

ESCOLA SUPERIOR DE TEOLOGIA
INSTITUTO ECUMÊNICO DE PÓS-GRADUAÇÃO

ACONSELHAMENTO PASTORAL POR MEIO DO TELEFONE:

UMA POSSIBILIDADE PARA A IGREJA NO CONTEXTO URBANO

RENILDA KRAUSE

MESTRADO EM TEOLOGIA

Área de Concentração: Teologia Prática

São Leopoldo/RS, janeiro de 2006.

O ACONSELHAMENTO PASTORAL POR MEIO DO TELEFONE:
UMA POSSIBILIDADE PARA A IGREJA NO CONTEXTO URBANO

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Por

Renilda Krause

em cumprimento parcial das exigências
do Instituto Ecumênico de Pós-Graduação em Teologia
para obtenção do grau de
Mestre em Teologia

Escola Superior de Teologia

São Leopoldo/RS, Brasil

Janeiro de 2006

KRAUSE, Renilda. O aconselhamento pastoral por meio do telefone: Uma possibilidade para a Igreja no contexto urbano. São Leopoldo: Escola Superior de Teologia, 2006.

SINOPSE

Esta pesquisa apresenta o aconselhamento pastoral realizado por meio do telefone. A partir de diferentes autores inicialmente são apresentados conceitos e fundamentos do aconselhamento pastoral. A segunda parte aborda as diferentes crises pelas quais as pessoas passam no contexto urbano e demonstra a necessidade do aconselhamento pastoral utilizar novos meios de comunicação para ir ao encontro dessas pessoas. O capítulo final apresenta o aconselhamento pastoral oferecido por meio do telefone, suas possibilidades e os seus limites. Esta análise acontece através do estudo de caso feito junto ao Serviço Interconfessional de Aconselhamento em Porto Alegre/RS e de bibliografia que aborda esta forma de aconselhamento.

KRAUSE, Renilda. O aconselhamento pastoral por meio do telefone: Uma possibilidade para a Igreja no contexto urbano. São Leopoldo: Escola Superior de Teologia, 2006.

ABSTRACT

The research consists in a presentation of pastoral care through telephone. The first part is a presentation of the main concepts and foundations of pastoral care, from different authors. The second part deals with crises common to people in urban contexts, and also with the need for pastoral care to make use of new media to reach these people. The final chapter is a study of pastoral care through telephone, its possibilities and limits. It focus on the work of the Serviço Interconfessional de Aconselhamento (Interconfessional Counseling Service) in Porto Alegre/RS, taken as a study case. Its main theoretical support comes from a selected group of authors who have been working on this specific form of counseling.



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	8
I - FUNDAMENTOS DO ACONSELHAMENTO PASTORAL	11
1. Aconselhamento	11
1.1. Definição	11
1.2. Aconselhamento Diretivo e Não-Diretivo	12
1.3. Aconselhamento e Teologia	14
2. Aconselhamento Pastoral	15
2.1. Definição	15
2.2. Objetivos	17
2.3. Fundamentos Bíblicos e Teológicos do Aconselhamento Pastoral	19
2.3.1. Antigo Testamento	20
2.3.2. Novo Testamento	21
2.4. Aconselhamento Pastoral como um Processo Comunicativo	22
2.5. Os Sujeitos do Aconselhamento Pastoral	25
2.6. Aconselhamento Pastoral, Ecumenismo e Interdisciplinaridade	27
2.6.1. Ecumenismo	27
2.6.2. Interdisciplinaridade	29
2.7. Dimensões Sociais, Políticas, Econômicas e Culturais do Aconselhamento Pastoral	32
3. Conclusão	36
II - CRISES VIVIDAS NO CONTEXTO URBANO E AS POSSIBILIDADES DE COMUNICAÇÃO PARA O ACONSELHAMENTO PASTORAL	38
1. Crises no Contexto Urbano deste Início do Século XXI	38
1.1. Definindo Crises	38
1.2. Crises Vividas no Atual Contexto Urbano	43
2. A Revolução Tecnológica nos Meios de Comunicação: Mudanças, Benefícios e Facilidades para a Sociedade e para o Aconselhamento Pastoral	52
2.1.1. Imprensa	54
2.1.2. Telégrafo	55
2.1.3. Telefone	56
2.1.4. Rádio	59

2.1.5. Televisão	60
2.1.6. Rede Mundial de Computadores	61
III - ACONSELHAMENTO PASTORAL POR TELEFONE: POSSIBILIDADES E LIMITES	67
1. Possibilidades do uso do telefone no Aconselhamento Pastoral	67
1.1. O Telefone como Recurso de Comunicação no Aconselhamento Pastoral	67
1.2. Características Próprias da Comunicação Telefônica	70
1.2.1. Uma Comunicação Instantânea que Dispensa Locomoção Física	70
1.2.2. Anonimato	74
1.2.3. Baixo Custo Financeiro	75
1.2.4. Ponte para o Estabelecimento de Contato Face-a-Face	76
1.3. Recursos Humanos	76
1.3.1. Equipe Interdisciplinar, Ecumênica e Voluntária	76
1.3.2. Admissão, Preparo e Aperfeiçoamento de Aconselhantes	79
1.4. A Importância do Aconselhamento pelo Telefone para a Poimênica	81
1.4.1. Modalidade de Aconselhamento Nova e Atual	81
1.4.2. Abrange Maior Número de Pessoas	84
1.4.3. Nova Forma da Igreja se Fazer Presente na Sociedade	85
1.5. Estudo de Caso	87
1.5.1. O Caso	87
1.5.2. Avaliação	92
2. Limites do Uso do Telefone no Aconselhamento Pastoral	93
2.1 Ausência Física	93
2.2. Anonimato	94
2.3. Estudo de Caso	96
2.3.1. O Caso	96
2.3.2. Avaliação	96
3. Conclusão	97
CONCLUSÃO	99
BIBLIOGRAFIA	103
SITES	109
ANEXOS	113

INTRODUÇÃO

As igrejas históricas brasileiras têm desenvolvido poucas formas novas de aconselhamento pastoral, especificamente voltadas aos desafios do contexto urbano. Apesar de uma grande carência, as igrejas têm tido uma presença tímida e pouco criativa nesta área. Esta é uma das razões porque elas têm alcançado pouca relevância na vida das pessoas que vivem em cidades. Apesar da revolução tecnológica dos últimos tempos ter trazido muitos benefícios e proporcionado novas formas rápidas, instantâneas e diretas de comunicação, as igrejas históricas em boa parte fizeram uso bastante acanhado destas ofertas.

Por ocasião do intercâmbio de estudos na Alemanha (1999-2000), a autora tomou conhecimento do aconselhamento por telefone (*Telefonseelsorge*), que naquele país é largamente difundido, e constatou que essa forma de aconselhamento é uma chance das igrejas irem ao encontro das necessidades das pessoas nos dias atuais, especialmente para aquelas que vivem num contexto urbano.

Quando estava de volta ao Brasil a autora passou a atuar como aconselhante no Serviço Interconfessional de

Aconselhamento em Porto Alegre/RS (2000-2005), onde recebia pessoalmente ou atendia por telefone pessoas que queriam desabafar e buscar saídas para suas angústias e seus problemas. Os atendimentos por telefone marcaram a autora de forma especial pelo fato de nessa modalidade, as pessoas enfrentarem o seu medo de falar sobre si, de suas angústias sobre as quais nunca tiveram condições de falar com alguém olhando olho no olho. A experiência de ouvir os/as outros/as por telefone acabou suscitando o desejo de pesquisar essa forma de aconselhamento pastoral.

A presente pesquisa aborda o aconselhamento pastoral por meio do telefone com pessoas em situações em crise no contexto urbano. O seu objetivo consiste em explicitar que o contato estabelecido nesta modalidade de aconselhamento, pouco difundida em nosso país, pode ajudar muitas pessoas que não podem contar com alguém de confiança para resolver seus conflitos e crises. Esta forma de aconselhamento também pode ser uma chance das igrejas estenderem os seus "ouvidos" para além das atividades e possibilidades oferecidas dentro das comunidades eclesiais.

A pesquisa é de caráter qualitativo e baseia-se em bibliografia, estudo de caso e relatórios de atividades de aconselhamento do Serviço Interconfessional de Aconselhamento em Porto Alegre/RS. Ela aborda a necessidade das igrejas expandirem o aconselhamento pastoral através das novas possibilidades oferecidas pelos meios de comunicação, especificamente por meio da comunicação telefônica, para ir ao encontro das necessidades das pessoas que vivem em contexto urbano.

A pesquisa, subdividida em três capítulos, procura inicialmente conceituar e fundamentar o aconselhamento a partir das dimensões bíblica, teológica, cultural, social, econômica e política, bem como entendê-lo como um processo comunicativo.

O segundo capítulo busca conceituar e identificar tipos

mais freqüentes de crise pelas quais as pessoas passam no contexto urbano neste início do século XXI, bem como explicitar os benefícios e as novas formas de interação, trazidos pela revolução tecnológica na área das telecomunicações.

No terceiro capítulo é aprofundada a comunicação estabelecida pelo telefone como nova possibilidade de aconselhamento pastoral ecumênico e interdisciplinar para as igrejas históricas brasileiras. Também são verificados alguns limites dessa modalidade de aconselhamento pastoral. Este aprofundamento acontece através de pesquisa bibliográfica, principalmente de língua alemã, e do estudo de caso extraído da prática de atendimentos oferecidos no Serviço Interconfessional de Aconselhamento na cidade de Porto Alegre/RS.

I - FUNDAMENTOS DO ACONSELHAMENTO PASTORAL

1. Aconselhamento

1.1. Definição

Ao se buscar por uma definição inicial do termo "aconselhamento" por meio do dicionário da língua portuguesa, obtém-se a seguinte explicação: Aconselhamento é o resultado do "ato ou efeito de se aconselhar". A palavra "aconselhar", por sua vez, é entendida como "dar conselhos", "indicar", "recomendar", "prescrever", "receitar". E o "ato ou efeito de se aconselhar" é ligado à psicologia, educação e genética.¹

De acordo com a Associação Européia de Counseling (EAC), *Counseling*, palavra inglesa usada para aconselhamento,

¹ DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA, Versão On-Line Século XXI, verbetes: "Aconselhamento" e "aconselhar".

é um processo interativo entre counselor (conselheiro) e um cliente, ou mais clientes, que aborda com técnica holística temas sociais, culturais, econômicos e emotivos. Pode concentrar-se sobre o modo de enfrentar e resolver problemas específicos, favorecer um processo decisório, ajudar a superar uma crise, melhorar os relacionamentos com os outros, facilitar o desenvolvimento, aumentar o conhecimento, a consciência de si e permitir a elaboração de emoções e conflitos interiores.²

O aconselhamento tem por objetivo geral oferecer para as pessoas, denominadas de clientes, a oportunidade de trabalhar o seu ser, com modalidades por elas definidas, com o intuito de que levem "uma vida mais satisfatória e rica de recursos, seja como indivíduos, seja como membros de uma sociedade mais ampla".³

1.2. Aconselhamento Diretivo e Não-Diretivo

Conforme o dicionário, o aconselhamento pode ser diferenciado entre "aconselhamento diretivo" e "não diretivo". Na forma diretiva, o aconselhamento está "baseado em amplo e completo diagnóstico do caso, no estudo de várias soluções ou caminhos apresentados ao orientando, e com ele francamente discutidos"; a forma não-diretiva, no entanto, está baseada no aconselhamento que "permite ao orientando expressar livremente seus anseios, preocupações, tensões emocionais, e bem assim os seus planos positivos de escolha". Na forma não diretiva o/a orientador/a valoriza a personalidade do/a orientando/a e limita-se a fazer com que este/a adote a solução que lhe pareça melhor.⁴

Na área da psicologia é comum referir-se a Rogers que

² ASSOCIAÇÃO EUROPÉIA DE COUNSELING, apud: Marcella DANON, *Counseling: uma nova profissão de ajuda*, p. 36.

³ Id., *ibid.*, p. 36.

⁴ DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA, Versão On-Line Século XXI, verbetes: "Aconselhamento" e "aconselhar".

desenvolveu a psicoterapia não-diretiva e centrada no cliente, a partir duma prática que visava "ajudar pessoas que enfrentavam problemas, conflitos e crises a ajudar a si mesmas". Esta forma de aconselhamento enfatiza a auto-ajuda dos/as clientes na resolução de seus conflitos internos através da "compreensão" e "re-educação emocional". O aconselhamento não-diretivo, portanto, não consiste em dar conselhos, mas num caminhar lado a lado de conselheiro/a e cliente.⁵

A partir de Rogers, que compreendia "aconselhamento" e "psicoterapia" como tendo o mesmo significado, o uso das técnicas da terapia não-diretiva centrada no cliente se estendeu para além do âmbito da psicologia, medicina e psiquiatria. Por essa razão, vários grupos de profissionais passaram a ter formação em aconselhamento e, no contexto norte americano, uma nova profissão, a do/a "aconselhador/a" foi criada.⁶

A partir da década de 1930, inicialmente nos Estados Unidos e Europa e posteriormente na América Latina, também as igrejas foram aderindo especialmente ao aconselhamento não-diretivo. A consciência por parte das igrejas de que no setor de saúde, tanto psicólogos/as quanto religiosos/as necessitam do conhecimento interdisciplinar foi crescendo, a ponto de criarem "centros de formação clínica para obreiros da Igreja" e posteriormente incluírem disciplinas de aconselhamento e clínica pastoral no currículo da formação teológica, como se sucedeu, por exemplo, com a Escola Superior de Teologia da Igreja Evangélica de Confissão Luterana no Brasil.⁷

⁵ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, A fundação da Associação Brasileira de Aconselhamento: Motivos, objetivos e perspectivas. In: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ACONSELHAMENTO (Org.), *Fundamentos Teológicos do Aconselhamento*, p. 82.

⁶ Id., *ibid.*, p. 82-3.

⁷ Id., *ibid.*, p. 82-3.

1.3. Aconselhamento e Teologia

O uso do termo aconselhamento não se restringe apenas às ciências anteriormente mencionadas, conforme traz o dicionário. Na compreensão de Schneider-Harpprecht, aconselhamento é a prática de "ajuda a pessoas com problemas de saúde, problemas psíquicos, sociais ou religiosos através de curto ou médio prazo com uma pessoa ou um grupo qualificados". A partir desta definição, o aconselhamento também se vincula à teologia, e o que diferencia os aconselhamentos psicológicos, educacionais, genéticos do aconselhamento pastoral, na compreensão de Schneider-Harpprecht, é "o tipo de problema e a qualificação dos/as aconselhantes". Enquanto que o aconselhamento psicológico, por exemplo, se ocupa com as "dificuldades de ordem psíquica e psicossocial" e os seus/suas profissionais têm uma formação psicoterapêutica específica, o aconselhamento pastoral "enfoca problemas e dificuldades da vida sob o ponto de vista religioso e espiritual" e os seus/suas aconselhantes têm uma formação em aconselhamento pastoral.⁸

Ao abordar a relação entre aconselhamento pastoral e outras formas de terapia, Habenicht acentua o que denomina de "específico *proprium*" do aconselhamento pastoral. Ele não considera o aconselhamento pastoral superior ou inferior a qualquer outra forma de aconselhamento, mas ressalta que este conta com um "extra nos". É a partir desse "extra nos" que se define, orienta e baseia todo aconselhamento pastoral, inclusive aquele que acontece pelo telefone.⁹

Para o autor, o "específico *proprium*" lembra aos

⁸ Id., *ibid.*, p. 79.

⁹ Cf. Ingo HABENICHT, *Telefonseelsorge als Form intentionaler Seelsorge*, p. 34-5.

cristãos/ãs que devem proclamar a liberdade divina (*Gottes Freiheit*) e fazer com que o aconselhamento pastoral seja uma "ação libertadora". Habenicht afirma que (teologicamente) a doutrina do Deus oculto e revelado liberta da pressão de ter que separar ou excluir os lados obscuros da vida; (cristologicamente) o fato de Deus ter se tornado humano liberta as pessoas da ilusão de terem que ser parecidas com Deus; (pneumatologicamente) a presença do Espírito Divino no aconselhamento pastoral liberta de ter que constantemente chamar Deus pelo seu nome. A presença e a livre forma de agir do Espírito também liberta de ter que esperar tudo de um método; (soteriologicamente) a doutrina da "Justificação por Graça e Fé" e a aceitação incondicional do ser humano por Deus liberta as pessoas de terem que se justificar por próprias forças; (escatologicamente) o reconhecimento da forma quebrantada da existência humana liberta de querer alcançar a santidade ou a perfeição neste mundo; (eclesiologicamente) a doutrina do sacerdócio geral de todas as pessoas crentes liberta de uma hierarquização do aconselhamento pastoral: tanto quem busca como quem oferece aconselhamento se encontra no mesmo degrau perante Deus.¹⁰

2. Aconselhamento Pastoral

2.1. Definição

O termo "aconselhamento pastoral", que atualmente já é bastante usado pelas igrejas protestantes brasileiras, é a tradução de *Pastoral Counseling*, expressão usada nos Estados Unidos da América a partir do século XX. Além de

¹⁰ Id., *ibid.*, p. 35.

aconselhamento pastoral, outros termos como poimênica, clínica pastoral, que é o acompanhamento pastoral em hospitais, e psicologia pastoral, que interpreta a pastoral numa perspectiva psicológica, tem sido usados quando se refere à relação de ajuda na área da saúde no contexto da Igreja.¹¹

A definição de aconselhamento pastoral também tem sido diversificada. Conforme a definição de Clinebell, aconselhamento pastoral é uma dimensão da "poimênica" que utiliza uma variedade de métodos terapêuticos e espirituais de cura para ajudar as pessoas a lidar com suas crises, conflitos e problemas numa forma que conduz ao crescimento e a experimentar a cura do seu estado de fraqueza, abatimento, sem energia. Para o autor, o aconselhamento pastoral tem uma função reparadora quando o crescimento das pessoas é prejudicado ou bloqueado devido a crises.¹²

Poimênica, por sua vez, é entendida por Clinebell como ministério, um serviço de ajuda "amplo e inclusivo de cura e crescimento mútuo", no seio da comunidade em todos os momentos da vida.¹³

Para Schneider-Harpprecht poimênica provém do termo grego "poimen" e tem sido entendida como "ciência do agir do pastor". O autor, porém, define poimênica como sendo "o ministério de ajuda da comunidade cristã para os seus membros e para outras pessoas que a procuram na área da saúde". O aconselhamento pastoral é visto pelo autor como sendo uma das dimensões da poimênica "que procura ajudar através da conversação e outras

¹¹ Cf. Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *Aconselhamento Pastoral*. In: SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph (Org.), *Teologia Prática no Contexto da América Latina*, p. 291.

¹² Howard J. CLINEBELL, *Aconselhamento Pastoral: Modelo centrado em libertação e crescimento*, p. 25.

¹³ Id., *ibid.*, p. 25.

formas de comunicação metodologicamente refletidas".¹⁴

Segundo Friesen aconselhar pode ser definido como "proclamação do perdão dos pecados" e aconselhamento como a "comunicação da Palavra de Deus". Para o autor, no aconselhamento pastoral é estabelecido um diálogo que tem por objetivo levar "ao rompimento com a vida nas trevas". Neste diálogo são "utilizados os princípios bíblicos para a orientação da conduta e das decisões". O aconselhamento pastoral é aquele que é realizado em nome de Jesus Cristo.¹⁵

Conforme Noé a definição de aconselhamento pastoral é "a arte de ajudar a fazer ver as coisas que não podem ser vistas". Conforme o autor, mesmo quando as pessoas passam por situações de crise que afetam a sua integridade, elas têm uma relativa consciência do que está acontecendo. Por isso ele afirma que

é, no entanto, no fazer ver as coisas ocultas aos olhos dos que sofrem que está a arte de ajudar. Ali está o tesouro: não na incapacidade, na falta, nas poucas possibilidades reais de cura ou salvação. E sim, na potencialidade conferida a cada um de nós por Deus. Revelá-la é tarefa de parto e equivale a afirmar o triunfo da vida, em relação aos sinais de morte.¹⁶

2.2. Objetivos

De acordo com Clinebell, o objetivo maior do aconselhamento pastoral é "libertar", "potencializar" e "sustentar integralidade centrada no espírito". Clinebell atribui ao aconselhamento pastoral o objetivo de "facilitar ao

¹⁴ Cristoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *A fundação da Associação Brasileira de Aconselhamento: Motivos, objetivos e perspectivas*. In: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ACONSELHAMENTO (Org.), *Fundamentos Teológicos do Aconselhamento*, p. 82-3.

¹⁵ Albert FRIESEN, *Cuidando do ser: Treinamento em aconselhamento pastoral*, p. 26.

¹⁶ Sidnei V. NOÉ, *O que é Aconselhamento Pastoral?* disponível em <http://geocities.yahoo.com.br/sidnoe>, capturado em 19.04.2005.

máximo o desenvolvimento de uma pessoa, em cada estágio da vida" afim de que esta também contribua para o crescimento das pessoas que a cercam. O aconselhamento pastoral visa contribuir para que o/a aconselhando/a se liberte de bloqueios e medos, encontre a si mesmo/a a fim de que possa viver uma vida plena de sentido e satisfação e investir as suas energias na transformação do mundo.¹⁷

O aconselhamento pastoral procura ajudar as pessoas a desfrutar um relacionamento aberto e crescente com Deus, capacitando-as a viver de uma forma promotora de crescimento em meio às perdas, aos conflitos e às tragédias da vida no mundo. Ele procura ajudá-las a tornar-se conscientes do empolgante fato de que foram criadas para ser parceiras ativas - co-criadoras - do Espírito do universo na transformação do mundo. O aconselhamento pastoral procura ajudar as pessoas a renovar seu sentimento de confiança básica estando em contato com o Espírito de amor presente neste momento, a encontrar cura para os aspectos de seu quebrantamento que só podem ser curados no relacionamento com essa realidade. O aconselhamento pastoral visa ajudar as pessoas a achar a sua vocação (sua causa), na qual possam investir suas vidas com propósito, compromisso e alegria.¹⁸

Para Friesen, o objetivo do aconselhamento pastoral é "tratar das tensões interiores e dos diferentes complexos que interferem na qualidade de vida". Também é objetivo do aconselhamento pastoral libertar as pessoas de "atitudes inadequadas e distorções de percepção quanto à realidade", bem como "dos medos, culpas e das iras inadequadas". Para tal, o aconselhamento pastoral utiliza os "recursos da Palavra de Deus, somando aos recursos que o conselheiro poderá obter da pedagogia, psicologia e filosofia". Para tal objetivo, os recursos bíblicos permanecem básicos e preponderantes, como diretrizes, e os recursos das outras ciências afins permanecem como "complementares e auxílios instrumentais do aconselhamento" pastoral.¹⁹

Para Schneider-Harpprecht, um dos objetivos da poimênica e do aconselhamento pastoral é ajudar as pessoas em situações de

¹⁷ Cf. Howard CLINEBELL, *op. cit.*, p. 27.

¹⁸ Howard CLINEBELL, *op. cit.*, p. 108.

¹⁹ Albert FRIESEN, *op. cit.*, p. 26.

conflitos, crises e sofrimentos "para que possam viver a relação com Deus, consigo mesmas e com o próximo de uma maneira consciente e adulta", bem como, capacitá-las a assumirem a sua responsabilidade como cidadãs que se engajam em prol da "melhora das condições de vida numa sociedade livre, democrática e justa".²⁰

2.3. Fundamentos Bíblicos e Teológicos do Aconselhamento Pastoral

Tanto o termo "poimênica" quanto a própria expressão "aconselhamento pastoral" de um modo geral são pouco usados no contexto brasileiro, a ponto de ainda não terem sido incluídos no dicionário da língua portuguesa. A sua existência, porém, é muita antiga e o seu valor está no seu significado bíblico, de forma mais precisa, na sua "riqueza simbólica". O termo poimênica provém da antiga língua grega, da palavra "*poimén*", que quer dizer "pastor de ovelhas". A palavra "pastoral", portanto, também deriva desta raiz.²¹ Conforme Hoch,

o significado teológico do termo se inspira na atividade do pastor no trato com suas ovelhas. Ele as protege, cuida dos seus ferimentos, defende-as dos inimigos, busca-a de volta quando se desvia.²²

Segundo Noé, a "Bíblia em seu todo pode ser compreendida como expressão de uma ação poimênica", porque ela contém "sinais e histórias" que revelam como as pessoas experimentaram o "amor protetor e salvífico" de Deus durante os tempos. O autor ressalta que "a Bíblia é um livro de poimênica", um livro

²⁰ Cristoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *op.cit.*, p. 82-3.

²¹ Lothar C. HOCH, *Familiarizando-se com a terminologia*, p. 01.

²² Id., *ibid.*, p. 01.

que é repleto de experiências de cura. E que

nestas experiências o ser humano é visto em sua estrita relação com Deus e com o próximo, a qual ainda é imperfeita e por vezes ameaçada. Ela tende para a realização da comunhão plena, mas depende da graça de Deus para superar suas sombras e limitações.²³

2.3.1. Antigo Testamento

No Antigo Testamento, a imagem de "pastor de ovelhas" foi atribuída aos "líderes religiosos de Israel".²⁴ Moisés e Josué são exemplos desses líderes.

Então Moisés disse o seguinte: - Ó Deus Eterno, que dás a vida a todos, indica um homem que possa guiar o povo e comandá-lo na batalha, para que a tua gente não seja como ovelhas que não tem pastor.²⁵

No entanto, baseando-se nas denúncias do profeta Ezequiel, Hoch afirma que muitos destes líderes não corresponderam com o que se espera de pastores.²⁶

Vocês, autoridades, são os pastores de Israel. Ai de vocês, pois cuidam de vocês mesmos, mas nunca tomam conta do rebanho (...) Vocês não tratam as fracas, não curam as doentes, não fazem curativos nas machucadas, não vão buscar as que se desviam, nem procuram as que se perdem.²⁷

De acordo com Hoch, esse descuido por parte dos líderes de Israel fez com que Ezequiel anunciasse "o fim do seu pastoreio" e o próprio Deus passa a cuidar das suas ovelhas, sendo o bom e justo pastor.

Eu, o Senhor Eterno, digo que eu mesmo procurarei e buscarei as minhas ovelhas (...) eu mesmo serei o pastor do meu rebanho e encontrarei um lugar onde as ovelhas possam descansar (...)

²³ Sidnei Vilmar Noé, *Introdução à Clínica Pastoral*, disponível em <http://geocities.yahoo.com.br/sidnoe>, capturado em 19.04.2005.

²⁴ Lothar C. HOCH, *op. cit.*, p. 01.

²⁵ Números 27.17.

²⁶ Lothar C. HOCH, *op. cit.*, p. 01.

²⁷ Ezequiel 34.2-4.

Procurarei as ovelhas perdidas, trarei de volta as que se desviaram, farei curativo nas machucadas e tratarei as doentes.²⁸

2.3.2. Novo Testamento

Através da encarnação do Verbo Divino, a imagem do bom pastor que cuida de suas ovelhas é atribuída a Jesus. No Novo Testamento, Hoch cita a passagem de Marcos 6.34 em que Jesus se compadece do povo que está como ovelhas sem pastor, bem como João 10.11-18, onde Jesus assume ser o "bom pastor" que veio para dar vida completa para as ovelhas, que conhece e protege cada uma delas, que chega a dar a sua própria vida pelas ovelhas.²⁹

A partir de Jesus, fica muito evidente que o aconselhamento pastoral implica num modo de ser e agir e acontece através de relacionamentos: consigo mesmo, com o Transcendente, com o/a outro/a, com o cosmos. E, como afirma Hoch, o paradigma do relacionamento pastoral é o "relacionamento do próprio Deus com seu povo". Esse relacionamento acontece concretamente através de Jesus, que é o "Emanuel", o "Deus conosco", o

Deus [que] se relaciona com seu povo em meio ao seu sofrimento e o faz em forma humana, ou seja, através da linguagem de um relacionamento fraterno, em moldes reais, que a mais humilde das pessoas seja capaz de entendê-la (...) experimentá-la.³⁰

Para Winkler é Jesus que inaugura o modo de ser e de agir poimênico e também permanece como exemplo e critério para toda poimênica cristã atual.

Jesus de Nazaré, a partir da sua forma de agir individual, a partir da sua consciência interior e a partir do seu efeito sobre o meio e

²⁸ Ezequiel 34. 11-16.

²⁹ Cf. Lothar C. HOCH, *op. cit.*, p. 01.

³⁰ Lothar C. HOCH, *A comunicação como chave do Aconselhamento Pastoral*. In: HOCH, Lothar C., NOÉ, Sidnei V. (Orgs.), *Comunidade Terapêutica*, p. 98.

de sua época (ilustrado pelas histórias bíblicas) pode ser visto como o inaugurador do comportamento poimênico.³¹

Nesse sentido, Schneider-Harpprecht aponta a palavra "paraclesis", que significa "admoestação e consolação", como um conceito chave para o aconselhamento pastoral no Novo Testamento. A base para a admoestação e consolação é "a misericórdia de Deus que justifica" a pessoa pecadora. A admoestação e a consolação divinas também desafiam as pessoas crentes a "realizar uma identificação com Jesus Cristo" que lhes fortalece, dá paciência e esperança.³²

Ainda no Novo Testamento, o Apóstolo Paulo afirma que além de Cristo ser o próprio pastor, ele também preparou pessoas para o serviço cristão afim de que o seu corpo seja edificado. Essas pessoas receberam diferentes dons, sendo um deles o dom de pastorear.³³ Dessa forma, a imagem que anteriormente havia sido desvinculada dos líderes religiosos de Israel e atribuída somente a Deus, volta a ser relacionada também com pessoas, com o Sagrado através dos dons concedidos pelo próprio Deus por meio da fé.

2.4. Aconselhamento Pastoral como um Processo Comunicativo

A comunicação é algo inerente ao ser humano e indispensável para a sua própria existência. Conforme Hoch, "o ser humano aninha no seu interior uma estrutura feita para a

³¹ "Jesus Von Nazareth wird Von seinem (in den biblischen Berichten geschilderten) individuellen Auftreten, von seiner inneren Einstellung und von seiner *Wirkung* auf die damalige Umwelt her als Inaugurator alles seelsorgelichen Verhaltens gesehen." Fonte: Klaus WINKLER, *Seelsorge*, p. 80.

³² Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *op. cit.*, p. 296-7.

³³ Cf. Efésios 4.11-12.

comunicação".³⁴ O ser humano vive emitindo mensagens na medida em que ele se comunica consigo mesmo, com as outras pessoas, com o ambiente que o cerca por meio de todos os seus sentidos, através das suas diferentes formas de expressão e dos recursos tecnológicos por ele criados. De acordo com Habenicht, "o ser humano é alinhado para o relacionamento, a comunicação e o diálogo, que por sua vez também são os recursos de que dispõe o aconselhamento pastoral".³⁵

A partir dessa condição comunicativa do ser humano, ele vai interagindo com o mundo que o cerca causando e sofrendo transformações. Essa interação é indispensável para a formação da identidade e sobrevivência de cada pessoa. Existem, no entanto, muitas formas de interação que podem beneficiar ou prejudicar a identidade do indivíduo ou de um grupo. Segundo Hoch,

a pessoa só se desenvolverá de forma sadia e equilibrada, em termos psicológicos e sociais, se a comunicação e o relacionamento pessoal forem predominantemente e qualitativamente sadios e portadores de uma mensagem de segurança, afirmação e amor.³⁶

Nesse sentido, é fundamental que o/a aconselhante pastoral atente para os relacionamentos passados e atuais da pessoa que lhe vem pedir ajuda, pois são as interações interpessoais as maiores causadoras dos problemas humanos. Por outro lado, é também por meio da comunicação, do relacionamento, da interação que se resolvem os problemas, as crises e dificuldades humanas. Hoch conclui que

é no nível das relações, por isso mesmo, que precisam ser procuradas soluções e alternativas para os mesmos. Ora, a arte do aconselhamento pastoral (...) consiste justamente em oportunizar relações significativas com as pessoas atendidas de modo que elas,

³⁴ Lothar C. HOCH, *op. cit.* In: HOCH, Lothar C., NOÉ, Sidnei V. (Orgs.), *op. cit.*, p. 96.

³⁵ „...ist der Mensch ausgerichtet auf Beziehung, Kommunikation und Gespräch, die auch die Mittel der Seelsorge bilden". Fonte: Ingo HABENICHT, *Telefonseelsorge als Form intentionaler Seelsorge*, p. 39.

³⁶ Lothar Carlos HOCH, *op. cit.* In: HOCH, Lothar C., NOÉ, Sidnei V. (Orgs.), *op. cit.*, p. 96.

experimentando uma nova forma de relação interpessoal, sejam capazes de adquirir consciência dos modelos opressivos de interação a que estavam submetidas e, aos poucos, ensaiar novos modelos de relacionamento.³⁷

A inspiração e orientação das formas de relacionamento no aconselhamento pastoral baseiam-se, no entanto, no jeito de ser, comunicar e de se relacionar do próprio Verbo que se incorporou na forma humana de ser e de se relacionar. Como afirma Kunsch,

enquanto viveu na terra, Cristo se nos revelou como perfeito comunicador mediante sua encarnação. Ele se identificou do modo mais total com aqueles que haveriam de receber sua comunicação e transmitiu sua mensagem não só em palavras, mas em toda a realização de sua vida. Identificou-se com o modo de falar de seu povo e com os modelos de seu pensar. Falou a partir da situação de seu tempo.³⁸

Ao se tornar humano, Cristo transmitiu a proteção, a misericórdia e o amor divinos através da linguagem do relacionamento humano. Nesse sentido cabe lembrar da afirmação de Hoch, que o aconselhamento pastoral é a "arte de 'traduzir a boa nova na linguagem dos relacionamentos'".³⁹ E esses relacionamentos podem acontecer no ambiente familiar, escolar e social ou através de meios técnicos de comunicação como no caso do telefone.

Ao buscar ajuda por meio do aconselhamento pastoral, a pessoa se comunica com o/a aconselhante, e este/a por sua vez interage com o/a aconselhando/a. O êxito de uma relação de ajuda em boa parte depende, portanto, da qualidade comunicativa do/a aconselhante. Como afirma Feldmann,

numa relação de ajuda, a responsabilidade maior pelos resultados do encontro é do ajudador. O resultado do encontro depende de suas habilidades interpessoais (...) Os ingredientes do ajudador são: disponibilidade interativa, amor pelo ajudado e habilidades

³⁷ Id., *ibid.*, p. 97.

³⁸ Waldemar Luiz KUNSCH, *O verbo se faz palavra*, p. 40-1.

³⁹ Lothar Carlos HOCH, *op. cit.* In: HOCH, Lothar C., NOÉ, Sidnei V. (Orgs.), *op. cit.*, p. 98. A expressão "linguagem de relacionamentos" utilizada por Hoch é atribuída a Reuel Howe e citada por Howard CLINEBELL, *Aconselhamento Pastoral: Modelo centrado em libertação e crescimento*, p. 14, que por sua vez não cita a referência bibliográfica.

interpessoais de alto nível. Essas habilidades, apesar de caracterizarem a relação de ajuda, são básicas a qualquer encontro entre duas pessoas, mesmo que não lhe seja dada a conotação de ajuda - são elas que determinam a qualidade do encontro.⁴⁰

No caso do aconselhamento pastoral, além das capacidades comunicativas pessoais e de técnicas aprendidas, cabe de forma especial ao conselheiro e à conselheira a capacidade de ser um/a comunicador/a e orientador/a espiritual. Conforme Hoch, ao procurarem um/a pastor/a, padre ou religioso/a, as pessoas esperam destes/as uma "orientação espiritual". Nesse sentido, recursos espirituais legados pela tradição bíblica e eclesial são elementos que podem estabelecer uma boa comunicação entre aconselhando, conselheiro/a e o Sagrado.⁴¹

2.5. Os Sujeitos do Aconselhamento Pastoral

Poimênica e aconselhamento pastoral, num primeiro momento podem ser entendidos como atividades relativas ao "pastor", "pastoril", "próprio dos pastores espirituais", como define o dicionário.⁴² A poimênica, porém, não se limita apenas à função do/a pastor/a, como ministro/a ordenado/a, não pressupõe uma visão meramente espiritual do ser humano e nem tem exclusivamente a comunidade eclesial como sua destinatária.

Conforme 1 Pedro 2.5, por meio da fé, todas as pessoas são tornadas pedras vivas e podem deixar que Deus as "use na construção de um templo espiritual onde (...) servirão como sacerdotes consagrados a Deus". A partir disso, tanto ministros/as ordenados/as como também toda a comunidade de fé compartilha o sacerdócio do aconselhamento pastoral. Conforme

⁴⁰ Clara FELDMANN, Márcio L. de MIRANDA, *Construindo a relação de ajuda*, p. 45.

⁴¹ Cf. Lothar C. HOCH, *A crise pessoal e a sua dinâmica: uma abordagem a partir da psicologia pastoral*. In: SCHEUNEMANN, Arno V., HOCH, Lothar C.(Orgs.), *Redes de apoio na crise*, p.39.

⁴² DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA, *op. cit.*, verbete: "pastoral".

Clinebell, os/as ministros/as ordenados/as são como jogadores/as - treinadores/as, "que têm a responsabilidade de possibilitar o ministério mútuo de pessoas leigas e também de exercer seu próprio, singular e valioso ministério de poimênica".⁴³

O destino do serviço do aconselhamento pastoral, todavia, não se restringe apenas aos integrantes de uma comunidade eclesial. Assim como todo "serviço comunitário" está destinado tanto para dentro quanto para fora do âmbito da comunidade eclesial e social, também a sociedade toda é destinatária do aconselhamento pastoral. Como afirma Clinebell,

serviço comunitário é o ministério que ultrapassa as fronteiras da congregação para servir às necessidades das pessoas que vivem na comunidade de assistência mais ampla de uma Igreja - uma comunidade que se estenda em círculos concêntricos, até abarcar a comunidade global.⁴⁴

De um modo geral, o uso do termo "aconselhamento pastoral" nos dias atuais pode trazer consigo o risco de interpretações dúbias. Por um lado, corre-se o risco de transmitir a idéia de que o objetivo do aconselhamento seja dar conselhos, indicar soluções, recomendar atitudes, prescrever ou receitar poções de cura. Segundo Schneider-Harpprecht, também se pode associar o pensamento de que se pretende "dar conselhos às pessoas de tal forma que os ideais e as normas" do/a aconselhante ou "do contexto religioso em que ele/a vive predominem e moldem seu discurso, seu comportamento e sua estrutura psíquica de maneira diretiva e autoritária".⁴⁵

Por outro lado, por parte dos/as próprios aconselhantes poderia suscitar uma prática excessiva dos métodos "seculares" de psicoterapia ou uma imagem de "profissionalismo" do aconselhamento pastoral que levaria a uma "relação profissional

⁴³ Howard CLINEBELL, *op. cit.*, p. 25.

⁴⁴ *Id.*, *ibid.*, p. 37.

⁴⁵ Cristoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *op. cit.*, p.82.

de terapia" entre aconselhantes e "clientes". No entanto, ao se usar o termo "aconselhamento pastoral" pretende-se ampliar ou ultrapassar essa "ortodoxia terapêutica e pastoral", pois nele se agregam diferentes métodos terapêuticos, mantém-se uma postura pastoral de abertura e maturidade, não autoritária e nem moralista, inclui-se a dimensão espiritual do ser humano sem excluir-se as demais dimensões, bem como o jeito de ser solidário, amoroso, acolhedor que pretende ver cada pessoa como indivíduo único e congregá-la a um grupo ou comunidade.⁴⁶

Em relação à visão de ser humano a poimênica e o aconselhamento pastoral partem duma visão holística, de um ser vivo⁴⁷ que é matéria, corpo, alma, espírito, razão, emoção, mente e coração e busca "potencializar crescimento em direção à integralidade" da vida humana, pois o próprio bom pastor Jesus veio para dar vida completa para suas ovelhas. O crescimento que, na concepção de Clinebell, inclui seis dimensões da vida de uma pessoa: "avivar sua mente", "revitalizar seu corpo", "renovar e enriquecer seus relacionamentos íntimos", "aprofundar sua relação com a natureza e a biosfera", "crescer em relação às instituições significativas em sua vida", "aprofundar e vitalizar seu relacionamento com Deus".⁴⁸

2.6. Aconselhamento Pastoral, Ecumenismo e Interdisciplinaridade

2.6.1. Ecumenismo

Além de uma prática interdisciplinar, o aconselhamento

⁴⁶ Cristoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *op. cit.*, p.82.

⁴⁷ Gênesis 2.7.

⁴⁸ Howard CLINEBELL, *op. cit.*, p. 29.

pastoral também requer uma prática interconfessional, como anteriormente foi citado por Schneider-Harpprecht. Especialmente em grandes centros urbanos onde a convivência comunitária tende a ser menos intensa do que em contextos rurais e de cidades menores, a proposta de um centro de aconselhamento ecumênico parece ser muito apropriada. Nada, porém, impede uma ação poimênica interconfessional em locais menores.

Nas grandes cidades onde há pouca convivência comunitária por causa das distâncias, existe a possibilidade de instalar centros ecumênicos de aconselhamento em que leigos e profissionais atendem as pessoas. Para atingir a população em favelas e vilas, o serviço de aconselhamento deve estar ligado a instituições como creches ou postos de saúde.⁴⁹

A prática do ecumenismo é algo inerente ao próprio ser cristão. Ser cristão e não querer ser ecumênico é praticamente inviável. De acordo com Brakemeier,

a comunidade cristã tem em Jesus Cristo o identificador. É ele quem une os membros num só corpo. Embora as comunidades cristãs sejam muitas, "[...] há um só Senhor, uma só fé, um só Batismo, um só Deus e Pai de todos[...]" (Efésios 4.5ss). A cristandade possui uma só Bíblia, professa sua fé nos termos do Credo apostólico, celebra culto ao mesmo Deus. O fundamento cristão é igual em todos os lugares e tempos. Quem o abandona deixa de ser cristão.⁵⁰

Na linguagem da poimênica e do aconselhamento pastoral, portanto, pode-se falar do "Bom Pastor" que é pastor de todas as pessoas crentes e paradigma de toda forma de aconselhamento pastoral. Se, portanto, é o Bom Pastor o identificador do aconselhamento pastoral, é também ele que reúne aconselhantes e aconselhados/as num mesmo corpo, independente da denominação religiosa.

Como pessoas cristãs, os/as aconselhantes pastorais reconhecem que o Deus Criador, por meio de sua criação, age de diferentes formas para o bem da humanidade. Ele age através das

⁴⁹ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *op. cit.*, p. 314.

⁵⁰ Gottfried BRAKEMEIER, *Por que ser cristão? Dez boas razões para...* p.63.

mais variadas profissões e religiões existentes. "Deus age no mundo e em sua criação, ainda quando seus servos e instrumentos não querem reconhecê-lo como fonte de bem e restauração". A partir dessa ação divina, as pessoas que realizam o aconselhamento pastoral não necessitam "colocar apêndices religiosos para se apresentarem como tais ou para darem glória a Deus". É apenas necessário que realizem o trabalho de ajuda ao outro/a de maneira eficaz e responsável, e que seja capaz de expressar o testemunho cristão na sua forma de servir.⁵¹

2.6.2. Interdisciplinaridade

Neste início do século XXI, especialmente, no contexto da América Latina, a Teologia Prática, subárea da Teologia, tende a desenvolver a teoria de uma "prática interdisciplinar" de aconselhamento pastoral que analise a sua relação com as ciências humanas como a psicologia, psicoterapia, teoria da comunicação, sociologia, antropologia, pedagogia, bem como com as diferentes dimensões da vida em comunidade.⁵²

Ao analisar a relação do aconselhamento pastoral com outras disciplinas, mais especificamente com a psicologia, Hoch afirma que ao se "reconhecer os méritos de uma disciplina" não se pretende "desprezar as qualidades da outra". Assim como o aconselhamento pastoral, também as outras disciplinas são tentativas humanas, que por sua vez são limitadas, para resolver problemas e doenças da alma humana. Cada disciplina, porém pode contribuir com o seu específico numa relação de

⁵¹ SERVIÇO INTERCONFESSIONAL DE ACONSELHAMENTO, *O Aconselhamento Pastoral no Serviço Interconfessional de aconselhamento*, 04.

⁵² Cf. Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *op. cit.* In: SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph (Org.), *op. cit.*, p. 293.

ajuda.⁵³

Segundo Schneider-Harpprecht, a orientação metodológica do aconselhamento pastoral nunca foi unilateral, pelo contrário, na sua formação desde cedo se incluiu um pluralismo de escolas psicológicas, como por exemplo, de Psicoterapia, Psicanálise de Freud, Psicologia das Profundezas de Jung, a Análise Existencial, a Logoterapia de Frankl, a Gestaltterapia de Perls, as Terapias do Corpo de Reich e Lowen, o Psicodrama de Moreno.⁵⁴

De acordo com Thomas, ao se relacionar com outras ciências, o aconselhamento pastoral tem a oportunidade de melhor realizar o seu serviço. O autor afirma, por exemplo, que a teologia e a psicologia da religião muito contribuem para o reconhecimento e aconselhamento das diferentes formas de religiosidade, manifestações de doenças psíquicas e tendências ao suicídio. Quando se trata de relacionamentos, um profissional da psicologia é o melhor indicado para aconselhar. O aconselhamento pastoral também necessita da psicoterapia para saber, por exemplo, aconselhar, diferenciar e detectar necessidades de pessoas neuróticas, esquizofrênicas, depressivas. Thomas também cita a interação do aconselhamento pastoral com a psiquiatria. Para diferenciar um saudável triste de um depressivo patológico, por exemplo, o melhor indicado é alguém com formação psiquiátrica.⁵⁵

Para Thomas é importante que exista um time de aconselhantes, composto por pessoas com formação diferenciada, que trabalhe em conjunto. Também é necessário que todos tenham formação interdisciplinar para no mínimo reconhecer e distinguir casos graves para encaminhá-los imediatamente a um/a

⁵³ Lothar Carlos HOCH, *Psicologia a Serviço da Libertação. Possibilidades e Limites da Psicologia na Pastoral do Aconselhamento*, p. 258.

⁵⁴ Cristoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *op. cit.*, p.83.

⁵⁵ Klaus THOMAS, *Handbuch der Selbstmordverhütung*, p. 410-1.

especialista. Para o autor, o aconselhamento pastoral necessita o fundamento cristão e a teoria científica, especialmente os conhecimentos e experiências de diferenciação de diagnósticos. A teoria científica e a ação de ajuda não se contrapõem, mas se frutificam mutuamente.⁵⁶

Em relação à teologia, o aconselhamento também tem uma postura de inclusão e abertura para diferentes escolas teológicas, modelos e concepções de aconselhamento pastoral, como por exemplo, conceitos com perspectivas predominantemente teológicas - bíblicas, teológicas - psicológicas, teológicas - sociológicas, pluralidade de perspectivas teológicas - filosóficas, bem como concepções interconfessionais de aconselhamento pastoral.⁵⁷

Além de interagir com outras ciências e disciplinas da própria teologia, especialmente com aquelas da Teologia Prática, conforme Schneider-Harpprecht, aconselhamento pastoral também acontece numa interligação com outras dimensões da vida comunitária. Assim como o culto, a catequese, a missão e a diaconia, também o aconselhamento pastoral é uma dimensão da vida comunitária. A interligação dessas dimensões faz com que todas adquiram um significado poimênico e que o aconselhamento pastoral, por sua vez,

inclui elementos litúrgicos (oração, canto, confissão de pecados e absolvição...), elementos catequéticos (orientação, informação, processos de aprendizagem...), elementos de missão (anúncio do evangelho, chamada para a mudança de vida, envio para testemunhar a fé através da vida...) e elementos diaconicos (visitação, comunhão de mesa, assistência social aos pobres e enfermos...)⁵⁸.

De acordo com Schneider-Harpprecht, na prática do aconselhamento pastoral comunitário, uma das primeiras tarefas que se tem é compor uma equipe interdisciplinar de pessoas

⁵⁶ Id., *ibid.*, p. 410-1.

⁵⁷ Cf. Doris NAUER, *Seelsorge-konzepte im Widerstreit: Ein Kompendium*, p. 5-10.

⁵⁸ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *op. cit.*, p. 292.

leigos e profissionais. Essa equipe poderá organizar o trabalho, acompanhar os grupos de pessoas que fazem visitas e de líderes que realizam o aconselhamento pastoral, supervisionar casos e situações difíceis, e quando houver necessidade efetuar o encaminhamento para outros profissionais como médicos/as, psicólogos/as, psicanalistas, advogados/as. Para os/as ministros/as ordenados/as permanece a função de despertar lideranças e motivar tanto leigos como profissionais na área da saúde para compor a equipe do aconselhamento pastoral, treinar e supervisionar o trabalho da equipe, ajudar na organização do trabalho e também exercer a sua função de aconselhante pastoral.⁵⁹

2.7. Dimensões Sociais, Políticas, Econômicas e Culturais do Aconselhamento Pastoral

Toda vez em que acontece o aconselhamento pastoral, ele se concretiza em determinado tempo e lugar. Da mesma forma as pessoas envolvidas nesta relação de ajuda vivem em determinado lugar e época, se relacionam com diferentes pessoas, aprendem determinados valores, experimentam diferentes sentimentos. Tanto quem oferece como quem busca orientação vive em determinado contexto. Ao mesmo tempo em que as pessoas criam determinado contexto, elas também são por ele influenciadas e moldadas.

Na visão de Habenicht, o atual contexto sócio-político-econômico e cultural apresenta muitas dificuldades e problemas, como por exemplo, o desemprego, a destruição da natureza, a poluição, guerras, má distribuição de renda, isolamento e

⁵⁹ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *op. cit.*, p. 314.

estresse. Esses problemas são fatores que provocam doenças físicas, emocionais e espirituais. Diante desse contexto, cabe ao aconselhamento pastoral uma postura crítica que não procure se adequar aos modelos e às estruturas que provocam doenças e sofrimentos. O aconselhamento pastoral sempre deve manter uma postura crítica em relação às convenções do cotidiano e normas e papéis sociais e religiosos. Para o autor, o aconselhamento pastoral deve produzir liberdade.⁶⁰

Quem quer ajudar pessoas a encontrar e viver o seu próprio eu, deve se preocupar com as necessidades da segurança material que constituem a vida humana em sociedade. Ele deve com o companheiro esclarecer as pressões/forças políticas, sociais e também religiosas que perpassam a sociedade e a Igreja e que foram internalizadas pelo indivíduo pelo processo de socialização.⁶¹

A partir da forte influência do contexto na vida e identidade de cada ser humano, torna-se indispensável que o/a próprio/a aconselhante conheça a si mesmo, tenha consciência do seu jeito de ser e agir e a partir de qual lugar ele/a fala e enxerga o mundo. Segundo Hoch, o simples fato de um aconselhante ser um/a ministro/a ou religioso/a irá contribuir ou atrapalhar no processo de busca por aconselhamento, abrir ou bloquear um diálogo. Também questões de gênero, raça, cor de pele, estado civil, idade, posição econômica e social podem influenciar na relação de ajuda.⁶²

Cada pessoa projeta uma certa imagem sobre as demais pessoas com quem convive. Essa imagem pode ser de simpatia, de confiança e de competência, de acolhimento, de acessibilidade. Ao procurarem alguém para falar de suas dificuldades, as pessoas se orientam fortemente pelas qualidades que imaginam poder encontrar naquela pessoa e que

⁶⁰ Cf. Ingo HABENICHT, *Telefonseelsorge als form intentionaler Seelsorge*, p. 45.

⁶¹ „Wer Menschen helfen will, ihr eingenes Ich zu entdecken und zu leben, der muss sich um die Sicherung der materiellen Bedürfnisse kümmern, die menschliches Leben in Gesellschaft konstituieren. Der muss mit dem Partner die politischen, die sozialen und auch die religiöse Zwänge durchleuten, die die Gesellschaft und die Kirche in Ihr durchziehen und die der einzelne im Sozialisationsprozess internalisiert hat“. Fonte: JOSUTTIS, *Praxis des Evangeliums*, p. 114-5. Apud: Ingo HABENICHT, *op. cit.*, p. 46.

⁶² Cf. Lothar Carlos HOCH, *op. cit.* In: HOCH, Lothar C., NOÉ, Sidnei V. (Orgs.), *op. cit.*, p. 102.

consideram essenciais para manter com ela um diálogo pessoal mais íntimo.⁶³

Ao mesmo tempo em que o/a aconselhante é representante de certo contexto, também quem busca ajuda é moldado a partir das relações, ambientes e estruturas com as quais convive desde o seu nascimento. A relação com o mundo exterior causa transformações no mundo interior, na alma, nos sentimentos, no corpo, nos pensamentos de cada indivíduo. Assim como Feldmann afirma que "ninguém sai ileso de um encontro com outra pessoa", também pode se dizer que ninguém sai ileso de um encontro com um grupo, uma comunidade, uma instituição, um trabalho, um governo, uma cidade ou lugar do interior.⁶⁴ Por essa razão, quem oferece ajuda também tem a tarefa de identificar "o lugar a partir do qual o seu interlocutor fala". E para que isso ocorra, é fundamental que o/a aconselhante tenha uma postura de abertura e empatia, que ele/a tente

acompanhar o seu interlocutor na descoberta do seu mundo interior e este se sentirá compreendido e passará a se compreender melhor a si mesmo. Isso, por sua vez, servirá de estímulo para um aprofundamento da comunicação interpessoal.⁶⁵

Além das diferentes relações sociais, também as condições econômicas, questões educacionais e culturais, bem como estruturas políticas são fatores que determinam a vida de quem busca ajuda. A partir desses determinantes é necessário que o aconselhamento pastoral esteja ligado a uma comunidade "como uma rede de apoio dos membros", como propõe Schneider-Harpprecht:

Na América Latina são imprescindíveis uma interpelação e complementação entre aconselhamento pastoral, trabalho comunitário em grupos, atividades diacônicas de assistência social e educação popular.⁶⁶

⁶³ Id., *ibid.*, p. 102-3.

⁶⁴ Clara FELDMANN, Márcio L. MIRANDA, *op. cit.*, p. 45.

⁶⁵ Lothar Carlos HOCH, *op. cit.* In: HOCH, Lothar C., NOÉ, Sidnei V. (Orgs.), *op. cit.*, p. 104.

⁶⁶ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *op. cit.* In: SCHNEIDER-HARPPRECHT,

Uma visão sistêmica de que o indivíduo não vive isolado, mas integrado num amplo sistema sócio-político-econômico e cultural ajuda o aconselhamento pastoral a trabalhar as dificuldades, os conflitos e as crises no contexto dos sistemas em que a pessoa que busca ajuda está inserida. Também Weber defende que o aconselhamento pastoral se destina ao ser humano em sua totalidade e a todas as pessoas,

visando a sua promoção integral e sua integração na vida comunitária e social. O amor cristão, de Deus e do próximo, não pode separar-se da justiça, porque o amor implica a exigência absoluta de justiça e do reconhecimento da dignidade e dos direitos do próximo.⁶⁷

Além da oferta de ajuda individual e da integração social e comunitária, também cabe ao aconselhamento pastoral mover ações junto às pessoas responsáveis e sobre estruturas injustas e opressoras, a fim de eliminar ou atenuar as causas dos problemas das pessoas que buscam ajuda.⁶⁸

Quanto a questões relacionadas à cultura, Schneider-Harpprecht constata que no contexto da América Latina o aconselhamento pastoral precisa se conscientizar da diversidade cultural e religiosa de quem oferece e procura ajuda. Existem muitas dificuldades de comunicação devido a diferentes sistemas de educação, de valores, credos, posturas e linguagens corporais. Essa situação, portanto, requer do/a aconselhante pastoral uma "sensibilidade cultural" e que ele/a assuma uma postura de interpatia. Para o autor,

interpatia vai além de empatia, pois não se refere apenas ao sentimento do outro, mas exige assumir temporariamente os pressupostos básicos do outro e sentir com ele a partir dos mesmos. Quem não consegue cumprir essas bases torna-se um aconselhador fechado e opressor.⁶⁹

Christoph (Org.), *op. cit.*, p.313.

⁶⁷ Bertoldo WEBER, *SICA: Casa de porta aberta*, apud: Nilton BEYER, *SICA e sua história*, p. 13.

⁶⁸ Cf. Id. *Ibid.* p. 13.

⁶⁹ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *Aconselhamento Pastoral e diversidade cultural*, p.88.

A sensibilidade cultural é descrita por Schneider-Harprecht em três aspectos: a) identificar a própria cultura, ou seja, aprofundar e conhecer a cultura do/a aconselhante e perceber quais os preconceitos que este/a tem em relação a outras culturas; b) conhecer a cultura do/a outro/a; c) desenvolver a capacidade técnica de intervenção do/a aconselhante após o conhecimento da sua e da cultura do outro.⁷⁰

3. Conclusão

A partir da pesquisa bibliográfica é possível constatar que existem diferentes tipos de aconselhamento, dentre eles os aconselhamentos educacional, genético, psicológico e pastoral. Apesar de terem fundamentos e formas distintos, os aconselhamentos estão voltados para o ser humano, para ajudá-lo na resolução de suas dificuldades e viver a vida com todas as suas potencialidades.

Percebe-se, porém que cada forma de aconselhamento possui algo específico. O específico do aconselhamento pastoral, portanto, está nas suas raízes bíblicas e teológicas. Está na forma de ver o ser humano na relação com o Sagrado bem como no seu paradigma. O aconselhamento pastoral busca referências no agir poimênico de Jesus Cristo, apoio numa força extra nós e conta com a fé cristã, com a espiritualidade, para acompanhar o ser humano nos mais profundos abismos de sua existência. O fato de se basear na pessoa de Jesus Cristo, o unificador de todas as pessoas cristãs, o aconselhamento pastoral também tende a ser realizado em parceria com as igrejas cristãs.

Constata-se que o aconselhamento pastoral busca ajudar as

⁷⁰ Id. *ibid.*, p.88.

peças a partir do ponto de vista religioso e espiritual, porém realiza a sua prática em conjunto com outras disciplinas. O aconselhamento pastoral considera o ser humano em suas diferentes dimensões, sejam estas dimensões físicas, emocionais ou sociais, econômicas, políticas e culturais em que a pessoa se insere. As pessoas que atuam no aconselhamento pastoral podem ser ministros/as ordenados/as e pessoas leigas. Cada qual pode exercer o ministério do aconselhamento pastoral desde que se sinta motivado, tenha habilidades e preparo para este serviço.

Ficou demonstrado que todas as pessoas que procuram ajuda são os/as destinatários/as do aconselhamento pastoral independente de qualquer requisito ou condição. Não apenas pessoas vinculadas às comunidades eclesiais têm o direito de procurar um/a aconselhante. O aconselhamento pastoral se destina para a comunidade eclesial e para a sociedade.

Os diferentes assuntos abordados neste capítulo levantam questões passíveis de novas reflexões e aprofundamentos. Quais são, por exemplo, as crises mais corriqueiras que as pessoas em centros urbanos enfrentam e como o aconselhamento pastoral pode ajudar essas pessoas através de recursos comunicativos como o telefone? Nesse sentido, o próximo capítulo tem por objetivo analisar as crises mais frequentes pelas quais passam as pessoas que vivem no atual contexto urbano, bem como as necessidades do aconselhamento pastoral buscar novos meios de ir ao encontro e estender sua ajuda para pessoas em situações de crise.

II - CRISES VIVIDAS NO CONTEXTO URBANO E AS POSSIBILIDADES DE COMUNICAÇÃO PARA O ACONSELHAMENTO PASTORAL

1. Crises no Contexto Urbano deste Início do Século XXI

1.1. Definindo Crises

Segundo Muller-Störr, o termo "crise" provém da língua latina (*crise*) e grega (*krisis*) e significa "separação, discórdia, conflito, mas também decisão, juízo, discernimento e condenação". Na língua latina o uso do termo relacionou-se ao corpo ou a doenças, mantendo o significado específico pertinente à fase crítica no decorrer de uma doença. Apenas a partir da Era Moderna o termo crise passou a ser utilizado para descrever também fases críticas e difíceis na sociedade, na

política e na economia.⁷¹ Atualmente o termo crise é usado tanto para descrever uma repentina alteração no estado físico, emocional, mental ou espiritual de uma pessoa, bem como repentinas alterações, dificuldades e rupturas em sistemas, costumes, estruturas de uma sociedade.⁷²

Uma alteração no estado físico de uma pessoa pode acontecer através de um "acidente repentino que sobrevém numa pessoa em estado aparente de boa saúde ou agravamento súbito de um estado crônico", como nos casos de "crise de asma", "crise cardíaca" ou "crise epiléptica". Quando uma pessoa apresenta uma manifestação violenta e repentina de um sentimento como, por exemplo, raiva, ternura, afeto ou manifestação brusca de ruptura e equilíbrio, ela está passando por uma "crise emocional". As crises religiosas, espirituais, mentais ou de moral, por sua vez, manifestam-se como "um estado de dúvidas e incertezas".⁷³

As crises de cunho social, econômico ou político apresentam-se como fases graves e difíceis "na evolução das coisas, dos fatos, das idéias" e envolvem um certo número de pessoas, como famílias, grupos ou toda uma sociedade. Essas situações graves e difíceis abarcam acontecimentos da vida social, rompem padrões tradicionais e alteram a organização de alguns ou de todos os grupos integrados na sociedade.⁷⁴ Nesse sentido, a crise é entendida

como fenômeno da totalidade social: a humanidade está em crise porque vive um momento de transição, de ruptura, cujo destino está em aberto. A crise é resultado da ação social coletiva

⁷¹ „Das Begriff Krise leitet sich vom griechisches Wort krisis ab, das soviel wie Scheidung, Zwiespalt, Streit aber auch Entscheidung, Urteil und Verurteilung (Gemoll 1954) bedeutet". Fonte: Clemens MÜLLER-STÖRR, *Subjektive Krisentheorien in der Telefonseelsorge*, p. 38.

⁷² DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA, op. cit., verbete: "crise".

⁷³ Id. *ibid.*, verbete: "crise".

⁷⁴ Id. *ibid.*, , verbete: "crise".

(...) A crise é, assim, uma crise de valores, de modelos, de alternativas.⁷⁵

Além das crises de valores, de modelos e alternativas que envolvem um número maior de pessoas ou toda uma sociedade, existem as crises existências, psicológicas e espirituais, também denominadas de crises pessoais que acontecem no interior, na alma do indivíduo. Serão, portanto, essas as crises que receberão maior atenção nesta pesquisa.

Clinebell afirma que todas as pessoas são freqüentemente confrontadas "com situações que exigem atividade destinada a solucionar problemas", mas que habitualmente a tensão e o desequilíbrio por estes provocados são rapidamente reduzidos por meio do uso de aptidões conhecidas. No caso de uma crise, porém, essa tensão adquire proporções tamanhas que as habilidades usuais não conseguem reduzi-la e os problemas também acabam sem resolução. Para Clinebell, portanto, a crise

ocorre dentro das pessoas quando suas usuais atividades destinadas a solucionar problemas são ineficazes, permitindo que o estresse de necessidades não satisfeitas aumente sem parar. O estresse provém da não-satisfação de algumas necessidades físicas ou psicológicas fundamentais. Na maioria das crises e perdas, há ansiedade de separação, sentimentos de confusão de identidade e a necessidade de desenvolver novas formas de satisfazer nossas necessidades emocionais básicas.⁷⁶

A perda, o luto, a ausência, o sentimento de confusão e a não-satisfação de necessidades são, portanto, as experiências que marcam uma situação de crise. De acordo com Clinebell, a experiência central em situações de crise é a da perda. Para ele, "os sentimentos de pesar ou luto fazem parte de todas as importantes mudanças, transições e crises da vida".

Conforme Wondracek e Hernández,

a nossa vida é cheia de descontinuidades. Por mais que saibamos algo dos nossos rumos, há muitas variações em nossos ciclos e tempos.

⁷⁵ Marcel BURSZTYN, Pedro LEITÃO, Arnal CHAIN, *que crise é esta?* p. 15.

⁷⁶ Howard CLINEBELL, *op. cit.*, p. 180.

Algumas são previsíveis, outras trazem surpresas e desafios (...) Crises são períodos incertos, nos quais os nutrientes que deveriam estar disponíveis não são encontrados. Nossas raízes estão aturdidas, não sabem como continuar. Estão tateando, buscando para onde seguir. Crise é o movimento na obscuridade do solo, no ensaio de saídas, no ir às profundezas dos mistérios da vida. Um desemprego, uma separação, uma gravidez indesejada.⁷⁷

A partir dessas definições percebe-se que as crises são intrínsecas a vida humana que não acontece de forma linear e nem segue modelos estáticos, mas está repleta de ciclos, tempos, desafios e surpresas que podem desencadear alterações e instabilidades emocionais, físicas ou espirituais. Uma das poucas coisas certas na vida, portanto, são as mudanças e essas podem ser previsíveis ou imprevisíveis.

Crises são vendavais que arrancam o telhado protetor do nosso cotidiano, destruindo certezas e planos (...) Elas expõem o fracasso de uma visão racional da vida. Esta vai por caminhos diferentes do planejado (...) As crises levam a constatar nossa ineficácia para crescer de acordo com os projetos. Crises mostram que a vida não está em nossas mãos.⁷⁸

Difícilmente alguém está sempre preparado e nutrido para enfrentar e lidar com as transformações, mudanças e perdas repentinas. Por conseguinte, qualquer pessoa está sujeita a crises. O vendaval das crises pode atingir qualquer um/a, vir a qualquer momento e desmontar idéias, valores, projetos, rotinas, sonhos. As descontinuidades, perdas, mudanças desnudam o ser humano, lhe colocam na posição de ser frágil, limitado e imperfeito. Também revelam que a vida é muito mais complexa do que se quer mostrar através de uma visão meramente racional, baseada em lógicas e modelos estáticos.

As crises de ordem pessoal podem ser desencadeadas por mudanças súbitas ou ameaças externas que confrontam a própria identidade, segurança e auto-estima da pessoa envolvida. Essas mudanças provocam sentimentos de desespero e incapacidade perante os desafios apresentados, na medida em que a pessoa

⁷⁷ Karin WONDRACEK, Carlos HERNÁNDEZ, *Aprendendo a lidar com crises*, p. 11-2.

⁷⁸ Id. *ibid.*, p. 11-2.

constata de que não dispõe das soluções, saídas ou forças necessárias para enfrentar a nova situação apresentada.⁷⁹ Nesse sentido, também Scheunemann afirma que uma crise pessoal vai se estabelecendo a partir de um histórico e contextos familiar e social problemáticos. Conforme o autor,

a crise configura-se quando o repertório compartilhado de tradições e pressupostos da família (comunidade e sociedade) em que as pessoas se encontram é caótico, desesperançado, absurdo, fechado, sem significado, fazendo com que vivenciem a sua forma de ser e pensar ou a forma de ser e pensar dos outros como problemática, negativa, o que, por sua vez, configura enredos de fechamento, internalização, sedentarismo.⁸⁰

Nesse sentido, crises sociais, econômicas, políticas, familiares podem desencadear crises pessoais. Pois como afirma Scheunemann,

as pessoas integram relações pessoais, particulares, gerais e fundamentais, numa teia complexa. Logo, crise pessoal é um processo complexo que integra uma trajetória socioindividual de sucessivas fragilizações da identidade, da autonomia e da cidadania.⁸¹

Apesar de se manifestar em períodos relativamente curtos, a crise pessoal é um processo complexo que agrega uma trajetória individual e social de sucessivos quebrantamentos na identidade, autonomia e cidadania. A pessoa se sente ameaçada, com sua identidade questionada e tomada por sentimento de desespero e incapacidade de lidar com a nova situação apresentada devido a mudanças, transformações ou perdas. A nova situação requer discernimento e decisões, readaptações, reorganização e reconstrução de valores, mas a pessoa percebe de que não dispõe de recursos, soluções, forças suficientes para executá-las, o que aumenta a tensão interior e leva a pessoa a cair em crise.

⁷⁹ Lothar Carlos HOCH, *A crise pessoal e a sua dinâmica: uma abordagem a partir da psicologia pastoral*. In: SCHEUNEMANN, Arno V., C. HOCH, Lothar (Orgs.), *Redes de apoio na crise*, p. 33.

⁸⁰ Arno VORPAGEL SCHEUNEMANN, *Crises pessoais: sua interface com as novas articulações sociais e o aconselhamento como emponderamento em redes sociais de apoio, significado, serviços e trabalho*, In: Arno V. SCHEUNEMANN, HOCH, Lothar C. (Orgs.), *op. cit.*, p.46.

⁸¹ Arno VORPAGEL SCHEUNEMANN, *id. ibid.*, p.46.

1.2. Crises Vividas no Atual Contexto Urbano

O desenvolvimento do sistema capitalista e da produção industrial que resultou numa concentração massiva de pessoas nos centros urbanos, somado à mudança nas relações de gênero, ocorridos durante o século passado são alguns dos acontecimentos que deixaram conseqüências e provocaram mudanças profundas na vida humana deste início do século XXI.

De acordo com Oro os séculos XIX e XX ficaram marcados pelo "processo de industrialização e de urbanização" e pelo êxito rural. Conforme o autor, o tempo foi adquirindo uma nova dimensão ao passar pela "monetarização" e as pessoas passaram a centrar a sua vida no trabalho através do regime de trabalho assalariado.⁸²

Pesavento é outra autora que constata o "inchamento urbano" devido ao "erguimento de um mercado de trabalho de novas proporções" e afirma que a concentração massiva de pessoas na cidade acabou provocando um crescimento "desorganizado de casas e bairros e a aglomeração em espaços restritos de grupos heterogêneos" fez com que surgissem novos problemas e necessidades sociais.⁸³

A concentração massiva de pessoas em centros urbanos fez com que surgisse um novo estilo de vida, o anonimato, novos comportamentos e formas de se relacionar, bem como rupturas profundas em modelos culturais. Transformações que afetaram de forma particular as relações familiares. Conforme Lavina e Ribeiro,

⁸² Ari Pedro ORO, *Religiões afro-brasileiras: religiões multiétnicas*. In: FONSECA, Cláudia (Org.), *Fronteiras da cultura*, p. 87.

⁸³ Sandra Jatahy PESAVENTO, *A cidade maldita*. In: SOUZA, Célia Ferraz de, PESAVENTO, Sandra Jatahy (Orgs.), *Imagens urbanas: os diversos olhares na formação do imaginário urbano*, p. 26-7.

acentua-se fortemente o processo de nuclearização familiar, individualizam-se os comportamentos sexuais e sociais, emergem novas práticas de apropriação do espaço urbano (...) ruptura profunda nos modelos culturais de referência anteriores que sustentavam comportamentos e modos de vida. A mulher, ou precisamente, a mudança nas relações homem-mulher, aparece como um dos principais veículos dessa ruptura.⁸⁴

O comportamento e o estilo de vida da mulher foi passando por transformações profundas, especialmente durante o século passado. Ela gradualmente foi adquirindo autonomia e ocupando cada vez mais os espaços públicos, tanto de lazer como de trabalho, que antes eram ocupados única e exclusivamente pelos homens. As dificuldades econômicas e a instabilidade conjugal foram algumas das razões que fizeram com que a mulher procurasse trabalho fora de casa para garantir o sustento dos/as filhos/as. Conforme Fonseca,

mesmo quando o casal era estável, a mulher muitas vezes se achava na obrigação de trabalhar para sustentar o seu lar: ou o marido não ganhava suficiente ou ele simplesmente não gastava o seu dinheiro no sustento da casa.⁸⁵

Além das necessidades econômicas, também a instabilidade conjugal, o número crescente de divórcios e novos casamentos trouxeram mudanças nas relações familiares. Segundo Fonseca, nos últimos tempos tem se constatado "um enorme leque de práticas de organização doméstica e social".⁸⁶ Ao mesmo tempo em que esse leque representa uma forma criativa do ser humano lidar com as novas situações e contextos que lhe são apresentados, ele também é marcado por dificuldades, conflitos e crises. De acordo com Fonseca, a partir do século passado

o que se verifica, na verdade, é a preponderância de uniões consensuais (nos quais é muito difícil julgar a taxa de estabilidade ou de separação conjugal), de famílias nucleares pequenas, e a presença persistente de crianças 'em circulação' (...) a família

⁸⁴ Iena LAVINAS, Luiz César de Q. RIBEIRO, *Imagens e representações sobre a mulher na construção da modernidade de Copacabana*. In: SOUZA, Célia Ferraz de, PESAVENTO, Sandra Jatahy (Orgs.), *op. cit.*, p. 43.

⁸⁵ Cláudia FONSECA, *Caminhos da adoção*, p. 51.

⁸⁶ Id. *ibid.*, p. 21.

chefiada por uma mulher chegava a ser tão comum quanto a família conjugal.⁸⁷

A autora constata que as mulheres adquiriram a "dupla responsabilidade da maternidade e do sustento material dos filhos".

A ironia está no fato de a presença de um marido não garantir absolutamente a sua contribuição econômica. Vítima das peripécias do mercado de trabalho, seus poucos ganhos esgotados entre compromissos diversos (consangüíneos, amigos, e outras mulheres), acontece com frequência que o homem não consegue sustentar a família, morando com ela ou não.⁸⁸

A partir dessa nova realidade, as mulheres em união conjugal que saem para trabalhar, que se separam dos seus maridos ficando na maioria das vezes com a guarda dos/as filhos/as, ou que sedem a insistência do novo marido ou companheiro de não permanecer com os/as filhos/as do casamento anterior dentro de casa, acabam deixando seus/suas filhos/as sob os cuidados de pessoas da família, em creches, com empregadas, com vizinhos, com pessoas conhecidas ou parentes da criança.⁸⁹ Fonseca também afirma que com o crescente aumento no número de divórcios, "os laços entre avós e netos foram reativados", e que "redes de ajuda mútua" tem sido reforçadas, especialmente "entre mulheres da família consangüínea".⁹⁰

Conforme Lavinias e Ribeiro, a partir das mudanças no relacionamento homem-mulher, também houve uma transformação nos espaços privado e público. Na época do patriarcado, "os espaços público e privado" distinguem-se fortemente "pelo corte de gênero". A mulher pertencia ao espaço privado da casa e da família, enquanto que o homem se apropriava do espaço público, das ruas.⁹¹ A partir da apropriação feminina do espaço público, muitas das atividades familiares que eram privadas

⁸⁷ Id. *ibid.*, p. 73.

⁸⁸ Id. *ibid.*, p. 84.

⁸⁹ Id. *ibid.*, p. 40.

⁹⁰ Id. *ibid.*, p. 73.

⁹¹ Cf. Iena LAVINAS, Luiz César de Q. RIBEIRO, *op. cit.* In: SOUZA, Célia Ferraz de, PESAVENTO, Sandra Jatthy (Orgs.), *op. cit.*, p. 44.

passaram a acontecer no espaço público, como, por exemplo, o almoçar e o jantar. Por razões de limitação e de economia, também as moradias foram deixando de ser chácaras para se tornarem casas e, em seguida, apartamentos cada vez menores. As conseqüências dessas transformações "foram especialmente a favor da rua" e em detrimento da família patriarcal reunida no aconchego do lar.

Foi minguando o espaço, encolheram-se as salas, dispersou-se a sombra acolhedora e quieta das árvores em parques e pomares. A casa que se estreita convida menos e a rua passa a oferecer compensações aos encantos que o 'home' vai perdendo (...) é a vida externa que abafa a antiga vida de família. Para muita gente o apartamento é apenas o domicílio legal e o dormitório.⁹²

A partir dessa situação, também Pesavento afirma que "a rua, antes de ser um local público, é um habitat, uma interioridade", é inclusive "espaço de um povo 'habitué' de tais locais".⁹³

A partir da presença feminina nos espaços públicos concorrendo com os homens pelos mesmos trabalhos e cargos e das mudanças ocorridas na relação homem-mulher, também o sexo masculino entrou em crise. Conforme Schneider-Harpprecht e Streck, os "homens ainda estão desorientados" diante dessa nova realidade e

na sua reação à crise, o novo homem torna-se mais feminino, admite sentimentos, tenta elaborar o seu lado feminino e assumir em casa o seu papel de pai e parceiro. Os novos homens (...) reivindicam a sua integralidade como seres humanos e expressam a sua insatisfação com a vida unidimensional para a profissão e a carreira. O novo homem sente o estresse de manter a imagem do macho poderoso e invencível e sente-se no direito de mostrar suas emoções, cultivar a sua sensibilidade e sensualidade e cuidar da sua aparência pessoal. (...) 'O homem tornou-se durante os últimos vinte anos mais pensativo, cuidadoso e respeitoso. (...) Porém, lhe faltam força e brilho'.⁹⁴

⁹² Id. *ibid.*, p. 49.

⁹³ Sandra Jatahy PESAVENTO, *A cidade maldita*. In: de SOUZA, Célia Ferraz de, PESAVENTO, Sandra Jatahy (Org.), *op. cit.*, p. 33.

⁹⁴ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, Valburga Schmiedt STRECK, *Imagens da Família: dinâmica, conflitos e terapia do processo familiar*, p.34.

Quanto as novas formas de organização familiar no contexto urbano, Lavinias e Ribeiro afirmam que

cortiços, vilas e apartamentos são categorias de classificação que traduzem estas representações em movimento. As primeiras, enquanto 'moradias coletivas', designam uma noção de família popular ameaçada pelo congestionamento e pela promiscuidade. As casas de vila correspondem à emergência da família burguesa higienizada e urbanizada, contrapondo ao modelo 'casa grande e senzala'. Já os apartamentos representam não apenas o surgimento da moderna família nuclear, com seus membros crescentemente individualizados, mas igualmente a possibilidade da moradia dissociada da relação familiar, voltada para o indivíduo.⁹⁵

A "moradia dissociada da relação familiar, voltada para o indivíduo" ou a individualização, inauguradas na modernidade, tornam-se características típicas da época seguinte, geralmente denominada de pós-moderna. Como afirmam Schneider-Harpprecht e Streck, cabe, portanto, ao indivíduo a decisão de

como quer viver as relações com o outro sexo, se quer ter filhos ou não, se prefere viver uma relação duradoura com um parceiro ou se prefere trocar o companheiro quando o amor esfriou. Na moral pública, a monogamia não se entende por si mesma e questiona-se a discriminação de relações homossexuais entre casais de homens e mulheres.⁹⁶

Além da moradia voltada preferencialmente para o indivíduo, Siqueira afirma que as construções urbanas da pós-modernidade "não se estendem horizontalmente para a aproximação e o diálogo" com outras pessoas.⁹⁷ A falta de aproximação e de diálogo nesse mundo de prédios e condomínios resulta no anonimato, que é uma característica típica da vida urbana e traz consigo vantagens e desvantagens. Conforme Harsch, ao contrário de lugares pequenos em que todas as pessoas se conhecem, trocam favores entre si e também controlam a vida alheia, as cidades permitem um amplo espaço de liberdade pessoal e o controle social é muito reduzido. Por outro lado, o

⁹⁵ Iena LAVINAS, Luiz César de Q. RIBEIRO, *op. cit.* In: SOUZA, Célia Ferraz de, PESAVENTO, Sandra Jatahy (Orgs.), *op. cit.*, p. 45.

⁹⁶ Christoph SCHNEIDER-HARPRECHT, Valburga Schmiedt STRECK, *op. cit.*, p. 15.

⁹⁷ Holgonsi S. G. SIQUEIRA, *Cidade pós-moderna*, disponível em <http://www.angelfire.com/sk/holgonsi/incerteza.html>, capturado em 18.05.2005.

anonimato também traz aspectos negativos como o isolamento, a solidão, especialmente para aquelas pessoas que não estão ativas no processo de produção.⁹⁸ Segundo Siqueira,

na cidade pós-moderna, quando os indivíduos saem de casa, andam rapidamente de um lado para outro praticando o "abaixamento de faróis" (E. Goffman), pois, na rapidez que move suas vidas, ninguém quer comprometimento com o "Outro", por isso desvia-lhe o olhar. Nestas andanças, as inúmeras tribos desfilam um empório de estilos e códigos sem nenhuma relação, abençoados pela liberdade e flexibilidade pós-modernas.⁹⁹

Outra característica da vida urbana dos tempos atuais, apontada por Harsch, é a constante "mudança de valores, normas e conhecimentos [que] têm trazido insegurança para as pessoas singulares".¹⁰⁰ Essas mudanças também são constatadas por Siqueira, que afirma que a pós-modernidade é por excelência o lugar "do efêmero, do fugaz, portanto, da incerteza".¹⁰¹

Os adeptos da continuidade dirão que a incerteza é resultado de bruscas mudanças na modernidade, e, portanto, nenhuma novidade atualmente. É certo que Marx já dizia: "tudo o que é sólido, desmancha no ar"; a tradição começa seu processo de desmantelamento. Juntamente com Marx, Nietzsche reconhece que as coisas na modernidade estão impregnadas de seu contrário, mudam rapidamente e já nada parece seguro. Porém a incerteza pós-moderna apresenta uma intensidade *sui generis*; nada chega a ser sólido e já desmancha no ar; ela chegou à "excrecência" ("que se desenvolve de modo incontrolável" - J. Baudrillard).¹⁰²

Conforme Siqueira, esse quadro de incertezas marca especialmente "o mundo do trabalho e da produção" e provém "das profundas mudanças nos processos e nos mercados de trabalho, nos produtos e padrões de consumo". É cada vez mais freqüente a incerteza do trabalho em tempo integral. Também a "dispersão geográfica da produção" faz com que a origem dos produtos se

⁹⁸ Cf. Helmuth HARSCH, *Theorie und Praxis des beratenden Gesprächs...*, p. 45.

⁹⁹ Holgónsi S. G. SIQUEIRA, *Cidade pós-moderna*, disponível em <http://www.angelfire.com/sk/holgonsi/incerteza.html>, capturado em 18.05.2005.

¹⁰⁰ „Die Veränderung der Werte, Maßstäbe und Erkenntnisse hat die einzelnen sehr verunsichert.“ Fonte: Helmuth HARSCH, *op. cit.*, p. 45.

¹⁰¹ Holgónsi S. G. SIQUEIRA, *Pós-modernidade: a questão da incerteza*, disponível em <http://www.angelfire.com/sk/holgonsi/incerteza.html>, capturado em 18.05.2005.

¹⁰² Id. *ibid.*, capturado em 18.05.2005.

torne desconhecida, e "na maioria das vezes o indivíduo fica perdido em meio a infinidade de ofertas apresentadas pela sociedade de consumo".¹⁰³

Ao buscar descrever os problemas do contexto urbano desse início do século XXI, também Noé afirma que "nós constituímos uma sociedade que tem pressa" no trabalho, no trânsito, na moda, na aquisição de novos produtos, nas escolas.¹⁰⁴

O entorno social em que vivemos parece cometido por uma histeria querendo agitar, apressar, mudar tudo o mais rápido possível. (...) Como um todo social, estamos sempre querendo nos conectar com as mais recentes propostas em todas as áreas do desenvolvimento humano (...) Essa avidez torna a nossa sociedade muitas vezes uma espécie de laboratório ao ar livre, onde teorias de todos os tipos são experimentadas e testadas, sem que antes haja um mínimo de consciência sobre as implicações.¹⁰⁵

Segundo o autor, as constantes transformações e buscas acabam gerando angústia nas pessoas por elas envolvidas e que o processo de mudanças em altas velocidades, provoca uma "queima de etapas" no desenvolvimento social e cultural" porque não se vive a fase intermediária entre uma mudança e outra. Essa queima de etapas ocorre em diferentes níveis: na organização social, por exemplo, a sociedade tribal foi superada pelo modelo colonial, desta passou-se para a sociedade moderna que, por sua vez, foi ultrapassada pela pós-moderna. Também na organização familiar passou-se do modelo tradicional da grande família para a família nuclear, que nos últimos tempos vem sendo substituída por novas formas de união e convivência. No mundo da moda, da tecnologia, e da ciência as descobertas e mudanças são constantes e quase que num toque de mágica já se está fora da moda ou ultrapassado.¹⁰⁶

Schneider-Harpprecht também constata que no campo religioso houve um abandono das "práticas religiosas

¹⁰³ Id. *ibid.*, capturado em 18.05.2005.

¹⁰⁴ Sidnei V. NOÉ, *Seqüelas vivenciais na biografia*, p. 7.

¹⁰⁵ Id. *ibid.*, p. 7.

¹⁰⁶ Cf. id. *ibid.*, p. 7-8.

tradicionais" e uma crescente "busca individual por uma construção de sentido e por experiências espirituais impressionantes". As ofertas de igrejas, movimentos e grupos religiosos têm crescido e as pessoas têm transitado de uma religião para outra.¹⁰⁷

Além do acelerado tempo entre a transição de um modelo para outro, na atual realidade não existe apenas uma forma de organização social, religiosa e cultural, mas os diferentes modelos ou alguns elementos de modelos coexistem devido à resistência de parte da população ao turbilhão de inovações apresentadas no decorrer da história. Nas palavras de Schneider-Harpprecht, na sociedade atual "coexistem elementos da vida pré-moderna, moderna e pós-moderna".¹⁰⁸ Não existe apenas um, mas muitas opções de estilo de vida, e cabe ao indivíduo optar diante desse "universo aberto" de possibilidades. Essa pluralidade de opções, ou a "viagem" entre um mundo e outro, num primeiro momento pode ser muito atrativa, pois ela oferece a liberdade de escolha, mas a constante exposição às mudanças também pode fragmentar a biografia de uma pessoa e colocá-la numa situação de crise.¹⁰⁹ Conforme Noé,

como consequência, a pessoa é assaltada por um quadro de insegurança quanto aos valores, de incertezas em relação ao futuro, de desilusão em relação aos projetos de vida, de desconfiança em relação às utopias. Mais ainda, a pessoa é confrontada com a percepção de que sua biografia na verdade é uma coletânea de fragmentos de possibilidades de vir a ser que foram atrofiadas pelo imperativo da busca por oportunidades de vida.¹¹⁰

Na percepção de Harsch, a pergunta pelo sentido da vida em meio a esse contexto de mudanças tem aumentado de forma significativa. O autor também aponta para o aumento no número de pessoas em dependência química bem como de suicídios como

¹⁰⁷ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *Perspectivas da Teologia Prática no Brasil e na América Latina*. In: SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph (Org.), op. cit., p. 322.

¹⁰⁸ Id. *ibid.*, p.321.

¹⁰⁹ Cf. Sidnei V. NOÉ, op. cit., p. 9.

¹¹⁰ Cf. id. *ibid.*, p. 9.

conseqüência desse quadro de inseguranças, incertezas, desilusões e vazios existenciais.¹¹¹ Também Noé aponta para o desejo e a procura de querer "costurar" os "fragmentos de identidade a partir de algo que possa reconstituir o sentido da existência de forma mais ampla" e afirma que "neste contexto ocorre a busca pela vivência religiosa", pela espiritualidade.¹¹²

Conforme Noé, as pessoas que constantemente são expostas a mudanças

são confrontadas com uma ambivalência que ameaça sua integridade psíquica: por um lado percebem, apreciam e aspiram por esses avanços, pois esperam melhorias nas suas condições de vida. E, por outro lado, sofrem as sombras, por terem que deixar muitas coisas no caminho e por pairar sobre elas a ameaça de não serem incluídas nesse processo ou até mesmo serem excluídas.¹¹³

Através de suas pesquisas, Siqueira constatou que a exclusão é crescente e acontece especialmente no mundo do trabalho, da educação e da economia. De acordo com o pesquisador

a pós-modernidade é um contexto histórico no qual a exclusão a cada dia está aumentando mais. Colabora para isto as novas exigências/qualificações para o mundo do trabalho, e com as quais a estrutura educacional não está preparada para lidar, tornando-se então uma forte causa do desemprego. A exclusão total da condição de pós-modernidade está gerando o que W.Wilson chama de subclasse, e acontece quando os indivíduos não conseguem se vincular às estruturas de informação e comunicação, como produtores, consumidores, e nem como usuários.¹¹⁴

Por outro lado, aquelas pessoas que estão inseridas no processo de produção e consumo, que podem usufruir os diferentes recursos de informação e comunicação também enfrentam um constante *stress* no trabalho, no trânsito, nas ruas. Harsch afirma que esse *stress* faz com que o desgaste das

¹¹¹ Cf. Helmuth HARSCH, *op. cit.*, p. 45.

¹¹² Sidnei V. NOÉ, *op. cit.*, p. 12.

¹¹³ Cf. Sidnei V. NOÉ, *Seqüelas vivenciais na biografia*, p. 7.

¹¹⁴ Holgonsi S. G. SIQUEIRA, *Pós-modernidade e exclusão*, disponível em <http://www.angelfire.com/sk/holgonsi/pos-modernidade.html>, capturado em 18.05.2005.

forças físicas, emocionais seja maior do que a sua regeneração nos momentos de descanso, o que provoca um desequilíbrio psíquico e físico, leva a crises, doenças e colapsos.¹¹⁵

Harsch também conclui que juntamente com o aumento das "doenças da civilização" como câncer, problemas de pressão arterial, também crescem as "modernas doenças de massa" como neuroses, dependências químicas, psicoses, suicídios. A carência nessas áreas é imensa, a ponto dos/as profissionais da área da psicologia, psiquiatria, assistentes sociais sozinhos não conseguirem atender a todas as necessidades.¹¹⁶

A partir dessas diferentes situações anteriormente apresentadas torna-se necessário que, em nossa sociedade, se desenvolvam novas formas de ajuda. Esse ambiente de incertezas, desilusões, dificuldades de relacionamentos familiares, isolamento, angústias e vazios existenciais requerem também por parte das igrejas a oferta de novas, contextualizadas e criativas formas de aconselhamento pastoral.

2. A Revolução Tecnológica nos Meios de Comunicação: Mudanças, Benefícios e Facilidades para a Sociedade e para o Aconselhamento Pastoral

Nos últimos tempos, a tecnologia e a informática desenvolveram-se de forma revolucionária, permitindo que um crescente número de pessoas interaja de forma cada vez mais intensa e instantânea.

Conforme Gendrin, a comunicação, porém, não é uma

¹¹⁵ Cf. Helmuth HARSCH, *op. cit.*, p. 45.

¹¹⁶ Cf. *id. ibid.*, p. 46.

atividade inédita que surgiu subitamente na face da terra. Ela não responde a uma necessidade nova que só teria aparecido no final do século passado. A necessidade de transmitir mensagens é tão antiga como a linguagem. Ela é anterior à invenção das telecomunicações e mesmo ao começo do movimento editorial marcado pela reforma protestante.¹¹⁷

Entretanto, nos últimos três séculos, a humanidade tem visto emergir um "mercado da cultura e da informação". Desde a invenção da primeira tipografia, do pequeno impressor de Stuttgart que editou a Bíblia de Lutero no século XVI, até a divulgação instantânea de informações via satélite viu-se muitas inovações tecnológicas que Gendrin denomina de "verdadeiro motor do progresso em matéria de comunicação".¹¹⁸ Com o surgimento dos meios de comunicação de massa¹¹⁹, o ritmo no processo de transmissão de mensagens tornou-se cada vez mais intenso e imediato.

Na medida em que os novos meios de comunicação foram se inserindo na vida quotidiana, também a sociedade foi se ajustando aos modelos de organização, de percepção e de interação estabelecidos pelas tecnologias das telecomunicações. Conforme Pampanelli

a partir do desenvolvimento e a disseminação das tecnologias de comunicação, o indivíduo passou a experimentar duas formas de interagir com o conhecimento e com outras pessoas: uma física (...) e outra virtual (...). As tecnologias de comunicação ampliaram e acentuaram as capacidades humanas de falar, ouvir e ver. Estas

¹¹⁷ Cf. Bernard GENDRIN, *Igreja e Sociedade: Comunicação impossível?* p. 22-3.

¹¹⁸ Cf. id., *ibid.*, p. 23.

¹¹⁹ Comunicação de massa é aquela recebida ou utilizada por um grande número de pessoas. Acontecimentos como um concerto ao ar livre que reúne milhares de pessoas pode ser considerado comunicação de massa. Nesta categoria, o número de pessoas envolvidas é muito superior ao de grandes grupos. Além dos exemplos que envolvem uma grande audiência, como a televisão e o rádio, a indústria de CDs e DVDs, o telefone, os correios, a Internet são outros elementos de comunicação de massa. Para estas formas de comunicação não existem grandes audiências, mas esses sistemas são utilizados em larga escala, por milhares de pessoas com grande frequência. Fonte: Cf. Melvin L. DEFLEUR e Sandra BALL-ROKEACH, *Teorias da comunicação de massa*, p. 21-2.

experiências aprimoradas pelo surgimento de artefatos técnicos ao longo do tempo fizeram com que o homem pudesse criar mecanismos diferentes para se comunicar cada vez mais. O uso humano das tecnologias de comunicação faz com que as mídias se tornem novos ambientes sociais com transmissão de palavras, imagens e sons transformando lugares de geração de sociabilidade. O acesso facilitado a estes meios faz com que a comunicação se torne mais acessível e assim, passa a aproximar pessoas que, devido à distância geográfica, nunca poderiam se conhecer; e as que já se conhecem, têm nas mãos novos canais de comunicação, reforçando os laços já existentes no espaço físico.¹²⁰

As novas tecnologias de comunicação acabaram criando um novo sistema de organização social. Distâncias geográficas e presença física foram superadas, a vida comunitária e os laços entre as pessoas intensificados e agilizados. Economia e otimização de tempo tornaram a vida comunitária mais ágil, energias físicas são poupadas. O número de iniciativas crescem com a possibilidade do uso desses recursos e novas formas e espaços de sociabilidade são criados.

2.1.1. Imprensa

Entre os primeiros instrumentos de comunicação de massa está a imprensa. O inventor alemão Johann Gutenberg montou a primeira impressora da história da humanidade em 1474 e a "obra impressa de estréia" foi uma Bíblia ilustrada. Antes da era da impressão, os livros eram manuscritos e o acesso à leitura era muito restrito.¹²¹

De acordo com Neitzel, a partir da imprensa surgiu também o jornal que foi um "veículo de transmissão de informações diárias". Este meio tem até os dias atuais "a responsabilidade

¹²⁰ Giovana A. PAMPANELLI, *A Evolução do Telefone e uma Nova Forma de Sociabilidade*. Disponível em www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/actual/gazevedo.html#13, capturado em 12.11.2004.

¹²¹ Cf.

<http://geocities.yahoo.com.br/vinicrashbr/ciencias/cronologia/tecnologia.htm>, capturado em 12.10.2005.

de levar a última notícia, mantendo atualizada a sociedade".¹²²

O autor também afirma que no Brasil, até o século dezenove, o jornal se constituía basicamente de textos. Apenas no século vinte, os/as jornalistas começaram a diminuir o texto verbal e gradativamente incluir a icônica, "signos não verbais, símbolos e imagens que possibilitem uma outra forma de leitura".¹²³

A impressão foi, durante muito tempo, a principal tecnologia intelectual de armazenamento e disseminação das idéias, mas, ainda não satisfeito, o homem continuou a sonhar com outras formas de comunicação que o aproximassem mais facilmente de outras culturas e divulgassem o saber produzido com maior rapidez e amplitude. O homem buscava conquistar um meio mais rápido de comunicação, de registro, e dedicou-se a aperfeiçoar os meios de que dispunha para diminuir a barreira da distância e do tempo, solucionar o problema da velocidade, pois somente após horas, dias, semanas é que a mensagem escrita no papel chegava às mãos do destinatário.¹²⁴

2.1.2. Telégrafo

A palavra telégrafo é de origem grega e significa "escrever à distância".¹²⁵ Conforme McLuhan foi a partir do desenvolvimento do telégrafo que a mensagem passou a viajar

¹²² NEITZEL, Luiz Carlos. *Evolução dos meios de comunicação*. Dissertação de mestrado, UFSC: 2001. p 17 - 22. Disponível em http://www.geocities.com/Athens/Sparta/1350/evolucao_comunic.htm#_ftn1, capturado em 26.09.2005.

¹²³ Id. *ibid.*, capturado em 26.09.2005.

¹²⁴ Id. *ibid.*, capturado em 26.09.2005.

¹²⁵ O telégrafo foi um importante processo visual de comunicação desenvolvido no início da década de 1790 pelo engenheiro francês Claude Chappe. Este sistema foi largamente difundido e melhorado até os princípios do século XIX em diferentes países. Com a descoberta e aplicação da luz elétrica ao telégrafo, a velocidade e o alcance da transmissão de mensagens escritas à distância ganharam impulsos ímpares. Fonte: Cf. MINISTERIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA, *Tecnologia e inventos*, disponível em www.ctjovem.mct.gov.br, capturado em 03.11.2004.

mais depressa do que o próprio mensageiro.¹²⁶ O tempo de uso do telégrafo foi relativamente longo, mas, de um modo geral, foi caindo em desuso após o surgimento dos aparelhos de fax-símile e do correio eletrônico nos fins do século XX.

2.1.3. Telefone

Após o desenvolvimento do telégrafo, surgiu um dos meios de comunicação mais utilizados até os dias atuais e considerado um dos mais importantes avanços do século XIX: o telefone.¹²⁷ A palavra telefone provém do grego "tele", "distante", e "phone", som¹²⁸. O telefone é um aparelho que transmite instantaneamente o som, tornando possível que pessoas se falem estando distantes geograficamente, em qualquer lugar do planeta. A partir de 1889 o telefone público também já havia sido inventado, o que permitiu que pessoas com pouca renda ou em circulação também pudessem telefonar.¹²⁹

A grande revolução no mundo da telefonia veio, porém, com os aparelhos celulares que foram desenvolvidos por volta da década de 1970. O seu uso comercial veio a acontecer a partir

¹²⁶ Cf. Marshall MCLUHAN, *Os meios de comunicação como extensões do homem*, p.108.

¹²⁷ Até o ano de 2002 era comum que o desenvolvimento do telefone fosse atribuído ao físico escocês Alexander Graham Bell, mas o Congresso dos Estados Unidos, na resolução 269, de 15 de junho de 2002, reconheceu que o telefone foi inventado por Antonio Meucci. "A primeira demonstração pública registrada da invenção de Meucci teve lugar em 1860, e teve sua descrição publicada num jornal de língua italiana de Nova Iorque". Fonte: Wikipédia, a enciclopédia livre: *Telefone*, disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Telefone>, capturado em 09.10.2004.

¹²⁸ Cf. Marcelo DUARTE, *Invenções de A a Z: Telefone*, disponível em http://www.guiadoscuriosos.com.br/index.php?cat_id=52476.com.br, capturado em 12.12.2004.

¹²⁹ Cf. id.ibid., capturado em 12.12.2004.

do ano de 1983, na cidade de Chicago, Estados Unidos.¹³⁰

Em terras brasileiras a comunicação via telefone celular teve seu início na década de 1990. Conforme Sciarreta, editor de economia da Folha On-Line, na fase inicial da telefonia móvel, os aparelhos que “pesavam quase um quilo e chegavam a custar até US\$ 5 mil no câmbio negro” eram “símbolo de status e ostentação de riqueza”, mas com a privatização da Telebrás no ano de 1988 e a venda gradual de licenças para outras operadoras de telefonia fixa e móvel, tanto os aparelhos como as tarifas telefônicas obtiveram redução nos custos. Contudo, o “fim da era dos monopólios na telefonia brasileira” aconteceu no ano de 2003, quando houve uma abertura para a concorrência entre diferentes companhias telefônicas.¹³¹

Conforme Martinez, por meio do desenvolvimento tecnológico, nos dias atuais os aparelhos celulares, além da transmissão de voz, oferecem a possibilidade da transmissão de dados, imagens, músicas e de vídeos.¹³² E o custo de um aparelho celular básico que inicialmente ia até cinco mil dólares foi reduzido para aproximadamente cinquenta dólares, tornando-se um meio de comunicação cada vez mais popular.

De acordo com Mariano e Ritzel, o “número de casas onde o celular é o único meio de telefonia” tem crescido muito. Os editores afirmam que

a combinação de maior oferta de serviços e facilidade de pagamento faz com que a telefonia celular ganhe terreno no país. De 2002 para

¹³⁰ Cf. Evelio MARTÍNEZ, *Evolución de la tecnología celular*, disponível em <http://www.yucatan.com.mx/especiales/celular/3g.asp>, capturado em 22.05.2005.

¹³¹ Toni SCIARRETA, ‘Modernetes’ e aparelhos ‘tijolo’ marcaram a pré-história da telefonia celular brasileira, disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/smp-historia.shtml>, capturado em 20.05.2005.

¹³² Cf. Evelio MARTÍNEZ, *Evolución de la tecnología celular*, disponível em <http://www.yucatan.com.mx/especiales/celular/3g.asp>, capturado em 22.05.2005.

2003, cresceu 31,1% o número de domicílios brasileiros que têm somente telefone celular, segundo o IBGE.¹³³

Nos últimos anos, além da telefonia fixa e dos telefones celulares, a telefonia via Internet, conhecida por "Voz sobre IP ou simplesmente VOIP" tem invadido o mercado brasileiro. Programas como, por exemplo, o Skype (americano) e o Voxfone (brasileiro) permitem que duas pessoas que tenham computador se falem e vejam em tempo real via Internet com custo de tarifa zero, de qualquer lugar do mundo. Essas empresas oferecem ainda a Voice Line, que permite ligações para qualquer lugar do mundo, com tarifa cobrada por minuto, que tem o valor de uma tarifa local e não muda, independente do lugar que se liga. A Voice Line, um aparelho móvel e que funciona em qualquer lugar do mundo, é

uma caixinha que, ligada a um aparelho de telefone comum de um lado e à internet de banda larga de outro, transforma o aparelho num telefone de internet com um número próprio que faz e recebe ligações para qualquer tipo de aparelho. O computador acaba se tornando dispensável.¹³⁴

Desde o seu surgimento e de forma acentuada nos últimos tempos, o telefone passou a fazer parte da civilização de modo que é praticamente impossível viver sem esse instrumento no mundo atual. Através da telefonia se eliminou fronteiras, reduziu custos, e se trouxe comodidade e economia de tempo. Nesse sentido, também Martinez constata que especialmente a telefonia móvel tem se convertido numa "ferramenta primordial" de trabalho, lazer, relacionamentos, negócios e tem contribuído para que as pessoas se sintam mais seguras e se tornem mais ágeis e produtivas.¹³⁵

¹³³ Nilson, MARIANO, Lúcia RITZEL, *IBGE revela redução no abismo social*, p. 4-5.

¹³⁴ Nice de PAULA, *Nova geração de telefonia pela internet busca consumidor residencial*, disponível em <http://oglobo.globo.com.br>, capturado em 20.06.2005.

¹³⁵ Cf. Evelio MARTÍNEZ, *Evolución de la tecnología celular*, disponível em <http://www.yucatan.com.mx/especiales/celular/3g.asp>, capturado em 22.05.2005.

2.1.4. Rádio

Outro importante invento do século XIX foi o rádio. A partir da demonstração teórica de James Clerck Maxwell (1831-79) da existência de ondas magnéticas, e da experiência de Heinrich Rudolph Hertz (1857-94) que desenvolveu o princípio da propagação radiofônica (1887), surgiu um novo meio de comunicação: o rádio. Até 1896, o rádio era exclusivamente "telegrafia sem fio", mais tarde, porém se descobriu a possibilidade do rádio transmitir mensagens faladas através do espaço.¹³⁶

Em terras brasileiras, o rádio foi desenvolvido pelo padre-cientista gaúcho, Roberto Landell de Moura, que construiu diversos aparelhos, expostos ao público de São Paulo em 1893.¹³⁷

Além de ser um meio de entretenimento, o rádio é um importante veículo de informação e interação, muito utilizado nos dias atuais. Conforme Mariano e Ritzel, no ano de 2003, 87,8% das casas brasileiras possuíam um aparelho radiofônico.¹³⁸

¹³⁷ Já em 1890 o padre-cientista Landell de Moura previa em suas teses a "telegrafia sem fio", a "radiotelegrafia", a "radiodifusão", os "satélites de comunicações" e os "raios laser". Dez anos mais tarde, em 1900, o Padre Landell de Moura obteve do governo brasileiro a carta patente nº 3279, que lhe reconhece os méritos de pioneirismo científico, universal, na área das telecomunicações. No ano seguinte ele embarcou para os Estados Unidos e em 1904, o "The Patent Office at Washington" lhe concedeu três cartas patentes: para o telégrafo sem fio, para o telefone sem fio e para o transmissor de ondas sonoras. Fonte: Cf. Alexandre FERREIRA, *A História do Rádio*, disponível em www.microfone.jor.br/historia.htm, capturado em 10.10.2004.

¹³⁸ Cf. Nilson MARIANO, Lúcia RITZEL, *IBGE revela redução no abismo social*, p. 4-5.

2.1.5. Televisão

No início do século XX nascia a comunicação televisiva que foi outra grande inovação nos meios de comunicação. Esta veio em 1926, quando John Baird realizou as primeiras transmissões de imagens. A primeira emissão oficial de TV acontece na Alemanha, no ano de 1935.¹³⁹

A primeira emissora brasileira de televisão, a TV Tupi é inaugurada oficialmente em São Paulo, no ano de 1950, e no Rio de Janeiro em 1951.¹⁴⁰ Com o crescimento do rádio e da TV, criou-se a Associação Brasileira de Rádio e Televisão (ABERT) em 1962 e o Ministério das Comunicações em 1967.¹⁴¹

Atualmente existem inúmeras emissoras de rádio e televisão atuando e transmitindo informações, entretenimento dentro e inclusive para fora do país por meio de ondas magnéticas, satélites, Internet. Além da transmissão, no estado atual, a televisão também oferece a possibilidade de interação com o público por meio do telefone e da Internet.

Conforme Mariano e Ritzel, as estatísticas revelam que houve um aumento no número de aquisição de aparelhos de televisão no país. Em 1993, registrou-se 75% de presença da televisão nos domicílios brasileiros, no ano de 2003, 90% dos lares contava com um televisor.¹⁴²

¹³⁹ Cf. Alexandre FERREIRA, *História da TV*, disponível em www.microfone.jor.br/historia.htm, capturado em 10.10.2004.

¹⁴⁰ Cf. id., *ibid.*, capturado em 10.10.2004.

¹⁴¹ Cf. id., *ibid.*, capturado em 10.10.2004.

¹⁴² Cf. Nilson MARIANO, Lúcia RITZEL, op. cit., p. 4-5.

2.1.6. Rede Mundial de Computadores

Durante a segunda metade do século XX foi desenvolvida a mais recente forma de interação e transmissão de mensagens: a comunicação virtual, ou seja, aquela que

resulta de ou constitui uma emulação, por programas de computador, de determinado objeto físico ou equipamento, de um dispositivo ou recurso, ou de certos efeitos ou comportamentos seus.¹⁴³

O exemplo mais divulgado da comunicação virtual é a Internet, que é um conjunto de redes de computadores ligadas entre si, de nível mundial, descentralizada, e de acesso público. Seus principais serviços oferecidos são o correio eletrônico (serviço digital de correspondência), o *Chat* e o *Messenger* (serviços que permitem a participação simultânea, através de texto, voz ou vídeo de diversos usuários de uma conversa ou debate) e a *World Wide Web* (rede virtual mundial constituída por sites).¹⁴⁴ Estes serviços oferecidos pela Internet permitem que as categorias de comunicação interpessoal, grupal e de massa se realizem simultaneamente.

Quando surgiu, a Internet era formada por apenas uma rede denominada ARPANET, considerada a "Mãe da Internet". A ARPANET teve origem em 1969 com uma experiência em redes com comutação de pacotes realizada pelo governo dos Estados Unidos. Através da tecnologia de interconexão desenvolvida pela DARPA, outras redes experimentais que utilizavam ondas de rádio e satélite foram conectadas a ARPANET. No início, essa interconexão de redes experimentais e comerciais denominava-se DARPA Internet (*Defense Advanced Research Projects Agency Network*), mais tarde, porém, a forma reduzida "Internet" passou a ser a

¹⁴³ DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA, op. cit., verbete: "virtual".

¹⁴⁴ Cf. Eduardo B. de BARROS, Leandro CARNEIRO, *O sindicalismo Virtual: Uma possibilidade real?* Disponível em www.homedoleo.hpg.ig.com.br/monocomp.htm, capturado em 19.09.2004.

denominação mais comum.¹⁴⁵ Inicialmente, o acesso a ARPANET era liberado apenas para a defesa militar e universidades que realizavam pesquisas militares. No final dos anos 80, com a criação das redes coordenadas, como *Computer Science Network* (CSNET) e a BITNET (*Because It's Time Network*), passou-se a oferecer conexões em âmbito mundial para as comunidades acadêmicas e de pesquisa. Originalmente, essas redes não estavam integradas à Internet, mas, posteriormente, conexões especiais foram realizadas para que a troca de informações entre diversas comunidades fosse possível.¹⁴⁶

No Brasil, a Internet chegou no final da década de 1980 e se consolidou nos anos 90. Conforme Machado e Monteiro, a internet

começou na década de 80, quando testes de envio e recebimento de mensagens já eram realizados no Brasil. Naquela época, estava claro que a tendência no exterior era uma rápida migração das redes BitNet para a internet. Várias universidades estrangeiras avisaram que iam migrar quando a Fapesp, em São Paulo, decidiu migrar também. Já em 1989 estava se formando uma rede nacional que permitisse distribuir o tráfego entre os centros acadêmicos brasileiros. Ela acabou se transformando na Rede Nacional de Pesquisas (RNP), um dos principais elementos para o nascimento da internetBR.¹⁴⁷

O uso da Internet, no entanto, não ficou restringido às instituições de pesquisa. No estado atual, a Internet permite o acesso a um número de pessoas e informações cada vez maior numa velocidade inimaginável. É possível acessar catálogos on-line das principais bibliotecas acadêmicas e de pesquisas do mundo, realizar transações financeiras, conhecer e se comunicar de forma instantânea com pessoas de todo planeta, enviar textos, sons, imagens e vídeos, realizar conferências, fazer compras, etc. Também se pode afirmar que a interligação mundial de redes virtuais concentrou diferentes meios de comunicação, como por

¹⁴⁵ Cf. id. *ibid.*, capturado em 19.09.2004.

¹⁴⁶ Cf. id. *ibid.*, capturado em 19.09.2004.

¹⁴⁷ André MACHADO, Elis MONTEIRO, *Muito mais que dez anos*, disponível em <http://www.rnp.br/noticias/imprensa/2005/not-imp-050523a.html>, capturado em 06.06.2005.

exemplo, o correio, o telégrafo, o telefone, o rádio, a TV, o jornal em apenas um.

A Internet tem revolucionado o mundo dos computadores e das comunicações como nenhuma invenção foi capaz de fazer antes. A invenção do telégrafo, telefone, rádio e computador prepararam o terreno para esta nunca antes havida integração de capacidades. A Internet é, de uma vez e ao mesmo tempo, um mecanismo de disseminação da informação e divulgação mundial e um meio para colaboração e interação entre indivíduos e seus computadores, independentemente de suas localizações geográficas.¹⁴⁸

Conforme Mariano e Ritzel, as pesquisas do IBGE constataram que no ano de 2003, 15,3% das casas brasileiras pesquisadas possuíam computador e 11,4% navegavam na Internet.¹⁴⁹ De acordo com pesquisa divulgada no dia 14 de dezembro de 2004, pela *Forrester Research*,

O mercado mundial de computadores pessoais (PCs) em uso no mundo deve dobrar para cerca de 1,3 bilhão em 2010 por causa do explosivo crescimento de mercados emergentes como China, Rússia e Índia. A previsão foi baseada em um estudo da taxa de adesão em 16 mercados emergentes, incluindo o Brasil.¹⁵⁰

De acordo com o estudo da empresa de mercado e tecnologia, esse crescimento de mercados emergentes está baseado na comercialização de computadores de baixo custo produzidos por empresas locais e por essa razão também pessoas com renda menor terão seu acesso à rede mundial de computadores facilitado.¹⁵¹

O governo brasileiro recentemente também criou o programa "Pc Conectado ou Computador para todos" que tem por objetivo reduzir os custos dos equipamentos e do acesso à Internet bem como acelerar o processo de "inclusão digital" no país.¹⁵²

¹⁴⁸ Aisa PEREIRA, *Aprenda a Internet Sozinho Agora: A história da Internet*, disponível em <http://www.aisa.com.br/historia.html>, capturado em 06.10.04.

¹⁴⁹ Cf. Nilson MARIANO, Lúcia RITZEL, *op. cit.*, p. 4-5.

¹⁵⁰ REUTERS, *Número de computadores pessoais deve dobrar em 2010, no mundo*, disponível em www.jornaloglobo.com.br, capturado em 15.12.2004.

¹⁵¹ Cf. id. *ibid.*, capturado em 15.12.2004.

¹⁵² Patrícia ZIMMERMANN, *PC Conectado deve chegar às lojas neste final de semana, prevê indústria*, disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u97316.shtml>, capturado em 18.06.2005.

Apesar de meios de comunicação como o jornal, o rádio, a televisão e a Internet estarem fortemente inseridos na vida cotidiana da atual sociedade, esta pesquisa irá ater-se à comunicação estabelecida por meio do telefone e as suas contribuições e seus limites para o Aconselhamento Pastoral.

3. Conclusão

Através de diferentes autores constatou-se que crises fazem parte da vida humana. Qualquer pessoa pode sofrer repentinas alterações no estado físico, emocional, mental ou espiritual e entrar em crise em algum momento da vida. Crises também são fases críticas na vida social, períodos em que ocorrem rupturas, alterações em sistemas, costumes e estruturas.

Verificou-se que crises pessoais são sentidas na alma, no íntimo de uma pessoa. Alguém entra em crise quando já não dispõe dos recursos emocionais, físicos, espirituais ou materiais necessários para solucionar problemas, lidar com perdas, mudanças, incertezas e vazios existenciais.

Contatou-se que o contexto no qual uma pessoa está inserida pode influenciar na tipologia de crise que ela poderá enfrentar no decorrer de sua vida. Dessa forma, pessoas que vivem em cidades estão sujeitas a crises típicas da vida urbana. A vida em cidades atualmente está marcada pelas constantes mudanças nas relações interpessoais, nos valores culturais, pelas incertezas no mercado de trabalho, pela vida centrada no indivíduo. Também ficou evidenciado que fatores como o anonimato, o isolamento, a solidão, o *stress*, têm gerado aflições e desequilíbrio físico, emocional e espiritual na

população urbana.

Também ficou evidenciado que a urbanização desencadeou mudanças na relação de gênero e na organização familiar. As dificuldades econômicas, a instabilidade conjugal e a aspiração por liberdade e autonomia foram alguns dos motivos que fizeram com que as mulheres buscassem trabalho fora de casa para garantir o sustento dos/as seus/suas filhos/as. Na medida em que as mulheres foram ocupando o espaço público, exercendo profissões fora de casa, a convivência familiar foi passando por alterações e novas dificuldades foram surgindo. Também os homens foram confrontados com essa nova realidade e a crise do masculino tornou-se algo comum nos tempos atuais. As constantes transformações na vida familiar e profissional, as muitas inovações nos modelos de organização social e religiosa, a vida centrada no indivíduo, têm ameaçado a integridade física, emocional e espiritual das pessoas que vivem em cidades, gerado um clima de insegurança e um ambiente propício para crises.

Constatou-se que a urbanização trouxe consigo problemas, mas também novas possibilidades. A revolução tecnológica ocorrida nos últimos tempos, especialmente nas telecomunicações, tem proporcionado muitos benefícios para a vida humana. A tecnologia na área da comunicação criou novas formas de interação e aproximação entre as pessoas, eliminou fronteiras geográficas e reduziu custos. A necessidade e o desejo de se comunicar fez com que o ser humano buscasse desenvolver meios mais eficazes para transmitir mensagens. A partir da criação da imprensa a humanidade pôde armazenar e disseminar idéias e facilitar o acesso à leitura. O telégrafo permitiu o envio de mensagens escritas com maior rapidez e dispensou a locomoção física do/a mensageiro/a e do/a receptor/a. O desenvolvimento do telefone viabilizou a comunicação verbal entre duas pessoas em tempo real, mesmo que

estas estejam distantes geograficamente. Através dos aparelhos celulares tornou-se possível transmitir instantaneamente a voz, o som, bem como imagens, vídeos e textos de qualquer lugar do planeta. O rádio e a televisão proporcionaram entretenimento e se tornaram importantes meios de informação e interação. A evolução na área da computação trouxe um dos meios mais complexos de comunicação. A rede mundial de computadores oferece múltiplas formas de interação. Através da Internet tornou-se possível acessar os mais variados *sites* e serviços. É possível se comunicar instantaneamente, durante qualquer hora e dia, através de textos, imagens, sons com qualquer pessoa, órgão, instituição, estabelecimento que esteja conectado à rede, independente de sua localização geográfica.

Pode-se concluir que os avanços tecnológicos também trouxeram benefícios para as comunidades eclesiais. A imprensa, o rádio, a televisão, o telefone e a rede mundial de computadores são recursos de que as igrejas dispõem para se comunicar com seus membros e a sociedade. Instrumentos como o telefone e a Internet agilizaram a interação entre membros, entre ministros/as ordenados/as e também permitiram que pessoas não vinculadas à comunidade eclesial pudessem entrar em contato com as igrejas de forma instantânea. Ao dispor desses meios de comunicação, também as igrejas têm a chance de entrar em contato com as pessoas, independente do local em que elas se encontrem. Através desses meios, as igrejas poderão acompanhar e amparar pessoas em situações de crise.

O capítulo a seguir, portanto, irá se ocupar particularmente com as possibilidades e os limites da comunicação mediada pelo telefone para as igrejas, especificamente para o aconselhamento pastoral no contexto urbano.

III - ACONSELHAMENTO PASTORAL POR TELEFONE: POSSIBILIDADES E LIMITES

1. Possibilidades do uso do telefone no Aconselhamento Pastoral

1.1. O Telefone como Recurso de Comunicação no Aconselhamento Pastoral

O uso do telefone para o aconselhamento pastoral era impensável antes da década de 1860, mas logo após o surgimento do aparelho e da implantação da linha telefônica, os seus benefícios foram estendidos para o aconselhamento dentro e fora do âmbito das igrejas. Conforme Clinebell, além de economizar tempo, o telefone pode ser um instrumento útil para o "pré-

aconselhamento, aconselhamento informal e formal".¹⁵³

Dentro do contexto da comunidade eclesial, o telefone permite que ministros/as e as próprias lideranças leigas permaneçam num contato mais próximo com pessoas em situações de crise e que sejam comunicados/as com maior rapidez das pessoas que necessitam de aconselhamento. Em casos extremos, como situações de ameaça de suicídio, em que a locomoção e o contato físico são impossíveis ou levariam muito tempo, o telefone viabiliza o aconselhamento substitutivo ou de apoio. O telefone também pode ser usado ocasionalmente, em casos de relações prolongadas de aconselhamento ou ainda, para assessorar as pessoas leigas que prestam serviços de poimênica a pessoas em crise.¹⁵⁴

As ligações telefônicas também podem ampliar visitas pastorais a pessoas doentes ou idosas que têm dificuldades em se locomover. Para expressar solicitude aos membros, o/a ministro/a pode utilizar-se do telefonema para cumprimentá-los em ocasiões como aniversários, comemorações, aposentadorias, nascimento de crianças.¹⁵⁵

Para Habenicht, o aconselhamento pastoral por telefone é especialmente apropriado para situações de crise e emergências, pois estas não se vinculam a horas marcadas. Entretanto, pessoas que por alguma razão não podem se locomover ou não estão preparadas para um contato pessoal direto, também podem obter acompanhamento por períodos mais longos nesta modalidade de ajuda.¹⁵⁶

O uso do telefone no aconselhamento pastoral, porém não se limitou apenas para pessoas inseridas numa comunidade eclesial.

¹⁵³ Cf. Howard CLINEBELL, *op. cit.*, p. 84.

¹⁵⁴ Cf. *id.*, *ibid.*, p. 85.

¹⁵⁵ Cf. *id.*, *ibid.*, p. 85.

¹⁵⁶ Cf. Ingo HABENICHT, *Telefonseelsorge als Form intentionaler Seelsorge*, p. 160.

O grande número de suicídios, especialmente em contextos urbanos, foi um dos motivos que suscitou a iniciativa de estender o aconselhamento pastoral através do telefone para qualquer pessoa que necessitasse de ajuda. A partir de 1956 a criação de centros de aconselhamento pastoral (*Telefonseelsorge*), mantidos por igrejas, que têm por principal objetivo a intervenção na crise e prevenção de suicídios tornou-se uma realidade em diferentes países, como por exemplo, Alemanha, Estados Unidos, Suécia, Suíça, Inglaterra.¹⁵⁷

No Brasil, por sua vez, o Serviço Interconfessional de Aconselhamento (SICA)¹⁵⁸, localizado na cidade de Porto Alegre-RS, foi o primeiro centro de aconselhamento pastoral que também passou a oferecer ajuda por meio do telefone. O SICA foi fundado em 1969 pelas Igrejas: Católica Apostólica Romana, Episcopal Anglicana do Brasil, Evangélica de Confissão Luterana no Brasil e Metodista. Inicialmente o serviço prestado no SICA acontecia apenas pessoalmente, frente a frente fisicamente ou, excepcionalmente por telefone.¹⁵⁹ Nos últimos anos, particularmente a partir de março de 1999, devido às necessidades ou preferências das pessoas que ali buscam ajuda, a entidade passou a utilizar também o telefone para oferecer aconselhamento pastoral.¹⁶⁰

O SICA é "uma entidade civil, sem fins lucrativos, de caráter filantrópico e ecumênico" e presta serviços para "quem

¹⁵⁷ Cf. Ingo HABENICHT, *Handbuch der Telefonseelsorge*, p. 09-11.

¹⁵⁸ No Brasil também foram criados centros de prevenção ao suicídio e apoio em situações de crise pelo telefone a partir de 1962. O primeiro a ser criado foi o Centro de Valorização à Vida (CVV), adotado por diversas instituições mantenedoras, é uma organização de caráter civil, sem fins lucrativos, filantrópica e desvinculada de religiões e de política. Com características semelhantes ao CVV, fundou-se outro centro em 1971, denominado Amigos Anônimos Samaritanos (AMA). Fonte: Cf. CENTRO DE VALORIZAÇÃO À VIDA, disponível em www.cvv.com.br, AMIGOS ANÔNIMOS SAMARITANOS, disponível em <http://samaritanos.cjb.net>, capturado em 14.11.2004.

¹⁵⁹ Cf. SERVIÇO INTERCONFESSIONAL DE ACONSELHAMENTO, *O Aconselhamento no Serviço Interconfessional de Aconselhamento*, p. 8.

¹⁶⁰ Cf. Newton P. BEYER, *SICA e sua história*, p. 6.

dele precisar, sem discriminação de qualquer espécie". A entidade tem por finalidade

proporcionar às pessoas que a solicitam, orientação e aconselhamento em todos os campos de conflitos intrínsecos e extrínsecos, agindo no sentido de serem eliminados ou atenuados os problemas.¹⁶¹

O SICA atende pessoas físicas ou jurídicas que o procuram para obter aconselhamento no campo religioso, moral, familiar, profissional, econômico, social e de saúde, orientando-as e encaminhando-as a entidades ou pessoas que lhes possam prestar auxílio, procurando dar-lhes apoio e direção em todas as áreas em que sua ação possa ser útil e construtiva.¹⁶²

Além da bibliografia, será, no entanto, especialmente o atendimento por telefone realizado no SICA que servirá de orientação e base para o presente trabalho.

1.2. Características Próprias da Comunicação Telefônica

1.2.1. Uma Comunicação Instantânea que Dispensa Locomoção Física

A telefonia fez mudar a forma de percepção de tempo e espaço. Se para a locomoção física, de um local para o outro, uma pessoa necessita de uma hora, um dia, várias semanas, por meio do telefone essa mesma pessoa pode se fazer presente por meio de sua voz em qualquer lugar em poucos segundos, independente dela estar a um ou vários quilômetros de distância deste local.

Conforme Hornschuh, a distância torna-se uma questão

¹⁶¹ SERVIÇO INTERCONFESSIONAL DE ACONSELHAMENTO, *Relatório de Atividades 2003*.

¹⁶² SICA - *Regimento do Serviço Interconfessional de Aconselhamento*, Artigo 5º. Seguem, em anexo do presente trabalho, gráficos elaborados a partir dos Relatórios de Atividades do SICA, anos 2002-2004 que ilustram os tipos de atendimentos prestados naquela entidade.

irrelevante, pois por meio do telefone é possível comunicar-se de forma instantânea, inserir-se numa rede de comunicação, alcançar e estabelecer contato com milhares de pessoas, independente da localização geográfica. Conforme o autor, através do telefone, os relacionamentos transcendem ao lugar em que se mora ou trabalha. Portanto, através do contato telefônico, pode-se estar psicologicamente ou emocionalmente mais ligado a alguém que está a vários quilômetros do que do próprio vizinho que mora ao lado de casa.¹⁶³

O telefone é um aparelho que torna possível que os ouvidos e a voz de uma pessoa sejam transportados, sem, porém mudar o seu corpo de lugar. Através dele, pessoas podem se comunicar sem estar no mesmo espaço físico ou geográfico.¹⁶⁴ Nesse sentido, pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção, bem como aquelas que tem urgência em falar com alguém, facilmente podem se comunicar por meio do telefone e ter acesso ao aconselhamento pastoral quando dele necessitarem.

De acordo com Hoch, a forma de organização da prestação de serviços na sociedade atual é bastante burocratizada, inclusive os prestados pelas igrejas. Devido a grande quantidade de atividades e compromissos pastorais, é comum que a agenda de um/a ministro/a esteja sobrecarregada. Quando uma pessoa em crise ou com problemas consegue marcar uma hora para falar com o/a ministro/a, "a situação já mudou". O aconselhamento pastoral por meio do telefone é uma "forma não-burocrática" de ajuda, pois dispensa filas, agenda de horários, preenchimento de fichas. É uma ajuda instantânea ou como afirma Hoch, "um atendimento de emergência". Ao se deparar com uma determinada situação, a pessoa

¹⁶³ Cf. Jürgen HORNSCHUH, *Telefonisch vermittelte Kommunikation*. In: WIENERS, Jorg (Org.), *Handbuch der Telefonseelsorge*, p. 133.

¹⁶⁴ Cf. Ingo HABENICHT, *Telefonseelsorge als Form intentionale Seelsorge*, p. 152.

quase no ato, já pode fazer contato com alguém. É uma espécie de pronto-socorro, a pessoa pode ligar (por ex., numa crise depressiva, crise pré-suicida, briga na família) no auge/pico da crise.¹⁶⁵

Conforme Habenicht,

o telefone permite uma 'forma paradoxal' de proximidade, justamente uma proximidade na distância. O telefone estabelece artificialmente proximidade e distância, é nesse sentido ambivalente' (...) Dessa forma, por exemplo, o medo da proximidade e ao mesmo tempo o desejo por proximidade podem se realizar por meio do contato telefônico, que de um lado estabelece uma forte intimidade e por outro lado, tal medium preserva uma grande distância.¹⁶⁶

Esse fator da ambivalência é especialmente significativo para o aconselhamento pastoral, principalmente para ajudar pessoas tímidas, que tem receio de se expor frente a frente a um/a aconselhante, mas que procuram proximidade e também gostariam de falar com alguém sobre seus problemas. Também Stange afirma que poder falar sem que se veja o/a aconselhante é algo que encoraja pessoas tímidas. O autor aponta ainda outros aspectos inerentes ao aconselhamento por telefone, como poder interromper a fala do/a outro/a sem cerimônias, ficar nervoso/a e não levar imediatamente um olhar de reprovação, ficar vermelho/a de vergonha sem que a outra pessoa veja, desligar o telefone quando não se quer mais falar.¹⁶⁷

Através do telefone torna-se possível contatar pessoas que estejam em qualquer lugar ou, do contrário, um local, no caso uma entidade que ofereça aconselhamento pastoral, pode ser contatado por diferentes pessoas independente de onde elas se localizem. Além da distância geográfica, também fronteiras sociais ou barreiras de classe podem ser vencidas com muito

¹⁶⁵ Lothar C. HOCH, *Aconselhamento por Telefone: Oportunidades e Limites*, p. 04.

¹⁶⁶ "Das telefon erlaubt eine 'paradoxe Arte' von Nähe, nämlich Nähe bei gleichzeitiger Ferne: 'Das Telefon stellt also in gleiche weise Nähe und Distanz künstlich her, ist insofern ambivalent'. In dieser Nähe. (...) So kann sich beispielweise die Angst vor Nähe bei gleichzeitiger sehnsucht nach Nähe im Telefonkontakt dadurch realisieren, dass einerseits sehr starke Intimität entsteht, andererseits eine grosse Distanz über das Medium gewahrt bleibt." Fonte: Ingo HABENICHT, *op. cit.*, p. 156.

¹⁶⁷ Cf. Erich STANGE, *Telefonseelsorge*, p. 25

mais facilidade por meio de um telefonema do que por uma visita pessoal. O telefone permite entradas em portas e locais que em outras circunstâncias, como no caso de uma visita pessoal, provavelmente estariam fechados ou as pessoas teriam receio de bater e entrar.¹⁶⁸ No exemplo de um centro de aconselhamento pastoral como o SICA, que pretende ser uma "casa de portas abertas", estará oferecendo uma possibilidade a mais ao disponibilizar os seus serviços por meio do telefone. Qualquer pessoa, independente de sua posição social, religião, estado civil, credo político, ideologia social, situação econômica ou localização geográfica, pode telefonar e prontamente ser atendida sem discriminação de qualquer espécie.¹⁶⁹

Habenicht também afirma que a comunicação por telefone acontece "em canal de uma via" (*einkanalgig*), pois o ver, o tocar e o cheirar são excluídos. O autor afirma que "o telefone oferece a chance de não ter que se comunicar de forma extensa", mas em compensação, o "canal oral-auditivo" é fortemente acentuado. Aspectos, como por exemplo, o tom e o volume da voz, respirações pesadas e o choro podem facilmente ser detectados numa conversa telefônica.¹⁷⁰

A comunicação telefônica, centrada no ouvir e não no ver, tem uma analogia à forma de percepção do mundo de pessoas cegas, como afirma Habenicht, "no telefone a maioria dos ouvintes fica cega. E cegos são ouvintes sábios e sensíveis, eles são muitas vezes afáveis e receptivos".¹⁷¹ Enquanto que os olhos com frequência chegam a desviar do essencial pelo fato de transmitirem muitas informações ao mesmo tempo, o telefone, nesse sentido, pode melhorar a capacidade de ouvir de um/a aconselhante pastoral e a se concentrar no que a pessoa de fato

¹⁶⁸ Cf. Ingo HABENICHT, *op. cit.*, p. 156.

¹⁶⁹ Cf. SICA, *Regime do Serviço Interconfessional de Aconselhamento*, Artigo 22.

¹⁷⁰ Cf. Ingo HABENICHT, *op. cit.*, p. 157.

¹⁷¹ Ingo HABENICHT, *op. cit.*, p. 158.

está falando ao invés de ficar reparando na cor dos seus olhos, na marca de sua roupa, no tipo do seu cabelo, na maneira de se comportar.

1.2.2. Anonimato

O anonimato é uma outra característica inerente à comunicação por telefone. Apenas as pessoas que se conhecem identificarão pela voz quem está falando do outro lado da linha. Conforme Habenicht, o fato de uma pessoa poder ligar para um/a aconselhante pastoral sem precisar se identificar ou poder fazer uso de um pseudônimo permite-lhe um sentimento de liberdade, que lhe oferece uma maior chance de abertura e revelação de si mesma durante o diálogo.¹⁷² Ao saber que o/a aconselhante não a conhece, a pessoa que busca ajuda irá ter menos receio de externar seus sentimentos, seus conflitos e crises e terá a oportunidade de falar sobre vivências que jamais teve coragem de relatar para alguém que lhe fosse conhecido.

De acordo com Hoch, o fator do anonimato protege e reduz a vergonha de quem busca aconselhamento. Hoch afirma que a decisão de abrir-se, de expor a sua intimidade com alguém exige "uma boa dose de superação", pois

abrir-se significa mostrar-se como a gente é, despir-se. Ora, despir-se causa vergonha. Quando a gente mostrou muito da sua intimidade e encontra a pessoa noutro dia pensa: 'o que será que ela vai pensar de mim?'.¹⁷³

Também Habenicht afirma que o anonimato do aconselhamento pelo telefone faz com que se estabeleça uma relação de confiança entre aconselhante e a pessoa que telefona. O autor constata que essa forma de aconselhamento incentiva a busca de

¹⁷² Cf. Ingo HABENICHT, *op. cit.*, p. 159.

¹⁷³ Lothar C. HOCH, *op. cit.*, p. 03.

ajuda, pois permite que a pessoa não tenha medo de perder a auto-imagem e o respeito perante o/a aconselhante que irá ouvi-la.¹⁷⁴

1.2.3. Baixo Custo Financeiro

Em diferentes países, como por exemplo, na Alemanha, o aconselhamento por telefone é mantido pelas Igrejas Evangélica e Católica e é uma oferta livre de taxas. O custo das ligações telefônicas para o aconselhamento pastoral é assumido pelas companhias telefônicas.¹⁷⁵

No Brasil, as pessoas que telefonam para o Serviço Interconfessional de Aconselhamento não pagam taxas pelo atendimento, pois este é prestado gratuitamente.¹⁷⁶ O fato do Serviço Interconfessional de Aconselhamento receber apoio financeiro das quatro igrejas mantenedoras e de um grupo de "Amigos do SICA" e os/as aconselhantes e recepcionistas prestarem serviços voluntários, permite um atendimento sem ônus para quem busca ajuda.¹⁷⁷

Quem, porém, procura aconselhamento pastoral por meio do telefone, precisa arcar com os custos da tarifa telefônica do aparelho que utilizou para efetuar a ligação, pois o SICA ainda não dispõe da isenção de tarifas telefônicas (0800). O custo de uma ligação telefônica, porém, raramente excede o valor de gastos que se teria com passagens de ônibus, trem ou táxi, bem como despesas com combustível e estacionamento para carro.

¹⁷⁴ Cf. Ingo HABENICHT, *Die Konzeption der Telefonseelsorge*, in: Jörg WIERNERS, *op. cit.*, p. 10.

¹⁷⁵ Cf. TELEFONSEELSORGE, disponível em <http://www.telefonseelsorge-mz-wi.de/telefonseelsorge.html>, capturado em 11.06.2005.

¹⁷⁶ Cf. SERVIÇO INTERCONFESSIONAL DE ACONSELHAMENTO, *Relatório de Atividades 2003*.

¹⁷⁷ Cf. Newton Paulo BEYER, *SICA: Sua história*, p. 13.

1.2.4. Ponte para o Estabelecimento de Contato Face-a-Face

Embora o aconselhamento pastoral possa acontecer através do telefone a curto, médio e até longo prazo, de acordo com a necessidade e desejo estipulados pela própria pessoa que busca ajuda, o contato telefônico também pode se constituir numa ponte para estabelecer o contato face-a-face. O SICA, por exemplo, oferece a possibilidade da pessoa ir até a entidade e receber um atendimento pessoal, participar do "Grupo de Auto-aceitação" ou de ser encaminhada para profissionais ou grupos específicos.¹⁷⁸

Conforme Stange, o/a aconselhante que presta ajuda pelo telefone deve encorajar a pessoa que liga a vencer o medo de se identificar, especialmente em situações em que esta precisa ser encaminhada para grupos ou profissionais de ajuda.¹⁷⁹

Também Hoch afirma que nem todas as pessoas que buscam aconselhamento telefonam "no pico da crise" e que nesses casos o/a aconselhante dispõe de mais tempo para "aprofundar questões", esclarecer o problema, "refletir com a pessoa sobre possíveis alternativas de ação, animá-la a voltar a ligar" ou então "encontrar-se pessoalmente com ela".¹⁸⁰

1.3. Recursos Humanos

1.3.1. Equipe Interdisciplinar, Ecumênica e Voluntária

O serviço prestado no Serviço Interconfessional de Aconselhamento é realizado por pessoas voluntárias, de diferentes profissões, oriundas de comunidades das quatro

¹⁷⁸ Cf. SERVIÇO INTERCONFESSIONAL DE ACONSELHAMENTO, *Relatório Atividades 2003*.

¹⁷⁹ Cf. Erich STANGE, *op. cit.*, p. 18,48-50.

¹⁸⁰ Cf. Lothar C. HOCH, *op. cit.*, p. 05.

igrejas mantenedoras e capacitadas especificamente para o aconselhamento pastoral.

Além de oferecerem aconselhamento dentro da área em que atuam profissionalmente, [os/as aconselhantes] também são credenciados pelas mantenedoras para atuarem como orientadores familiares, espirituais e em outras áreas da problemática humana. Para isso recebem orientação e treinamento para serem agentes sociais/plantonistas pelo SICA.¹⁸¹

Por ser uma entidade ecumênica, o SICA reúne pessoas de diferentes denominações cristãs. Nesse sentido, pressupõe-se que as pessoas que voluntariamente colaboram no aconselhamento pastoral oferecido nesta entidade reconheçam que "como grupo ecumênico", a "motivação central do SICA tem sua expressão máxima na pessoa de Jesus Cristo que ouvia e orientava pessoas e multidões".¹⁸²

Conforme Beyer, nos últimos tempos tem sido forte a "tendência de se procurar uma solução apenas natural ou psicológica para os problemas que afligem as pessoas".¹⁸³ Contudo, ao confessar que a sua motivação central está em Jesus Cristo, o SICA reconhece que existem outras possibilidades que vão além daquelas oferecidas pelas ciências humanas.

Quando a ciência se descobre limitada para solucionar problemas, a fé cristã surge para acompanhar o ser humano nos mais profundos abismos de sua existência, oferecendo, através da solidariedade, esperança e sentido de vida, com uma atitude ética multi-disciplinária.¹⁸⁴

De acordo com Beyer, espera-se, portanto, que os/as aconselhantes "acolham esta fé" afim de que o aconselhamento prestado seja "fonte de esperança, compaixão e coragem", especialmente quando "as limitações da ciência" e as habilidades humanas não mais encontrarem "caminhos viáveis para aliviar a tribulação", enfrentada pelas pessoas que buscam

¹⁸¹ SERVIÇO INTERCONFESSIONAL DE ACONSELHAMENTO, *Relatório de Atividades 2003*.

¹⁸² Newton Paulo BEYER, *op. cit.*, p. 09-10.

¹⁸³ Id. *ibid.*, p. 09.

¹⁸⁴ SERVIÇO INTERCONFESSIONAL DE ACONSELHAMENTO, *O Aconselhamento no Serviço Interconfessional de Aconselhamento*, p. 03-4.

ajuda e sentido para suas vidas.¹⁸⁵

Além da fé cristã, os/as aconselhantes também necessitam estar atentos/as e receptivos/as para outras formas de espiritualidade, como por exemplo, de pessoas espíritas, da religião judaica, do Candomblé, umbandistas e outras. É importante que tenham sensibilidade para perceber manifestações de espiritualidade por parte de quem busca aconselhamento pastoral, bem como procurar ajudar essas pessoas a fortalecerem a sua relação com o Sagrado através do apoio espiritual.

Em relação ao trabalho voluntário, Mucksch afirma que a espontaneidade proporciona liberdade e independência aos aconselhantes. O autor argumenta que para colaboradores/as voluntários/as o risco de cair num profissionalismo e numa rotina negativa de trabalho é bem menor do que para quem é contratado profissionalmente; que aconselhantes voluntários/as não sofrem a pressão de ter que tirar o sustento de suas vidas do aconselhamento; e que o "mundo ou espaço vivencial" (*Lebenswelt*) das pessoas voluntárias é mais parecido ou ligado com o das pessoas que telefonam.¹⁸⁶

Conforme Wieners, pessoas voluntárias e leigas geralmente trazem grande entusiasmo, uma forte e ativa motivação para o serviço que realizam. Elas costumam ter mais paciência, também em relação com pessoas difíceis. Por outro lado, o risco de pessoas leigas voluntárias se transformarem em "doadores de conselho" é maior do que para profissionais. Segundo o autor, pessoas voluntárias também estão mais propícias a se envolver demasiadamente com os problemas e se identificar com quem busca aconselhamento e perder a distância mínima necessária que se requer numa relação de ajuda.¹⁸⁷

¹⁸⁵ Newton P. BEYER, *op. cit.*, p. 10.

¹⁸⁶ Cf. Norbert MUCKSCH, *Freiwillige Mitarbeit ind der Telefonseelsorge: Chancen und Grenzen*. In: MAASSEN, Monika, GROLL, Thomas e TIMMERBRINK, Hermann (Orgs.), *Mensch versteht sich nicht von selbst*, p. 80.

¹⁸⁷ Cf. Jörg Wieners, *Selbstverständnis und Funktion des Ehrenamtes in der Telefonseelsorge*. In: WIENERS, Jörg (Org.), *op. cit.*, p. 45.

1.3.2. Admissão, Preparo e Aperfeiçoamento de Aconselhantes

O preparo e o aperfeiçoamento de pessoas que prestam aconselhamento pastoral por meio do telefone é um aspecto muito importante, pois boa vontade e disposição para ouvir apenas não são suficientes para ajudar pessoas em situações de crise e dificuldades. Para ser admitido/a como aconselhante deve-se atender a exigências iniciais e receber preparo adequado.

As exigências ou alguns fatores considerados no acolhimento de colaborades/as são equilíbrio emocional, flexibilidade espiritual, estar motivado/a e disposto/a a realizar esse serviço poimênico-diaconal numa perspectiva ecumênica bem como vinculado com a sua igreja, comprometer-se com o sigilo, ter idade aproximada entre vinte e cinco e sessenta anos, ter a prontidão de aceitar a outra pessoa sem preconceitos e discriminação, sensibilidade para os próprios sentimentos bem como de outras pessoas, aptidão para se comunicar verbalmente, prontidão e capacidade para estabelecer contatos, prontidão para aprender e desenvolver a própria personalidade, bem como ter conhecimento de técnicas de aconselhamento.¹⁸⁸

O preparo para o aconselhamento pastoral por telefone acontece através de um processo de aprendizado pessoal e estudos específicos que se estende durante todo o tempo, em forma de aperfeiçoamento, em que o/a aconselhante estiver atuando. Os pontos centrais da formação são trabalhar a própria pessoa do/a aconselhante, condução de um diálogo de ajuda, informações como questões relacionadas ao funcionamento prático, organização e objetivos do serviço de

¹⁸⁸ SERVIÇO INTERCONFESSIONAL DE ACONSELHAMENTO, *O Aconselhamento no Serviço Interconfessional de Aconselhamento*, p. 10 e EVANGELISCHE KONFERENZ FÜR TELEFONSEELSORGE UND DIE KATHOLISCHE ARBEITSGEMEINSCHAFT TELEFONSEELSORGE UND OFFENE TÜR, *Leitlinien für den Dienst der Telefonseelsorge*. In: WIENERS, Jörg (org.), *op. cit.*, p. 242.

aconselhamento.¹⁸⁹

Além de entrevistas e tempo de preparo inicial, os/as aconselhantes também passam por constante aperfeiçoamento, através de encontros para palestras relativas ao aconselhamento e estudos de caso. No caso do SICA, também são realizadas

reuniões e seminários, com palestras, troca de idéias e confraternização, em locais apropriados, com a presença e participação de conselheiros, aconselhantes, funcionários e convidados.¹⁹⁰

O aperfeiçoamento geralmente acontece em atividades grupais, através da troca de experiências, e procura-se melhor entender o contexto, a situação de vida das pessoas que telefonam, aprofundar técnicas e métodos de ajuda, bem como ajudar no desenvolvimento pessoal dos/as aconselhantes, motivá-los/as e fortalecê-los/as na fé.¹⁹¹

De acordo com Harsch¹⁹², o preparo e o aperfeiçoamento para o aconselhamento por telefone tem por objetivo principal desenvolver e melhorar a capacidade do/a aconselhante de conduzir um bom diálogo com quem procura ajuda. Para tal procura-se preparar os/as aconselhantes para que no mínimo saibam:

1) Identificar o tipo de problema da pessoa que telefona. Em qual situação e fase da vida ela se encontra. Como ela se relaciona consigo mesma e com as outras pessoas. Que possibilidades e reservas ela dispõe para solucionar o seu problema. Que recursos o/a aconselhante dispõe para ajudar a solucionar o problema dessa pessoa.

2) Detectar como está se estabelecendo a relação entre aconselhante e pessoa que liga. O/a aconselhante está conseguindo aceitá-la? Ela pode vir a desenvolver confiança no/a aconselhante? O/a aconselhante está lhe entendendo? A

¹⁸⁹ Id. *ibid.*, p. 242.

¹⁹⁰ Newton P. BEYER, *SICA, op. cit.*, p. 10.

¹⁹¹ Id. *ibid.*, p. 242.

¹⁹² Cf. Helmuth HARSCH, *op. cit.*, p. 13.

pessoa está entendendo o/a aconselhante? Algo está se transformando em ambos através do diálogo?

3) Perceber a si mesmo durante o atendimento. O que está acontecendo no interior do/a aconselhante durante o diálogo? Quais sentimentos o/ outro/a está despertando no/a aconselhante? Como o/a aconselhante está se empenhando na relação de ajuda? Como o/a aconselhante experimenta os limites e as possibilidades de sua ajuda naquele diálogo?

4) Perceber o outro que liga. O que está se passando no interior da pessoa que está ligando? Que sentimentos a movem? Que respostas ela está emitindo? Como ela está percebendo ou aceitando o/a aconselhante?

5) Perceber a si mesmo/a como integrante de um grupo de aconselhantes. Como está a sua disposição para cooperar? O/a aconselhante se vê como um membro de um grupo de ajuda? Ele/a consegue contribuir com seus pensamentos e possibilidades? Ele/a mesmo/a se permite ser corrigido/a pelos/as outros/as da equipe?

1.4. A Importância do Aconselhamento pelo Telefone para a Poimênica¹⁹³

1.4.1. Modalidade de Aconselhamento Nova e Atual

Apesar de noutros países o aconselhamento pastoral por

¹⁹³ Poimênica aqui é entendida como ministério, um serviço de ajuda da comunidade cristã. Um ministério "amplo e inclusivo de cura e crescimento mútuo", em todos os momentos da vida de uma pessoa, destinado para os seus membros e para outras pessoas que procuram a comunidade cristã na área da saúde. Fonte: Cf. Howard J. CLINEBELL, *Aconselhamento Pastoral: Modelo centrado em libertação e crescimento*, p. 25 e cf. Cristoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *A fundação da Associação Brasileira de Aconselhamento: Motivos, objetivos e perspectivas*. In: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ACONSELHAMENTO (Org.), *Fundamentos Teológicos do Aconselhamento*, p. 82-3.

meio do telefone estar acontecendo de forma organizada, em centros evangélicos, católicos ou ecumênicos localizados em diferentes cidades desde várias décadas, para o contexto brasileiro essa ainda é uma prática rara e desconhecida. Ela pode até acontecer informalmente no espaço restrito das comunidades eclesiais, em momentos em que membros se telefonam entre si ou para um/a ministro/a e lideranças, com o intuito de pedir ou oferecer ajuda.

Conforme Jörns, o aconselhamento pastoral por meio do telefone é um fenômeno da cultura atual, pois nas últimas décadas a sociedade vive numa cultura da tecnologia, fortemente marcada pela presença das telecomunicações.¹⁹⁴ Também na visão de Hoch, o aconselhamento pastoral por telefone é uma modalidade nova ou moderna de ajuda, porque "usa um meio" ou "uma tecnologia moderna de comunicação" e porque "responde a uma necessidade moderna" e atual que "resulta de grandes transformações sociais" ocorridas nos últimos tempos. Segundo Hoch

antigamente o indivíduo estava imerso numa rede social compacta. Esta rede tinha um elevado potencial de auto-ajuda. Havia figuras que tinham papéis específicos de orientação; ritos; tradições. No interior mesmo da comunidade se resolviam os problemas. O problema individual era um problema da comunidade toda (...) A família tinha função relativa.¹⁹⁵

Na fase moderna, no entanto, "a teia social passou a perder a sua coesão" devido à aglomeração massiva de pessoas em centros urbanos. Conforme Hoch perdeu-se as homogeneidades sociais, culturais, étnicas e religiosas e diferentes tradições e classes sociais começaram a conviver num mesmo espaço. Tornou-se impossível "participar do todo" e a família tornou-se o "lugar de pertença principal". Instituições como Igreja, clube social, o próprio Estado, ainda promoviam uma certa

¹⁹⁴ Cf. Klaus-Peter JÖRNS, *Telefonseelsorge: Nachtgesicht der Kirche*, p. 17.

¹⁹⁵ Lothar C. HOCH, *op. cit.*, p. 01.

segurança e sustento.¹⁹⁶

Na era pós-moderna, porém, com a concentração da vida no indivíduo também cresce o isolamento. Na visão de Hoch, tanto crianças de rua como filhos/as da classe média, bem como pessoas que adoecem ou estão envelhecendo têm medo de sucumbir, de ficar no isolamento e na solidão. Instituições como Estado, empresas, previdência, família e Igreja estão em situações muito frágeis.¹⁹⁷ A poimênica tradicionalmente oferecida no contexto da Igreja, através de cultos, celebrações, encontros em boa parte não corresponde com a expectativa ou necessidade das pessoas nos tempos atuais. Nesse sentido, o aconselhamento pastoral por meio do telefone pretende ser uma nova e atual forma de poimênica, que vá especialmente ao encontro das necessidades do indivíduo que vive em grandes cidades, sem, no entanto, perder a visão de comunidade e sociedade no qual esse indivíduo está integrado.¹⁹⁸

O aconselhamento pastoral através do telefone é uma nova forma de poimênica porque difere de outras práticas oferecidas no contexto da Igreja. Ele tem características próprias, como anonimato, presença constante, especialmente durante a noite, a ponto de ser chamado de "o rosto noturno da Igreja" pelo teólogo Jörns.¹⁹⁹ Além disso, essa modalidade de aconselhamento oferece uma intervenção na crise de forma instantânea, é um serviço ecumênico, conta com a colaboração de pessoas leigas e voluntárias.²⁰⁰

Apesar de novo e atual, o aconselhamento pastoral por meio do telefone se baseia no primitivo engajamento cristão a favor

¹⁹⁶ Id. *ibid.*, p. 02.

¹⁹⁷ Id. *ibid.*, p. 02-3.

¹⁹⁸ Cf. Ingo HABENICHT, *op. cit.*, p. 380.

¹⁹⁹ "Telefonseelsorge: Nachtgesicht der Kirche". Fonte: Klaus-Peter JÖRNS, *op. cit.*, p. 68. No caso do SICA a sua presença ainda não é constante, pois só está acessível de segundas até sextas-feiras, das 9:00 às 18:00 horas. No caso da *Telefonseelsorge* na Alemanha, o aconselhamento é disponibilizado durante todos os dias do ano e nas vinte e quatro horas de cada dia.

²⁰⁰ Cf. Ingo Habenich, *op. cit.*, p.316-7.

do próximo, de fazer-se o bem sem olhar a quem, conforme a ação do Bom Samaritano em Lucas 10.30-7. Conforme Harsch, o aconselhamento por telefone relaciona o primitivo engajamento cristão a favor do próximo com o meio moderno de comunicação. Através disso, ele vence distâncias geográficas, está à disposição vinte e quatro horas por dia e durante todos os dias do ano, oferece ajuda no anonimato (a decisão de sair do anonimato é de quem liga e não é imposta), oferece possibilidade de contato, diálogo e acompanhamento por períodos mais longos, além de esclarecimento, orientação e encaminhamento para especialistas, bem como oferta para contato com grupos de auto-ajuda e/ou comunidades.²⁰¹

1.4.2. Abrange Maior Número de Pessoas

A oferta de aconselhamento pastoral disponibilizada pelo telefone permite que qualquer pessoa que tenha acesso a um aparelho telefônico, sendo este fixo, móvel, particular ou público, possa telefonar e ter acesso imediato a este serviço. Esta modalidade de aconselhamento, portanto, não se restringe aos membros filiados a comunidades eclesiais, pelo contrário, ela leva a poimênica para um número maior de pessoas necessitadas, principalmente para aquelas que têm um certo receio em abrir a sua vida pessoal para outras pessoas ou simplesmente não têm com quem contar em situações difíceis. Ela oferece uma oportunidade de poimênica para pessoas que não têm mais com quem buscar ajuda ou não estão vinculadas a uma comunidade, pastor/a, reverendo, padre ou alguém preparado para aconselhar.

²⁰¹ Cf. Helmuth HARSCH, *op. cit.*, p. 46.

1.4.3. Nova Forma da Igreja se Fazer Presente na Sociedade

A partir do texto de João 3.1-2, que relata a visita noturna realizada a Jesus por Nicodemos, "líder dos judeus, do partido dos fariseus", Hoch conclui que o fato da visita ter sido realizada à noite revela o desejo e a preocupação de Nicodemos de não ser visto por outras pessoas. Essa preocupação continua sendo relevante e atual, pois muitas pessoas dificilmente se deslocam para a casa pastoral ou para a secretaria de uma igreja para falar dos seus problemas. Também aqueles membros que participam de atividades e celebrações comunitárias, dependendo do problema que enfrentam, não costumam comentá-lo por medo de se expor ao julgamento. Quem procura ajuda tem receio de ser ridicularizado, de se tornar vítima de comentários e passar por constrangimentos. Segundo Hoch é comum que a sociedade e também as comunidades eclesiais exijam que as pessoas mantenham uma aparência de bem estar ou que usem "máscaras".²⁰²

Através da oferta do aconselhamento por telefone, qualquer pessoa pode ligar e ser prontamente atendida por um/a aconselhante pastoral que está preparado/a para ouvi-la, sem correr o risco de ser vista por outras pessoas e passar por algum tipo de constrangimento. Dessa forma, portanto, as igrejas se fazem presente na vida de pessoas que em outras circunstâncias não procurariam ajuda ou não seriam alcançadas pela poimênica. Essa modalidade de aconselhamento, conseqüentemente, é uma oportunidade das igrejas estenderem seus ouvidos para além das atividades e possibilidades oferecidas dentro das comunidades, tanto para membros como para não-membros.

O aconselhamento por telefone também é uma forma das igrejas se adaptarem e terem uma atuação eficaz na sociedade,

²⁰² Cf. Lothar C. HOCH, *op. cit.*, p. 03.

especialmente no contexto urbano atual. É uma tentativa de se fazer presente na vida cotidiana das pessoas, pois como afirma Oro, boa parte da população brasileira se apega à religião "para enfrentar os problemas do cotidiano". Conforme o autor, esse apego à religião

prende-se ao universo de representação que concebe o sagrado como domínio que recobre e atravessa o social, segundo essa concepção, a vida não ocorre separadamente da esfera espiritual.²⁰³

Ao oferecer aconselhamento pastoral por meio do telefone, as igrejas, nesse sentido, estarão buscando

fornecer explicações e soluções para as aflições, dar sentido à vida, organizar as emoções, fornecer elementos para a estruturação do universo simbólico e preservar o encantamento do mundo e da vida.²⁰⁴

Por outro lado, o aconselhamento pelo telefone também tem a tarefa de ser um agente de transformação das próprias igrejas e da sociedade. Conforme Habenicht, assim como o aconselhamento por telefone está comprometido com o sigilo, ele também está com o "trabalho aberto", público. Ele precisa procurar corrigir falhas e problemas que se manifestam na vida comunitária e social. Segundo Habenicht, o simples fato da existência dessa modalidade de aconselhamento por si só já se constitui numa crítica social. Um local em que pessoas voluntariamente se colocam à disposição do próximo é algo que merece ser avaliado positivamente numa sociedade capitalista que apenas visa o lucro e o poder.²⁰⁵

O autor também afirma que nesta modalidade de aconselhamento, tanto aconselhantes como quem telefona experimenta e ensaia uma nova forma de se relacionar e que essa experiência também trará influências positivas no ambiente que os cerca. No aconselhamento por telefone os/as aconselhantes ensaiam um modelo de relacionamento com o/a outro/a mais

²⁰³ Ari Pedro ORO, *op. cit.* In: FONSECA, Cláudia (Org.), *op. cit.*, p. 88.

²⁰⁴ Id. *ibid.*, p. 88.

²⁰⁵ Cf. Ingo HABENICHT, *op. cit.*, p. 381.

peçoal e humano, um jeito de ser que procura aceitar as pessoas assim como elas são, sem máscaras. Esse pode ser um pequeno, mas importante passo em direção a uma forma mais digna e humana de viver em comunidade/sociedade.²⁰⁶

1.5. Estudo de Caso

O estudo de caso pretende ser uma ferramenta de avaliação e ilustração de algumas possibilidades do aconselhamento pastoral realizado por meio do telefone. O atendimento que será analisado também já serviu para um estudo de caso realizado nas reuniões mensais dos/as aconselhantes do SICA, que têm por finalidade o aperfeiçoamento das pessoas que colaboram com o SICA e a melhoria nos atendimentos prestados por esta entidade. As conclusões que serão apresentadas logo após a descrição do caso incluem, portanto, também resultados da avaliação realizada por esse grupo de aconselhantes.

1.5.1. O Caso

O caso a seguir ilustra um atendimento realizado no Serviço Interconfessional de Aconselhamento²⁰⁷, num final de tarde, em que uma mulher de 35 anos solicitou ajuda através do telefone. Inicialmente o telefonema foi atendido pela recepcionista, para a qual essa mulher manifestou o desejo de conversar com alguém naquele momento. Em seguida, a recepcionista se dirigiu com o telefone móvel até uma das salas

²⁰⁶ Cf. Ingo HABENICHT, *op. cit.*, p. 381.

²⁰⁷ A escolha deste caso se dá devido ao grande número de mulheres que procuram aconselhamento no SICA, especialmente através do telefone, para falarem sobre questões pessoais e familiares.

reservadas para aconselhamento, onde a aconselhante de plantão atendeu ao telefone e o diálogo foi estabelecido. Os nomes da pessoa que telefonou e da aconselhante serão substituídos por pseudônimos, por motivo de sigilo. A pessoa que telefonou será chamada de Margarida e a que lhe atendeu receberá o nome de Hortência.

Diálogo:

Hortência 1: Alô, eu sou Hortência e estou à sua disposição.

Margarida 1: Alô, eu sou Margarida. Preciso tomar uma decisão hoje e não sei o que fazer, por isso resolvi ligar para ouvir a opinião de uma outra pessoa.

Hortência 2: Sinta-se à vontade para falar.

Margarida 2: É que eu estou querendo me separar do homem com quem já vivi um ano. Mas ele e os filhos dele não querem. Eles dizem que gostam muito de mim e que não é pra eu ir embora.

Hortência 3: Você, eu posso chamá-la de você?

Margarida 3: Tenho 35 anos. Pode me chamar de você.

Hortência 4: E você, como você se sente vivendo com eles?

Margarida 4: Eu sinto que não estou feliz. Eu vivo muito em função deles. Eu gosto deles. Os filhos dele se apegaram muito a mim. Mas eu gostaria de fazer alguma coisa por mim. Eu vivi a minha vida inteira em função dos outros e não fiz o que eu realmente queria fazer.

Hortência 5: E o que lhe impede de fazer alguma coisa por você?

Margarida 5: Eu tenho pena de deixá-los. O meu companheiro não quer aceitar que eu vá embora. Pra eles é muito bom que eu

fique, mas pra mim não. Há alguns meses atrás eu até estava feliz com eles. Era quando eu estava grávida, mas eu perdi a criança após 3 meses de gravidez.

Hortência 6: O bebê estava dando sentido para você?

Margarida 6: Sim. Ele dava sentido pra mim. Mas o meu companheiro não queria a criança porque ele já tem os dois filhos adolescentes. Eu queria muito. A gente não tava bem. Daí eu engravidei para ver se melhorava o relacionamento, mas eu abortei e agora eu não estou mais feliz.

Hortência 7: O que estaria impedindo você de ser feliz?

Margarida 7: Eu não gosto dele tanto assim e gostaria de fazer alguma coisa por mim, mas ele não aceita. Por isso eu fico indecisa. O que você acha que eu devo fazer?

Hortência 8: Se eu entendi bem, a partir do que você me contou até agora me transpareceu que a sua vontade maior está em se separar, mas o fato do seu companheiro não querer perder você e os filhos dele terem se apegado a você e você a eles está deixando você indecisa. Quando você pensa nesta possibilidade de ficar com eles me parece que você não seria feliz. É isso?

Margarida 8: É. Eles são felizes. Mas eu não.

Hortência 9: E como você imagina a sua vida vivendo separada deles?

Margarida 9: Eu poderia morar com uma pessoa próxima a mim, eu teria o meu dinheiro e poderia fazer alguma coisa por mim.

Hortência 10: O que seria fazer alguma coisa por você?

Margarida 10: Eu sair com as amigas, fazer coisas que gosto. Por exemplo, comprar uma roupa que eu gosto. Muitas vezes eu

comprava uma roupa que as outras pessoas achavam bonita e eu depois acabava nem usando. Vivendo lá com eles, eu também só faço as coisas pra eles.

Hortência 11: Diante dessa situação, o que você realmente gostaria de fazer?

Margarida 11: Eu acho que devo me separar. Não posso ficar com ele por pena. Eu já conversei com uma psicóloga e ela disse que eu deveria fazer o que minha cabeça manda. Mas eu fico com pena de deixar as crianças porque a gente se apega.

Hortência 12: E como seria se você não vivesse mais com eles, mas fosse visitá-los ou eles também poderiam visitá-la?

Margarida 12: Isso ele não quer. Ele diz que se é pra separar então tem que ser de vez. Isso eu não queria. Eu até me dispus a cuidar da casa deles durante a semana, mas isso ele também não quer. Eu não sei o que eu faço.

Hortência 13: Eu sinto que você gostaria de viver a sua vida, fazer o que você gosta, mas não perder o contato com as crianças. Estou certa?

Margarida 13: É. Isso eu não queria.

Hortência 14: E o seu companheiro me parece que é radical na sua decisão. Ele quer cortar os vínculos totalmente se vocês vierem a se separar.

Margarida 14: É, ele quer tudo do jeito dele. Ele não me entende. Ele acha que eu sou feliz lá com eles, mas eu não sou.

Hortência 15: E para você, o que é mais importante?

Margarida 15: Sou eu, né!

Hortência 16: E se você decidir se separar dele e tiver que ficar sem ver as crianças seria possível suportar a saudade?

Margarida 16: É, se ele não aceitar que eu veja as crianças, eu tenho que aceitar. Vai ser difícil pra mim e pra eles, mas vou fazer o quê? Eu preciso pensar em mim primeiro, porque nos outros já pensei a vida inteira. O que você me diz, o que devo fazer?

Hortência 17: O prazo para você dar a resposta é até hoje, não tem jeito de prorrogar?

Margarida 17: Não, ele diz que é pra eu decidir até hoje.

Hortência 18: E como você imagina que vai ser essa conversa? Ou o que você gostaria de falar?

Margarida 18: Bom, vai ser difícil, mas eu tenho que falar o que eu quero pra mim. Eu não posso ficar com eles se eu não sou feliz. Eu vou tentar, mas se ele for radical eu não vou poder fazer nada. Depois de falar com eles eu posso telefonar pra você de novo se eu tiver vontade?

Hortência 19: Claro. Eu estarei aqui na próxima X-feira, no horário X. Se você quiser conversar mais pode ligar novamente. Se for necessário, durante a semana também tem mais aconselhantes à disposição no SICA.

Margarida 19: Está bem. Eu precisava ouvir uma opinião de uma pessoa diferente, porque se eu falo pra minha família ela puxa pra um lado e não me entende. Muito obrigada. Se eu precisar, eu telefono. Tchau.

Hortência 20: Tchau.

1.5.2. Avaliação

A partir do caso acima descrito pode-se concluir que pelo fato de Margarida dispor de um aparelho telefônico, ter ligado para o Serviço Interconfessional de Aconselhamento, que também atende por meio do telefone e conta com a presença e disponibilidade de Hortência, Margarida teve a oportunidade de receber um atendimento imediato e falar com uma pessoa desconhecida. Além de expor sua preocupação, Margarida também tinha a necessidade de falar com alguém que não fosse conhecido ou da família (Margarida 19), que parece ser o círculo de pessoas mais próximas desta mulher ou as pessoas com quem ela teve a oportunidade de falar sobre as dificuldades que vem enfrentando e a decisão que pretende tomar.

Além da família, margarida fala da psicóloga (Margarida 11) que parece ter-lhe acompanhado, mas que aparentemente não podia ser acessada no momento. Talvez pelo fato de ter que marcar hora ou de Margarida não estar em condições de arcar com a consulta ou porque ela simplesmente não queria falar sobre o assunto com a psicóloga, pois queria ouvir a opinião de uma outra pessoa (Margarida 01).

Margarida não teve receio em falar das suas dificuldades, pois ela foi direto ao assunto. Provavelmente a urgência e a comunicação por telefone contribuíram para que ela falasse sem medo e rodeios (Margarida 01).

O tipo de aconselhamento adotado por Hortência neste caso é a forma não-diretiva que permite que a própria pessoa que telefona encontre e escolha a melhor solução para o seu problema. Apesar de Margarida insistir na pergunta: "O que você me diz, o que eu deveria fazer?", Hortência não lhe dá uma

resposta, mas continua o diálogo de modo que a própria Margarida encontra a solução para o seu problema (Margarida 18: "Bom, vai ser difícil, mas eu tenho que falar o que quero pra mim. Eu não posso ficar com eles se eu não sou feliz").

Neste atendimento ficaram evidenciadas características típicas do aconselhamento pelo telefone como, por exemplo, a rapidez, a economia de tempo, o baixo custo, a forma instantânea de estabelecer contato com a aconselhante, a preservação do anonimato de Margarida.

Margarida que aparentemente se encontrava sozinha diante de uma decisão importante para sua vida pôde falar com alguém antes de encaminhar a sua escolha (Margarida 18). Se ela tivesse que marcar uma hora e vir pessoalmente ao SICA para ser atendida, ou tivesse que ir até a paróquia ou a casa pastoral provavelmente não teria ido, pois ela precisava de um atendimento imediato.

2. Limites do Uso do Telefone no Aconselhamento Pastoral

2.1 Ausência Física

Conforme dito anteriormente, o telefone é um instrumento que tem a capacidade de transportar a voz e ouvido de uma pessoa, ele, porém, não transporta gestos, expressões corporais e nem permite o contato físico.

Conforme Hornschuh, a linguagem corporal permanece ausente num diálogo por telefone e esse pode ser um fator que dificulta

a comunicação numa relação de ajuda. O autor cita, por exemplo, casos em que a pessoa telefona e não diz uma palavra, ouve-se a sua respiração, mas ela não fala. Num contato frente-a-frente, com a ajuda de recursos corporais como a visão, o tato, essa situação poderia ser contornada de outras formas.²⁰⁸

Horns Schuh também constata que enquanto uma pessoa fala, a outra precisa escutar atentamente, e isso acontece num processo que exige persistência e atenção por parte de quem ouve. O/a aconselhante precisa constantemente dar um sinal de que ele/a está escutando e entendendo o que a pessoa está dizendo, pois caso essa resposta não aconteça, facilmente pode surgir a pergunta por parte de quem liga: "você ainda está aí?" Num diálogo em que as duas pessoas estão presentes fisicamente a dinâmica de comunicação tende a ser mais criativa.²⁰⁹

O fato de numa conversa telefônica faltarem respostas como expressão facial e outras expressões corporais que confirmem o que o/a aconselhante está dizendo pode deixar uma sensação de insegurança na pessoa que estabeleceu o contato. Ela pode ter dúvidas se de fato foi levada a sério, se o/a aconselhante realmente entendeu o seu problema, a sua situação.²¹⁰

2.2. Anonimato

O anonimato, que uma é das características da comunicação telefônica e do aconselhamento pastoral realizado através deste meio, traz consigo algumas dificuldades. Conforme Habenicht, para o/a aconselhante faltam, por exemplo, aspectos importantes do contexto em que a ligação se originou. Em situações nas

²⁰⁸ Cf. Jürgen HORNSCHUH, *Telefonisch vermittelte Kommunikation*. In: WIERNERS, Jörg (Org.), *op. cit.*, p. 130.

²⁰⁹ Cf. id. *ibid.*, p. 131.

²¹⁰ Cf. id. *ibid.*, p.132.

quais a pessoa liga apenas uma vez para buscar ajuda não é possível que uma equipe reflita e perceba outros aspectos que deveriam ter sido ditos durante a conversa. O autor também afirma que um contato realizado pelo telefone oferece menos chances de envolvimento ou estabelecimento de vínculos afetivos.²¹¹

O anonimato também pode prejudicar se a pessoa estiver intencionada a se suicidar ou se o aconselhamento médico ou jurídico forem necessários. Por meio do telefone o encaminhamento para pessoas ou instituições competentes torna-se mais difícil.²¹²

Segundo Habenicht, crises religiosas e psíquicas são mais difíceis de reconhecer-se através do telefone.²¹³ Também Harsch constata que por meio do telefone é difícil estabelecer-se diagnósticos. Entretanto, nisto o autor também vê uma chance do aconselhamento por telefone que deve ser determinado pelo seu modo de estabelecer contatos com as pessoas e construir relações ao invés de estabelecer diagnósticos distanciados.²¹⁴

Harsch também afirma que o anonimato dos centros e dos colaboradores do aconselhamento por telefone pode despertar grandes expectativas de cura por parte de quem telefona. É importante que colaboradores/as saibam lidar com esta situação e percebam os seus próprios limites.²¹⁵

²¹¹ Cf. Ingo HABENICHT, *Telefonseelsorge als Form intentionaler Seelsorge*, p. 239-40.

²¹² Cf. id. *ibid.*, p. 239-40.

²¹³ Cf. id. *ibid.*, p. 240.

²¹⁴ Cf. Helmtuh HARSCH, *op. cit.*, p. 46-7.

²¹⁵ Cf. id. *ibid.*, p. 46-7.

2.3. Estudo de Caso

2.3.1. O Caso

O caso que servirá de base para análise e ilustração de alguns limites do aconselhamento pastoral por telefone será o mesmo apresentado no item 5.1.1., o atendimento prestado para Margarida.

2.3.2. Avaliação

É a primeira vez que Margarida telefona e fala com a Hortência no Serviço Interconfessional de Aconselhamento. Ambas não se conhecem. Hortência não sabe quem é Margarida, qual a sua idade, onde e como mora, em que trabalha, de onde está telefonando, ela não conhece as pessoas que convivem com Margarida e nem em que contexto ela vive. A única informação inicial que Hortência tem de Margarida é seu timbre de voz e o seu nome (verdadeiro ou pseudônimo), fica inclusive na dúvida se deve chamá-la de senhora ou você porque é difícil perceber a idade no início de uma conversa telefônica (Margarida 1 e Hortência 3). Manifestam-se, portanto, algumas dificuldades de um contato estabelecido através do telefone por duas pessoas que não se conhecem: ausência física e anonimato.

Margarida tem pressa em expor a sua situação e ouvir a opinião de uma outra pessoa. Ela vai direto ao assunto (Margarida 1 e 2) e informa que precisa tomar uma decisão naquele dia. Existe uma pressão de tempo (Hortência 17, Margarida 17). Uma nova conversa antes de Margarida encaminhar sua decisão e conversar com seu companheiro não se torna mais

possível e Margarida também não voltou a falar com Hortência após esse dia. Hortência tenta captar o essencial e a necessidade de Margarida para poder ajudá-la em sua angústia naquele momento, mas não tem a chance de falar novamente com Margarida e lhe dizer outros aspectos importantes que foram percebidos pelo grupo de aconselhantes que em conjunto refletiu sobre a situação apresentada por Margarida.

Após estudar o caso, a equipe de aconselhantes constatou que Margarida necessitaria de uma ajuda mais prolongada, um atendimento individual ou uma participação no grupo de apoio, para trabalhar e reforçar a sua auto-estima (Margarida 10), melhor elaborar a questão da perda do bebê (Margarida 5), refletir sobre o seu desejo de ser mãe, pensar sobre o seu relacionamento com o companheiro e as crianças (Margarida 4 e 6). O fato de Margarida ter permanecido no anonimato e procurado ajuda uma só vez não permitiu uma ajuda mais próxima e prolongada.

3. Conclusão

Ao fazer uso da comunicação intermediada pelo telefone, as igrejas abrem um leque de possibilidades de ajuda dentro do contexto das comunidades eclesiais e para a sociedade como um todo. Através deste meio de comunicação, torna-se viável estabelecer contatos imediatos, acompanhar pessoas em situações difíceis, intervir em casos de crise.

Ao reunirem uma equipe ecumênica e interdisciplinar de aconselhantes voluntários/as em um centro de aconselhamento pastoral e disponibilizar esse serviço por meio do telefone, as

igrejas históricas criam a oportunidade de se fazer presentes e atuantes na vida quotidiana de quem vive em centros urbanos.

A comunicação telefônica permite que o aconselhamento pastoral seja realizado com economia de tempo e baixo custo financeiro. Ainda torna possível o estabelecimento de um contato imediato e democrático entre as pessoas que oferecem e procuram ajuda, com a opção de permanência ou não no anonimato.

Os limites enfrentados por essa modalidade de aconselhamento são ausência física, a falta da expressão corporal ou a linguagem não-verbal e o anonimato.

CONCLUSÃO

Ao final desta pesquisa ficou demonstrado que dentre as diferentes formas de aconselhamento, como por exemplo, o psicológico, educacional, genético, está o aconselhamento pastoral que acontece através de diálogo ou outras formas de comunicação. O específico desta modalidade de aconselhamento está nas suas raízes bíblicas e teológicas, na forma de ver o ser humano na relação com o Sagrado bem como no seu paradigma. O aconselhamento pastoral busca referências no agir poimênico de Jesus Cristo, apoio numa força extra nós e conta com a fé cristã, com a espiritualidade, para acompanhar o ser humano nos mais profundos abismos de sua existência. Ao se basear na pessoa de Jesus Cristo, que unifica todas as pessoas cristãs, o aconselhamento pastoral também tende a ser realizado em parceria entre as igrejas cristãs.

Contatou-se que o aconselhamento pastoral é um processo comunicativo que considera as diferentes dimensões do ser humano. Ao mesmo tempo em que o aconselhamento pastoral procura ver e resolver as dificuldades do ponto de vista religioso e espiritual, ele também leva em consideração as dimensões físicas, emocionais, sociais, econômicas, políticas e culturais em que a pessoa se insere. Nesse sentido ele também se mantém aberto para uma prática interdisciplinar e valoriza a sabedoria de outras ciências para a relação de ajuda.

Ficou demonstrado que tanto ministros/as ordenados/as quanto pessoas leigas são agentes do aconselhamento pastoral. Cada qual pode exercer o ministério da poimênica desde que se sinta motivado, tenha habilidades e preparo para este serviço. Obreiros/as ordenados/as além de exercerem o seu ministério são também despertadores/as de lideranças para o aconselhamento pastoral.

O aconselhamento pastoral se destina para a comunidade eclesial e para a sociedade, para qualquer pessoa que procura ajuda, sem discriminação de qualquer espécie, independente dela estar ou não vinculada a uma comunidade eclesial, pois qualquer pessoa pode enfrentar crises no decorrer de sua vida e necessitar de ajuda.

Foi visto que crises são fases difíceis, marcadas por perdas ou mudanças, que fazem parte da vida humana. Qualquer pessoa pode sofrer repentinas alterações no estado físico, emocional, mental ou espiritual e entrar em crise. Crises também acontecem na vida social, através de alterações, rupturas ou mudanças em sistemas, costumes e estruturas.

Ficou constatado que pessoas que vivem em centros urbanos tendem a enfrentar dificuldades e mudanças típicas da vida urbana. O contexto urbano atual está marcado pelas mudanças nas

relações de gênero, nas formas de convivência familiar e social, nos valores culturais, pelas incertezas no mercado de trabalho, pela vida centrada no indivíduo. O anonimato, o isolamento, a solidão, o stress são outros fatores que trazem aflições e desequilíbrio físico, emocional e espiritual para quem vive em cidades.

A partir dessas diferentes ocorrências de crises torna-se necessário que, em nossa sociedade, se desenvolvam novas formas de ajuda. Essas situações de crises, incertezas, desilusões, dificuldades de relacionamentos familiares, isolamento, angústias e vazios existenciais requerem também por parte das igrejas a oferta de novas, contextualizadas e criativas formas de aconselhamento pastoral.

Constatou-se que através de revolução tecnológica nos meios de comunicação ocorrida nos últimos tempos, as igrejas dispõem de novos meios de comunicação como o telégrafo, o rádio, a televisão, os jornais, o telefone e a rede mundial de computadores, para se fazer presente na vida das pessoas e ir ao encontro daquelas que se encontram em situações de crise. Especialmente o telefone pode ser muito útil para situações de aconselhamento pastoral dentro do contexto das comunidades eclesiais e para a sociedade como um todo. Através dele, torna-se viável o estabelecimento de um contato imediato, acompanhar pessoas em situações difíceis, intervir em casos de crise.

A partir da comunicação telefônica que permite economia de tempo, baixo custo financeiro, contato imediato e democrático, possibilidade de se permanecer no anonimato, o aconselhamento pastoral pode estender-se para um número maior de pessoas e fazer-se presente na sua vida quotidiana de quem vive em cidades.

Concluiu-se que o aconselhamento pastoral por telefone

estabelecido de forma formal em centros de aconselhamento é uma oportunidade das igrejas reunirem forças e prestarem esse serviço através de uma equipe ecumênica e interdisciplinar composta por pessoas voluntárias capacitadas.

Também foi possível concluir que a dimensão pastoral do aconselhamento por telefone é uma contribuição específica por parte das igrejas, ou seja, um diferencial em relação às outras formas de aconselhamento. Ao incluírem a espiritualidade no aconselhamento as igrejas reconhecem que existem outras possibilidades para solucionar problemas humanos que vão além daquelas oferecidas pelas ciências humanas. Quando as habilidades humanas não mais encontrarem caminhos viáveis para aliviar a angústia humana a fé pode ser fonte de sentido, esperança, compaixão e esperança.

Verificou-se que aconselhamento pastoral prestado através desse meio de comunicação também enfrenta limites como, por exemplo, a ausência física e a falta da expressão corporal, o anonimato que sonega informações sobre a própria pessoa que telefona e o contexto no qual ela está inserida.

Concluiu-se que o aconselhamento pastoral oferecido por meio do telefone é uma modalidade nova e atual porque acontece através de um meio moderno de comunicação e porque vai ao encontro de necessidades de uma sociedade que vive numa cultura da tecnologia.

BIBLIOGRAFIA

- BEYER, Newton P. *SICA e sua história*. Porto Alegre: SICA, 1999.
- BÍBLIA SAGRADA: Antigo e Novo Testamento. Tradução na linguagem de hoje. 1. ed. São Paulo: Sociedade Bíblica do Brasil, 1988.
- BRAKEMEIER, Gottfried. *Por que ser cristão? Dez boas razões para crer em Jesus Cristo, crer na ressurreição, viver em comunidade, ler a Bíblia, amar o próximo*. São Leopoldo: Sinodal, 2004.
- BURSZTYN, Marcel, CHAIN, Arnaldo, LEITÃO, Pedro (Orgs.). *Que crise é esta?* São Paulo: Brasiliense; Brasília: Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, 1984.
- CLINEBELL, Howard. *Aconselhamento Pastoral: Modelo centrado em libertação e crescimento*. 2. ed. São Paulo: Paulus; São

- Leopoldo: Sinodal, 1987.
- DANON, Marcella. *Counseling: uma nova profissão de ajuda*. Curitiba: Sociedade Educacional e Editora IATES, 2003.
- DEFLEUR, Melvin L., BALL-ROKEACH, Sandra. *Teorias da comunicação de massa*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1993.
- EVANGELISCHE KONFERENZ FÜR TELEFONSEELSORGE UND DIE KATHOLISCHE ARBEITSGEMEINSCHAFT TELEFONSEELSORGE UND OFFENE TÜR. Leitlinien für den Dienst der Telefonseelsorge. In: WIENERS, Jörg (Org.). *Handbuch der Telefonseelsorge*. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht, 1995.
- FELDMANN, Clara, MIRANDA, Márcio Lúcio. *Construindo a Relação de Ajuda*. 13. ed. Belo Horizonte: Crescer, 2002.
- FONSECA, Cláudia (Org.). *Fronteiras da cultura: horizontes e territórios da antropologia na América Latina*. Porto Alegre: Ed. Universidade/UFRGS, 1993.
- FONSECA, Cláudia. *Caminhos da adoção*. São Paulo: Cortez, 1995.
- FRIESEN, Albert. *Cuidando do ser: Treinamento em Aconselhamento Pastoral*. Curitiba: Esperança, 2000.
- GENDRIN, Bernard. *Igreja e Sociedade: Comunicação impossível?* São Paulo: Paulinas, 1998.
- HABENICHT, Ingo. *Telefonseelsorge als Form intentionaler Seelsorge: Geschichte, Phänomenologie und Theologie: Eine Untersuchung zum „Selbsverständnis“ der Telefonseelsorge aus poimenischer Perspektive*. Hamburg: Kovac, 1994.
- HARSCH, Helmuth. *Theorie und Praxis des Beratenden Gesprächs: Ausbildungskurs der Evangelischer Telefonseelsorge München*.

- München: Chr. Kaiser, 1973.
- HOCH Lothar C. A comunicação como chave do Aconselhamento Pastoral. In: HOCH, Lothar C., NOÉ, Sidnei V. (Orgs.). *Comunidade Terapêutica: Cuidando do ser através da relação de ajuda*. São Leopoldo: Escola Superior de Teologia, Sinodal, 2003.
- HOCH, Lothar C. A crise pessoal e a sua dinâmica: uma abordagem a partir da psicologia pastoral. In: SCHEUNEMANN, Arno V., HOCH, Lothar C. *Redes de apoio na crise*. São Leopoldo: Associação Brasileira de Aconselhamento, Escola Superior de Teologia, 2003.
- HOCH, Lothar C. *Aconselhamento por Telefone: Oportunidades e Limites*. Texto avulso. Palestra realizada no Serviço Interconfessional de Aconselhamento em Porto Alegre, 1999.
- HOCH, Lothar C. *Familiarizando-se com a terminologia*. Texto avulso. São Leopoldo, 2004.
- HOCH, Lothar C. Psicologia a Serviço da Libertação: Possibilidades e Limites da Psicologia na Pastoral do Aconselhamento. *Estudos Teológicos*, v. 25, nº 23. São Leopoldo: Escola Superior de Teologia, 1985.
- HORNSCHUH, Jürgen. Telefonisch vermittelte Kommunikation. In: WIENERS, Jörg (Org.), *Handbuch der Telefonseelsorge*. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht, 1995.
- JÖRNS, Klaus-Peter, *Telefonseelsorge: Nachtgesicht der Kirche: Ein Kapitel Seelsorge in der Telekultur*. 2. ed. Neukirchen-Vluyn: Neukirchener, 1995.
- KUNSCH, Waldemar L. *O verbo se faz palavra: caminhos da comunicação eclesial católica*. São Paulo: Paulinas, 2001.

- LAVINAS, Iena, RIBEIRO, Luiz César de Q. *Imagens e representações sobre a mulher na construção da modernidade de Copacabana*. In: SOUZA, Célia Ferraz de, PESAVENTO, Sandra Jatahy. *Imagens urbanas: os diversos olhares na formação do imaginário urbano*. Porto Alegre: Editora da Universidade/UFRGS, 1997.
- MCLUHAN, Marshall. *Os meios de comunicação como extensões do homem*. 3. ed. São Paulo: Cultrix, 1971.
- MUCKSCH, Norbert, *Freiwillige Mitarbeit ind der Telefonseelsorge: Chancen und Grenzen*. In: MAASSEN, Monika, GROLL, Thomas, TIMMERBRINK, Hermann (Orgs.). *Mensch versteht sich nicht von selbst: Telefonseelsorge zwischen kommunikationstechnik und Therapie*. 2. ed. Münster: LIT, 1999.
- MÜLLER-STÖRR, Clemens. *Subjektive Krisentheorien in der Telefonseelsorge*. Tübingen: Schöppe & Schwarzenbart, 1991.
- NAUER, Doris *Seelsorge-konzepte im Widerstreit: Ein Kompendium*. Stuttgart, Berlin, Köln: Kohlhammer, 2001.
- NOÉ, Sidnei V. *Seqüelas vivenciais na biografia: chances e riscos da pós-modernidade para a poimênica cristã*. *Estudos Teológicos*, vol. 40, nº 03. São Leopoldo: Escola Superior de Teologia, 2000.
- ORO, Ari Pedro. *Religiões afro-brasileiras: religiões multiétnicas*. In: FONSECA, Cláudia (Org.). *Fronteiras da cultura: horizontes e territórios da antropologia na América Latina*. Porto Alegre: Ed. Universidade/UFRGS, 1993.
- PESAVENTO, Sandra Jatahy. *A cidade maldita*. In: SOUZA, Célia Ferraz de, PESAVENTO, Sandra Jatahy. *Imagens urbanas: os diversos olhares na formação do imaginário urbano*. Porto

- Alegre: Editora da Universidade/UFRGS, 1997.
- SCHEUNEMANN, Arno V. Crises pessoais: sua interface com as novas articulações sociais e o aconselhamento como emponderamento em redes sociais de apoio, significado, serviços e trabalho. In: SCHEUNEMANN, Arno V., HOCH, Lothar C. *Redes de apoio na crise*. São Leopoldo: Associação Brasileira de Aconselhamento, Escola Superior de Teologia, 2003.
- SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph, Aconselhamento Pastoral e diversidade cultural. *Estudos Teológicos*, vol. 37, nº 01. São Leopoldo: Escola Superior de Teologia, 1997.
- SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph, STRECK, Valburga Schmiedt. *Imagens da Família: dinâmica, conflitos e terapia do processo familiar*. São Leopoldo: Sinodal, 1996.
- SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph. A fundação da Associação Brasileira de Aconselhamento: Motivos, objetivos e perspectivas. In: Associação Brasileira de Aconselhamento (Ed.). *Fundamentos Teológicos do Aconselhamento*. São Leopoldo: Sinodal, IEPG, 1998.
- SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph. Perspectivas da Teologia Prática no Brasil e na América Latina. In: Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT (Org.). *Teologia Prática no contexto da América Latina*. São Leopoldo: Sinodal, 1998.
- SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph. *Aconselhamento Pastoral*. In: SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph (Org.). *Teologia Prática no Contexto da América Latina*. São Leopoldo: ASTE, Sinodal, 1998.
- SERVIÇO INTERCONFESSIONAL DE ACONSELHAMENTO. *O Aconselhamento no Serviço Interconfessional de Aconselhamento*. Porto Alegre:

- SICA, 1993.
- SERVIÇO INTERCONFESSIONAL DE ACONSELHAMENTO. *Regimento do Serviço Interconfessional de Aconselhamento*. Porto Alegre: SICA, 1971.
- SERVIÇO INTERCONFESSIONAL DE ACONSELHAMENTO. *Relatórios de Atividades, 2002-2004*.
- SOUZA, Célia Ferraz de, PESAVENTO, Sandra Jatahy (Orgs.). *Imagens urbanas: os diversos olhares na formação do imaginário urbano*. Porto Alegre: Editora da Universidade/UFRGS, 1997.
- STANGE, Erich. *Telefonseelsorge*. 1. ed. Kassel: J.G. ONCKEN, 1961.
- THOMAS, Klaus. *Handbuch der Selbstmordverhuetung: Psychopathologie, Psychologie und Religionspsychologie einschliesslich der Eheberatung und Telefonseelsorge*. Stuttgart: F. Enke, 1964.
- WIENERS, Jörg. *Selbstverständnis und Funktion des Ehrenamtes in der Telefonseelsorge*. In: WIENERS, Jörg (Org.). *Handbuch der Telefonseelsorge*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 1995.
- WINKLER, Klaus. *Seelsorge*. Berlin, New York: Walter de Gruyter, 1997.
- WONDRACEK, Karin, HERNÁNDEZ, Carlos. *Aprendendo a lidar com crises*. São Leopoldo, Sinodal, 2004.

SITES

AMIGOS ANÔNIMOS SAMARITANOS. Disponível em <http://samaritanos.cjb.net>, capturado em 14.11.2004.

BARROS, Eduardo B. de, CARNEIRO, Leandro. *O sindicalismo Virtual: Uma possibilidade real?* Disponível em www.homedoleo.hpg.ig.com.br/monocomp.htm, capturado em 19.09.2004.

CENTRO DE VALORIZAÇÃO À VIDA. Disponível em www.cvv.com.br, capturado em 14.11.2004.

DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA. Versão On-Line 3.0 Século XXI.

DUARTE, Marcelo. *Invenções de A a Z: Telefone*. Disponível em http://www.guiadoscuriosos.com.br/index.php?cat_id=52476.com.br, capturado em 12.12.2004.

FERREIRA, Alexandre. *História do rádio*. Disponível em www.microfone.jor.br/historia.htm, capturado em 10.10.2004.

MACHADO, André, MONTEIRO, Elis. *Muito mais que dez anos*. Disponível em <http://www.rnp.br/noticias/imprensa/2005/not-imp-050523a.html>, capturado em 06.06.2005.

MARIANO, Nilson, RITZEL, Lúcia. *IBGE revela redução no abismo social*. Porto Alegre: Jornal Zero Hora, 30 set., 2004.

MARTÍNEZ, Evelio. *Evolución de la tecnología celular*. Disponível em <http://www.yucatan.com.mx/especiales/celular/3g.asp>, capturado em 22.05.2005.

MINISTERIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. *Tecnologia e inventos*. Disponível em www.ctjovem.mct.gov.br, capturado em 03.11.2004.

NOÉ, Sidnei V. *Introdução à Clínica Pastoral*. Disponível em <http://geocities.yahoo.com.br/sidnoe>, capturado em 19.04.2005.

NOÉ, Sidnei V. *O que é Aconselhamento Pastoral?* Disponível em <http://geocities.yahoo.com.br/sidnoe>, capturado em 19.04.2005.

PAMPANELLI, Giovana A. *A Evolução do Telefone e uma Nova Forma de Sociabilidade*. Disponível em www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/actual/gazevedo.html#13 capturado em 12.11.2004.

PAULA, Nice de. *Nova geração de telefonia pela internet busca consumidor residencial*. Globo Online Rio de Janeiro. Disponível em <http://oglobo.globo.com.br>, capturado em 20.06.2005.

PEREIRA, Aisa. *Aprenda a Internet Sozinho Agora: A história da Internet*. Disponível em <http://www.aisa.com.br/historia.html>, capturado em 06.10.04.

REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA. Disponível em <http://www.rnp.br/noticias/imprensa/2005/not-imp-050523a.html>, capturado em 06.06.2005.

REUTERS. *Número de computadores pessoais deve dobrar em 2010, no mundo*. Disponível em www.jornaloglobo.com.br, capturado em 15.12.2004.

SCIARRETA, Toni. *'Modernetes' e aparelhos 'tijolo' marcaram a pré-história da telefonia celular brasileira.* Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/smp-historia.shtml>, capturado em 20.05.2005.

SIQUEIRA, Holgonsi S. G. *Cidade pós-moderna.* Disponível em <http://www.angelfire.com/sk/holgonsi/incerteza.html>, capturado em 18.05.2005.

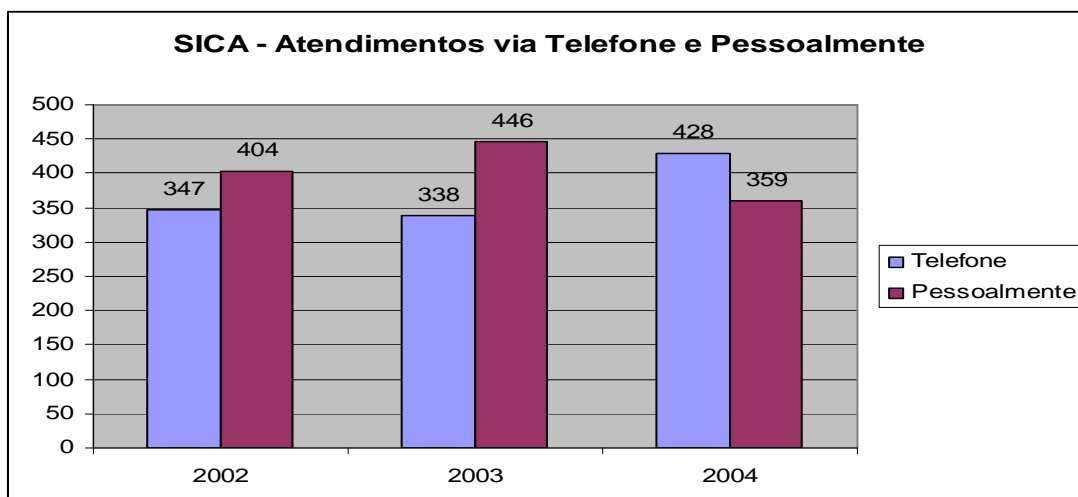
TELEFONSEELSORGE. Disponível em <http://www.telefonseelsorge-mz-wi.de/telefonseelsorge.html>, capturado em 11.06.2005.

WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *Telefone.* disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Telefone>, capturado em 09.10.2004.

ZIMMERMANN, Patrícia. *PC Conectado deve chegar às lojas neste final de semana, prevê indústria.* Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u97316.shtml>, capturado em 18.06.2005.

ANEXOS

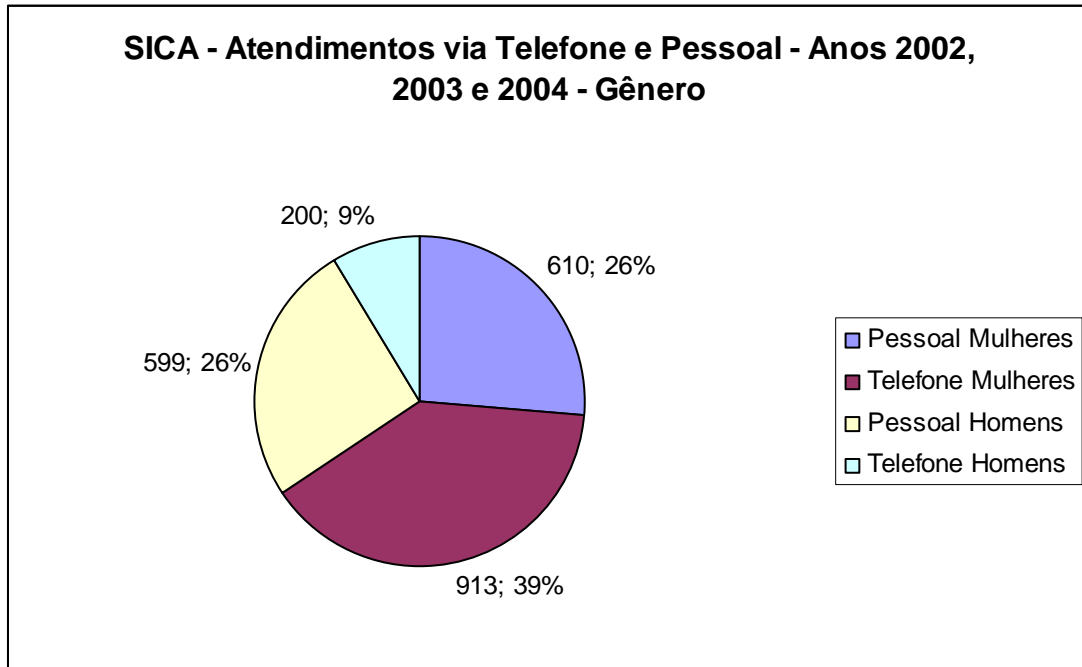
Durante os anos de 2002, 2003 e 2004, cerca de 2.322 pessoas buscaram orientação nas "várias áreas da problemática humana" no Serviço Interconfessional de aconselhamento.²¹⁶ Dentre elas, 1.113 buscaram atendimentos por meio do telefone e 1.209 se dirigiram pessoalmente até a sede da entidade.



Dentre os 2.322 atendimentos prestados pelo SICA, 1.523 foram mulheres e os homens somaram o total de 799. Além das

²¹⁶ Os gráficos foram elaborados a partir dos dados do Relatório de Atividades do SICA. Fonte: SERVIÇO INTERCONFESSIONAL DE ACONSELHAMENTO, *Relatórios de Atividades, anos 2002-4.*

mulheres ocuparem o maior número de atendimentos (65%), são também elas que mais buscam aconselhamento por meio do telefone (39% contra 9% dos homens).



As dificuldades, conflitos e crises apresentados pelas pessoas que buscaram ajuda foram: Familiar: 694; Psicológico: 456; Outros: 353; Informações: 438; Espiritual/Religioso: 104; Matrimonial/Conjugal: 135; Jurídico: 54; Tóxicos/Alcoolismo: 210; Profissional: 130; Econômico: 94; Médico: 57; Sexual: 30; Educacional: 42; Ético: 16; Juventude: 24; Moral: 13; Social: 79; Suicídio: 9; Vocacional: 4.

