rogers (1951) valorizava a subjetividade individual, acreditando que não há uma receita pronta para o processo clínico. As práticas são construídas passo a passo, na interação subjetiva entre psicólogo e cliente e no modo como essa relação interage com o campo experiencial do cliente. Cada indivíduo possui um universo de experiências frequentemente modificáveis, cujo centro é ele mesmo. O autor caracterizou sua abordagem com alguns elementos principais: foco na tendência de atualização da pessoa, buscando crescimento, saúde e ajustamento, com o objetivo de restabelecer e liberar o fluxo de crescimento; maior destaque para o elemento afetivo em comparação ao conhecimento intelectual; privilégio do momento presente e da manifestação imediata, em vez de material passado; e ênfase na interação terapeuta/cliente como um relacionamento terapêutico capaz de promover crescimento psicológico.

O papel do psicoterapeuta vai além do conhecimento técnico, envolvendo uma compreensão social ampla, experiências interpessoais e uma filosofia pessoal sólida, incluindo uma psicoterapia pessoal e entendimento da dinâmica da personalidade. A presença na relação terapêutica é crucial, superando a mera aplicação de técnicas. Estar presente significa estar aberto para se relacionar com a singularidade do outro e com a própria, lidando com o imprevisível na relação. Psicoterapeuta e cliente não apenas criam o relacionamento, mas são o próprio relacionamento. A presença, unificada com autenticidade e disposição para conectar-se com o outro, implica um encontro genuíno, onde o terapeuta, inteiro e aberto, acolhe e compreende as diferenças do cliente (Vieira *et al.*, 2018).

Além da importância do vínculo e acolhimento, Rogers utiliza vários mecanismos para melhorar a comunicação entre psicólogo e cliente, buscando uma maior congruência na expressão do cliente. Alguns recursos utilizados na abordagem incluem as respostas-reflexo: elucidação, a reiteração e o reflexo-sentimento. A elucidação tem como objetivo esclarecer situações mencionadas pelo cliente, evidenciando elementos que não estão explicitamente presentes na fala, mas que podem ser compreendidos no contexto. Esta técnica, similar à interpretação, deve ser usada com cautela e não é frequente no diálogo rogeriano. A reiteração consiste na repetição da última palavra ou frase do cliente, resumindo e destacando elementos relevantes da sua fala, demonstrando acolhimento e possibilitando uma maior consciência por parte do cliente. O reflexo-sentimento visa descobrir e ampliar a intenção, atitude ou sentimento inerentes à fala do cliente. Este método propõe ao cliente, sem impor, a tomada de consciência desses sentimentos. Essas respostas do terapeuta são instrumentos que buscam aprofundar a compreensão do cliente e promover uma comunicação mais autêntica e congruente na terapia centrada na pessoa (Rogers; Kinget, 1977).

Rogers (1985) disserta ainda sobre o que implicaria uma relação de ajuda. Destaca que a transparência e congruência do terapeuta, onde suas palavras e seus sentimentos estão de acordo, uma empatia incondicional pelo cliente e a compreensão dos sentimentos essenciais e de como eles aparecem e se mostram no cliente podem, com grande probabilidade, caracterizar uma relação de ajuda eficaz. Também coloca sobre a capacidade de passar confiança; de ser expressivo e se comunicar sem ambiguidades; ter atenção, afeição, interesse e respeito para com o outro; ser forte, independente e respeitar os seus sentimentos para com o outro; permitir que o outro seja independente e verdadeiro; ser capaz de entrar no mundo do outro com seus sentimentos, experiências e concepções pessoais; aceitar o cliente como ele é; agir com sensibilidade para que meu comportamento não ameace o outro; libertar o cliente do receio de ser julgado pelos outros; ver o indivíduo em processo de tornar-se ele mesmo sem estar preso ao passado ou a o futuro.

Esta relação de ajuda seria facilitadora para a Tendência de Atualização, concebida por Rogers. Postula que todos os seres vivos têm uma inclinação intrínseca para crescer, tanto fisicamente quanto psicologicamente, em busca de um maior bem-estar. Esse crescimento não se limita apenas à aquisição de habilidades cognitivas, mas também abrange o desenvolvimento em direção a uma funcionalidade aprimorada, culminando na condição de “totalmente funcional”, como descrito por Rogers (1982). Esse impulso de crescimento ativo



se manifesta na busca por uma melhor organização e no alcance do máximo potencial de desenvolvimento. O processo de crescimento psicológico é gradual e requer autoconsciência e abertura para a experiência própria, sendo facilitado por um ambiente psicossocial seguro e acolhedor. Para evocar a tendência de atualização, são necessárias três condições facilitadoras: congruência (autenticidade), estima positiva incondicional e compreensão empática. A congruência implica ser autêntico e aberto à experiência, enquanto a estima positiva incondicional valoriza o indivíduo independentemente de seu comportamento. A compreensão empática envolve entender e refletir as experiências internas dos outros, criando um ambiente de aceitação. Quando uma pessoa se sente segura e aceita, ela desenvolve autoconfiança e autonomia, assumindo a responsabilidade por seu próprio bem-estar. A capacidade de abraçar a mudança e aceitar as flutuações da vida é crucial para o crescimento psicológico, assim como para a propensão a comportamentos pró-sociais. O engajamento nesse processo de crescimento promove uma atitude mais compassiva em relação aos outros e ao mundo, contribuindo para o crescimento individual e coletivo (Rogers, 1982; Maurer; Daukantaite, 2020).

A Abordagem Centrada na Pessoa foca no desenvolvimento, no positivo, na saúde e no sujeito, ao contrário de muitas práticas que se concentram na doença e nos transtornos, como os protocolos clínicos que generalizam indivíduos e se direcionam ao adoecimento, ignorando a singularidade de cada experiência. Rogers (1982) afirma que o cliente possui a chave para sua própria recuperação, enquanto o terapeuta auxilia na descoberta de como utilizá-las. Cada indivíduo tem, ainda que de forma latente, a capacidade de compreender os fatores que causam dor e infelicidade em sua vida e de se reestruturar para superá-los. A plenitude da vida é um processo contínuo, uma trajetória, e não um estado final. Rogers enfatiza a importância de estimular no cliente a percepção de que ele não está à mercê das forças do inconsciente ou do ambiente. Ele defende a restauração do poder pessoal de cada indivíduo sobre si mesmo, propondo que se abandone a prática de interpretar, diagnosticar, orientar, analisar, aconselhar, prescrever e dirigir o processo (Campos, 2005).

Rogers (1951) alerta contra a armadilha do especialismo, que presume saber o que é melhor para os outros. Não é possível determinar o que é melhor para outra pessoa, pois o cliente é o especialista em si mesmo e só ele pode saber o que é melhor para si. A ênfase está na experiência do cliente, colocando-o como protagonista de seu próprio processo. O terapeuta é convidado a entrar no mundo do cliente. Rogers (1951) vê o ser humano como naturalmente dotado de liberdade e capacidade de escolha. Ele argumenta que o terapeuta deve se relacionar com o cliente como uma pessoa, e não como um especialista, pois essa abordagem impacta significativamente o processo de crescimento. Facilitando a autodescoberta dos recursos e potenciais do cliente, este ganha maior confiança e autonomia, assumindo mais responsabilidade por suas decisões. Esse processo também permite que o cliente reconheça suas capacidades e limitações, promovendo uma maior autoconsciência e melhor preparação para enfrentar desafios futuros.

Portanto, a Abordagem Centrada na Pessoa cultiva uma atitude compreensiva e enfatiza o desenvolvimento, buscando o significado da essência pessoal e possibilitando a

autorrealização. A abordagem valoriza o potencial humano e o livre-arbítrio, preconizando que, ao se aceitar e conhecer a si mesmo, a pessoa abre novas possibilidades para ser plenamente feliz (Fadiman; Frager, 2002; Rogers, 1951).

### **3 POSSIBILIDADES DA PSICOTERAPIA *ON-LINE* PARA A ABORDAGEM CENTRADA NA PESSOA**

Atualmente, a globalização, ligada ao capitalismo e aliada à ciência e novas tecnologias, traz profundas transformações para o sujeito. Esse sistema influencia a produção de objetos tecnológicos que aceleram processos, criam espaços de interação controlados e oferecem dispositivos aprimorados para conectividade, instantaneidade, simultaneidade e hiperexposição. As tecnologias, pela sua praticidade e reprodutibilidade, tornam-se essenciais aos meios de produção, impactando a experiência subjetiva contemporânea. Além disso, as tecnologias permitem redimensionar as fronteiras sensoriais da experiência, criando espaços de comunicação e interação, especialmente quando a presença física não é possível (Souza; Siqueira, 2021).

Através de pesquisas, pode-se perceber que a teoria mais utilizada na modalidade on-line é a Terapia Cognitivo Comportamental (TCC). Trata-se de uma abordagem mais estruturada, com técnicas delineadas, que envolve a reestruturação cognitiva de emoções e comportamentos (Araújo; Costa, 2021). Cada vez mais, a Psicanálise também vem reestruturando o setting clínico para um enquadre online. A relação interpessoal na dinâmica da terapia transcendeu o ambiente tradicional (Souza; Siqueira, 2021). Entretanto, é coerente que haja mais achados acerca destas abordagens, já que são as mais recorrentemente empregadas no Brasil.

As intervenções mediadas por tecnologias oferecem benefícios como maior disponibilidade, acessibilidade, baixo custo, conveniência, privacidade e redução de estigma. No mundo globalizado e contemporâneo a psicoterapia on-line é uma prática cada vez mais comum. Um psicólogo pode estar em um país e seu cliente em outro. Essa é uma forma de relação terapêutica líquida, onde os padrões são constantemente construídos e percebidos. Trata-se de uma nova experiência para a Psicologia e para as relações terapêuticas (Souza; Siqueira, 2021).

A distância física dos atendimentos virtuais pode reduzir o desconforto dos indivíduos, e o uso de câmera e microfone permite a manutenção do contato visual, da linguagem corporal, mesmo que limitada, além do reconhecimento de modificações de tom, voz, postura e expressão dos clientes da mesma forma que nos atendimentos presenciais. A relação terapêutica é importante para os resultados positivos do tratamento. Tais aspectos são benéficos para a relação terapêutica (Rodrigues; Tavares, 2016).

Na Abordagem Centrada na Pessoa, as técnicas utilizadas no contexto clínico são justamente as condições facilitadoras: congruência, empatia e aceitação positiva incondicional, além da grande relevância do vínculo terapêutico para o desenvolvimento pleno do cliente (FREIRE; TAMBARA, 2001). O objetivo da relação terapêutica na Abordagem Centrada na Pessoa é ajudar o cliente a descobrir sua identidade e expressar

sentimentos de maneira autêntica. Criando um ambiente de aceitação e confiança, o terapeuta permite que o cliente desenvolva autoconfiança e segurança em suas próprias percepções. O cliente determina o curso do processo terapêutico, enquanto o terapeuta oferece apoio, encorajamento e aceitação. Ativamente, o terapeuta ajuda o cliente a explorar sentimentos internos com empatia e aceitação positiva incondicional, aproximando-o de seu eu autêntico, desenvolvendo autoconfiança, autorrespeito e autoaceitação (CAMPOS, 2005).

No atendimento on-line a relação empática se constrói da mesma forma, entretanto é preciso ter mais atenção quanto a clareza e precisão das comunicações (ROMANO et. al., 2019). Em um estudo descrito por Sperandeo et. al. (2021), os terapeutas não mostraram diferenças significativas em sua capacidade percebida de oferecer empatia e apoio entre os dois tipos de configurações avaliadas. No entanto, os clientes perceberam os terapeutas como mais empáticos e solidários no ambiente remoto. Este achado está alinhado com os resultados de outro estudo sobre psicoterapia em grupo on-line, onde alguns participantes se beneficiaram mais dos grupos on-line do que em sessões presenciais, embora o formato on-line não seja adequado para todos.

Essas descobertas corroboram a eficácia do formato on-line na psicoterapia e sugerem que a aliança terapêutica é alcançável mesmo em ambientes virtuais. A empatia do terapeuta desempenha um papel crucial na psicoterapia, influenciando o resultado do cliente e a qualidade da aliança terapêutica. Estudos demonstram que a empatia é um forte preditor do sucesso terapêutico, independentemente da abordagem utilizada. Definida como um estado psicológico complexo, a empatia envolve habilidades e processos que impactam diretamente o cuidado ao paciente e a relação terapêutica. Com o avanço da tecnologia digital, surge o conceito de empatia digital, onde as interações humanas ocorrem através de meios digitais, mas ainda refletem preocupação e cuidado pelos outros. A questão de como a empatia se manifesta nas sessões on-line em comparação com as sessões presenciais é uma área de interesse em constante evolução (SPERANDEO et. al., 2021).

Não basta o psicólogo praticar as condições facilitadoras, mas precisa também as transmitir ao cliente. A percepção subjetiva do cliente durante a psicoterapia on-line desempenha um papel crucial nos resultados terapêuticos. As medidas de empatia percebida pelo cliente oferecem uma visão mais precisa do relacionamento empático e têm sido associadas a resultados terapêuticos positivos. Independentemente do diagnóstico, os clientes valorizam a conexão e a presença virtual do terapeuta tão significativamente quanto em sessões presenciais. Fatores como expressão facial, entonação vocal e atenção do terapeuta são fundamentais para influenciar a empatia percebida pelo cliente. A psicoterapia on-line oferece aos clientes uma oportunidade única para expressão pessoal, conexão e proximidade, transformando a concepção tradicional da relação terapêutica. Este ambiente virtual proporciona um espaço neutro onde os clientes podem aumentar a autoconsciência, explorar sua criatividade, colaborar ativamente em seu próprio processo terapêutico e, ao mesmo tempo, sentir-se mais capazes de agir em sua própria experiência (SPERANDEO et. al., 2021).

Dessa forma, interpretam-se os fenômenos mentais, não como uma simples dicotomia entre saúde e doença, mas como expressões de diversos processos psicológicos contextualmente situados. Esta abordagem relativiza as noções de doença, medicação e cura, atualizando também a perspectiva da mudança. Entendendo o ser humano como relacional, a abordagem terapêutica na psicologia humanista, especificamente na Abordagem Centrada na Pessoa, valoriza o relacionamento e o diálogo. Trabalhar com uma abordagem dialógica implica um compromisso com a cura através do encontro. Assim, as mudanças benéficas para a personalidade ocorrem devido às atitudes do terapeuta e à relação humana estabelecida, mais do que pelas teorias ou técnicas aplicadas. O psicólogo clínico acolhe a pessoa buscando ajuda, contextualizando sua demanda e conferindo significado, individualidade e originalidade ao que é trazido, refletindo sobre o “eu” que apresenta a questão (Freire; Tambara, 2001).

Feist, Feist e Roberts (2015) afirmam que, através da experiência de um novo modo de ser proporcionado pelo clima e relação oferecidos pelo terapeuta, os clientes experimentam empatia e liberdade, compreendendo-se e valorizando-se de forma mais saudável e congruente. Para muitos, a psicoterapia oferece a primeira oportunidade de expressar e vivenciar seu “eu” de maneira genuína e espontânea. O processo transformacional é facilitado por uma liberdade experiencial que fortalece a percepção realista de si mesmo e o estabelecimento de critérios próprios de avaliação.

Em uma análise acerca da formação da aliança terapêutica, da congruência, da percepção do vínculo, também nos níveis de profundidade e mobilização das sessões, aponta-se que estes aspectos se estabeleceram e se mantiveram, sendo a psicoterapia on-line uma experiência favorável ao longo do processo. “A construção da relação terapêutica em atendimentos on-line síncronos é muito semelhante a presencial, tanto em suas vantagens, quanto em seus desafios” (Rodrigues; Tavares, 2016, p. 738). Assim aponta-se o potencial do atendimento on-line como forma concreta de ajuda.

No que diz respeito às limitações, durante o atendimento on-line podem ocorrer ruídos na comunicação, falhas de conexão e outros problemas técnicos. Imprevistos podem acontecer, e os espaços de cada um, terapeuta e cliente, devem ser adequados. Porém se mostra efetivo em termos de custo-benefício, sendo validado cientificamente e apresentando estudos sistemáticos para diversos transtornos específicos (Siegmund *et al.*, 2015). A terapia *on-line* oferece diversas vantagens positivas. Primeiramente, proporciona flexibilidade de horários para consultas, permitindo que os clientes agendem sessões de acordo com sua disponibilidade. A praticidade é outra vantagem significativa, pois economiza o tempo de deslocamento para o consultório. A comodidade é um fator importante, já que as sessões podem ser realizadas no conforto de casa ou em qualquer lugar do mundo, desde que haja conexão à internet. A terapia on-line também oferece total sigilo e privacidade, essenciais para que os clientes se sintam à vontade para compartilhar suas experiências e preocupações. A comunicação à distância é facilitada através de recursos comumente utilizados no dia a dia, tornando o processo terapêutico mais acessível e conveniente para todos os envolvidos.

Rodrigues e Tavares (2016) colocam que cada caso deve ser estudado e avaliado para poder ser atendido de forma on-line, já que não são todos os clientes que se beneficiam desta prática. A terapia *on-line* é uma inovação eficaz, sendo uma boa alternativa, a depender de cada caso e das necessidades de cada cliente (Romano *et al.*, 2019). Romano *et al.* (2019) apontam que, no atendimento presencial, o cliente pode se sentir mais acolhido, enquanto no atendimento on-line pode sentir um distanciamento. Alguns clientes se beneficiariam mais do atendimento presencial, com uma maior sensação de proximidade e contato. A terapia presencial, neste caso, representaria um afastamento de seu cotidiano, indo para um espaço distinto, onde se distanciaria fisicamente daquilo que a perturba, do que se aproxima pela fala.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso das tecnologias de informação e comunicação na saúde mental está em ascensão, especialmente em tratamentos psicoterápicos on-line. Estudos têm analisado sua eficácia, mas é importante investigar em quais contextos e para quais clientes essas intervenções funcionam melhor. Os tratamentos *on-line* podem aumentar o acesso à terapia, sendo especialmente benéficos para adultos, embora alguns casos clínicos, como psicoses e situações de violência, possam ter restrições. A aliança terapêutica nessas intervenções *on-line* é comparável à terapia presencial, e sua disponibilidade pode ajudar a atender melhor às necessidades da população (Feijó *et al.*, 2021).

Estudos internacionais desde o início deste século têm examinado as intervenções psicológicas on-line, destacando a viabilidade, eficácia clínica e adequação da psicoterapia por videoconferência para os clientes. Ela é praticada em diversos contextos terapêuticos e com diferentes grupos de clientes, resultando em boa satisfação do usuário e resultados clínicos comparáveis à terapia tradicional. A terapia on-line oferece vantagens significativas, como a redução das barreiras geográficas e temporais, facilitando o acesso ao cuidado em áreas desatendidas e para pessoas com limitações de mobilidade ou estigma social (Sperandeo *et al.*, 2021).

Deve-se refletir sobre a influência da psicoterapia por videochamadas no que diz respeito as pausas e o tempo de reflexão e ressonância, onde podem se perder os momentos de realizar respostas-reflexo, colocações e questionamentos. A conexão ineficiente também pode causar atraso de áudio, onde a fala do psicoterapeuta demora para ser transmitida ao cliente, criando cortes não intencionais em sua fala. Podem ocorrer ainda quedas de conexão, que pode demorar para se reestabelecer ou acabar interrompendo a sessão abruptamente. Aponta-se também que o meio digital torna distinta a manutenção do silêncio, já que se houver um longo período de silêncio o cliente, em vez de elaborar o silêncio que possibilita uma fala autêntica (Amatuzzi, 2019), se preocupa se houve algum problema de reconexão. Neste contexto os silêncios existem, mas se tornam mais curtos. O silêncio pode ser muito significativo na relação terapêutica e no processo de psicoterapia (Schütz; Itaquí, 2016).

No atendimento on-line o *setting* não é delimitado por quatro paredes comuns, mas pelas quatro paredes do psicoterapeuta e pelas quatro paredes do cliente, e na relação que

se forma nesta troca. O cliente tem uma maior liberdade para moldar o *setting* às suas necessidades. Este formato de *setting* exige mais atenção, podendo ser mais cansativo. O *setting* é importante na manutenção do vínculo terapêutico, não diz respeito apenas ao espaço físico, que se faz um pouco diferenciado no contexto on-line, mas também a configuração da sessão, ao tempo, as atitudes do psicoterapeuta (Romano *et al.*, 2019). Siegmund *et al.* (2015) apontam também a necessidade de atualizar a formação profissional de forma a oferecer capacitação ou especialização nesta área crescente. É necessário treinamento para realizar atendimentos on-line, devido aos conhecimentos e técnicas específicos relacionados as mídias digitais.

É crucial realizar estudos no Brasil sobre psicoterapia on-line para avaliar não apenas sua eficácia, mas também seu impacto nos indivíduos e nos processos de tratamento. A prática é recente no país, aprovada em 2018. Deve-se avançar na pesquisa em psicoterapia, focando não apenas nos resultados, mas também nas mudanças ao longo do processo. Essas mudanças podem ocorrer em sessões específicas e são fundamentais para a evolução do tratamento, mesmo que não sejam refletidas no final do acompanhamento (Feijó *et al.*, 2021).

## REFERÊNCIAS

AMATUZZI, M. M. **Por uma Psicologia Humana**. 5. ed. Campinas: Alínea, 2019.

ARAÚJO, D. F; COSTA, E. L. Efetividade da Terapia Cognitivo-Comportamental *on-line* no cenário de pandemia da COVID-19: uma revisão sistemática. **Rev. bras.ter. cogn.**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, p. 105-112, dez. 2021.

BOAINAIM JR. E. **Tornar-se transpessoal**: transcendência e espiritualidade na obra de Carl Rogers. São Paulo: Summus, 1998.

CAMPOS, R. F. A Abordagem Centrada na Pessoa na História da Psicologia no Brasil: da psicoterapia à educação, ampliando a clínica. **Psicol. Educ.**, n. 21, p. 11-31, dez. 2005.

CONSELHO Federal de Psicologia. **Resolução nº 11**, de 11 de maio de 2018. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP Nº11/2012.

CONSELHO Federal de Psicologia. **Resolução nº 4**, de 26 de março de 2020. Dispõe sobre regulamentação de serviços psicológicos prestados por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação durante a pandemia do COVID-19.

FADIMAN, J.; FRAGER, R. **Teorias da personalidade**. São Paulo: Habra, 2002.

FEIJÓ, L. P; FERMANN, I. L; ANDRETTA, I; SERRALTA, F. B. Índícios de eficácia dos tratamentos psicoterápicos pela internet: revisão sistemática. **Gerais**: Revista Interinstitucional de Psicologia, 14(S), 2021. e16767

- FEIST, J.; FEIST, G. J.; ROBERTS, T. **Teorias da personalidade**. 8. ed. Porto Alegre: AMGH, 2015.
- FREIRE, E.; TAMBARA, N. A terapia centrada na pessoa: os desafios da clínica. **A Pessoa como Centro**. v. 7, pp. 81-88, [S.l.: s.n.]. 2001.
- FREIRE, E.; TAMBARA, N. **Terapia Centrada no Cliente: teoria e prática: um caminho sem volta...** Porto Alegre: Delphos, 1999.
- MAURER, M. M; DAUKANTAITE, D. Revisiting the Organismic Valuing Process Theory of Personal Growth: a Theoretical Review of Rogers and Its Connection to Positive Psychology. **Frontiers in Psychology**. July 2020, Volume 11, Article 1706.
- PIETA, M. A. M; GOMES, W. B. Psicoterapia pela internet: viável ou inviável? **Psicologia: Ciência e Profissão**, 2014, 34 (1), 18-31. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em:
- RODRIGUES, C. G; TAVARES, M, A. Psicoterapia on-line: demanda crescente e sugestões para regulamentação. **Psicologia em Estudo**, vol. 21, n. 4, outubro-dezembro, 2016, pp. 735-744. Universidade Estadual de Maringá.
- ROGERS, C. R. (1951). **Terapia Centrada no Cliente**. São Paulo: Martins Fontes, 2005.
- ROGERS, C. R. (1982) **Tornar-se Pessoa**. São Paulo: Martins Fontes, 2019.
- ROGERS, C. R.; KINGET, G. M. **Psicoterapia e relações humanas**. Belo Horizonte: Interlivros, 1975.
- ROGERS, C. R.; KINGET, G. M. **Psicoterapia e relações humanas**. Belo Horizonte: Interlivros, 1977.
- ROMANO, J. H; DOS SANTOS, N. C; ALVES, V. A. F. A Psicoterapia On-Line e Seus Desafios na Pós-Modernidade. Lins – São Paulo, 2019. **Trabalho de Conclusão de Curso** - Monografia apresentada ao Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium – UniSALESIANO, Lins, para graduação em Psicologia, 2019. Orientadores: Jovira Maria Sarraceni; Rodrigo Feliciano Caputo.
- SCHMIDT, B; CREPALDI, M. A; BOLZE, S. D. A; NEIVA-SILVA, L; DEMENECH, L. M. Impactos na Saúde Mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (Covid-19). Seção Temática: Contribuições da Psicologia no contexto da pandemia da Covid-19. *Estud. psicol.*, v. 37, Campinas, 2020.
- SCHÜTZ, D. M; ITAQUI, L. G. O silêncio na psicoterapia à luz da abordagem centrada na pessoa. Instituto Fernando Pessoa, Brasil. **Rev. Nufen: Phenom. Interd.** | Belém, 8(1), 76-90, jan. – jul., 2016.

SIEGMUND, G; JANZEN, M. R; GOMES, W. B; GAUER, G. Aspectos éticos das intervenções psicológicas *on-line* no Brasil: situação atual e desafios. **Psicologia em Estudo**, vol. 20, n. 3, julho-setembro, 2015, pp. 437-447. Universidade Estadual de Maringá.

SÓ, A. **Mundo Digital**. Lisboa, 2012. Poesia. Blog Virtual Às Escondidas. Disponível em: <https://asescondidas.blogs.sapo.pt/320124.html>

SOUSA, T. R. A; SIQUEIRA, I. P. Das fronteiras do divã: algumas reflexões sobre a Psicanálise e o atendimento à distância. **Cad. psicanal.**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 45, p. 243-261, dez. 2021.

SPERANDEO, R; CIOFFI, V; MOSCA, L. L; LONGOBARDI, T; MORETTO, E; ALFANO, Y. M; SCANDURRA, C; MUZII, B; CANTONE, D; GUERRIERA, C; ARCHITRAVO, M; MALDONATO, N. M. Exploring the Question: “Does Empathy Work in the Same Way in Online and In-Person Therapeutic Settings?” **Frontiers in Psychology**. September 2021, Volume 12, Article 671790.

URZÚA, A; VERA-VILLARROEL, P; CAQUEO-URÍZAR, A; POLANCO-CARRASCO, R. La Psicología en la prevención y manejo del Covid-19. Aportes desde la evidencia inicial. **Terapia Psicológica** 2020, Vol. 38, Nº 1, 103–118. Chile

VIEIRA, E. M; BEZERRA, E. N; PINHEIRO, F. P. H. A; BRANCO, P. C. C. Versão de sentido na supervisão clínica centrada na pessoa: alteridade, presença e relação terapêutica. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 10, n. 1, jan./abr. 2018, p. 63-76.