

## A Voz: Palavra e Emoção (\*)

Maria da Conceição Tavares de Almeida

**RESUMO:** A propósito do tipo particular de comunicação que se estabelece ao telefone (que testemunha a existência de inúmeras Linhas Telefônicas de Ajuda), a autora desenvolve uma reflexão acerca da Voz enquanto instrumento privilegiado de comunicação emocional e verbal, cujo enquadramento na relação decorre como função organizadora do pensamento e do crescimento.

Para fundamentar as suas idéias, a autora recorre a noções da psicologia do desenvolvimento, do imaginário cultural e simbólico, da psicopatologia, da psicanálise e da deontologia da relação de ajuda.

A autora propõe não o entendimento exaustivo das diferentes dimensões abordadas, mas sobretudo uma integração entre “saberes” e “fazer” que se lhe afiguram relevantes face à actividade profissional desenvolvida nesta área.

**ABSTRACT:** Concerning the particular type of telephone communication the author proposes a reflection on the Voice (emotion and verbalization) as a privileged mean of communication within the relation which has an organising function of both thought and growth.

The author has based her ideas on notions of psychology, on the cultural and symbolic imaginary, on psychotherapy and psychoanalysis, on psychopathology and on the deontology of counselling. The issue here is not an exhaustive understanding of the different dimensions referred to, but rather a theoretical/practical integration of relevant references as far as the author is concerned, considering the professional activity intensified in this area.

**RÉSUMÉ:** Concernant les particularités de la communication par téléphone – comme témoigne l'existence d'innombrables lignes d'aide téléphonique – l'auteur développe une réflexion sur la Voix (émotion et verbalisation) en tant qu'instrument privilégié de la communication dans le cadre de la relation et comme fonction organisatrice de la pensée et de la croissance.

Afin de fonder ses idées, l'auteur intègre des notions de la psychologie du développement, de l'imaginaire culturel et symbolique, de la psychothérapie et de la psychanalyse, de la psychopathologie et de la déontologie de la relation d'aide. L'auteur propose non pas la compréhension exhaustive des diverses dimensions mentionnées, mais surtout une intégration théorique et pratique de références qui lui semblent importantes face à l'activité professionnelle développée dans ce domaine.

### Ancestralidade

*“No início era o Verbo...”*

No início era o som... humano: a voz.

Nas sua dimensão emotiva, a voz está associada à expressão pré-verbal de “estares” e “sentires” sem memória.

Nas primeiras fases da vida a expressão das sensações faz-se através de sons sem a dimensão simbólica da verbalização e que correspondem à fase da vida em que as emoções, em estado puro, não serão acessíveis, em termos de memorização, à consciência.

Em termos do psiquismo, esta grelha básica e universal de emoções e expressão das mesmas, constituir-se-á

(\*) Comunicação apresentada no I Encontro Nacional de Serviços Telefónicos de Ajuda

como a base à qual sucederá a mescla de diversidade e complexidade notáveis, que entendemos por comunicação humana.

E, no entanto, as emoções díspares assentam em modos de expressão comuns: zanga e amor, choro e riso, dor e prazer, envolvendo dispositivos orgânicos sensitivos e de resposta ao estímulo similares, face a estados psíquicos de atribuição de significados antagónicos.

### Universalidade

*“Palavras, leva-as o vento”*

Há estudos que indicam a capacidade do feto, durante o período de gestação, de ouvir, reconhecer e acalmar-se com a voz da sua mãe, ou através de música. À nascença, a criança é capaz de reconhecer a voz da mãe e de orientar-se para ela.

O que fará um bebé acalmar-se, inquietar-se, responder, enfim, adequar-se, no seu padrão menos complexo de respostas sonoras, aos sons entendidos do exterior? Numa fase prévia à aquisição da linguagem verbal, a comunicação estabelece-se através das características qualitativas da sonoridade: timbre, ritmo, musicalidade e, claro, o afecto concomitante.

Há, por outro lado, no Homem, uma universalidade na possibilidade de transmissão de sons prévios à aquisição (cultural) da linguagem verbal. Dir-se-ia que se nasce, por um lado, com um potencial máximo para a aprendizagem da diversidade de (conjuntos de) sons que constituem as línguas, a par de um código universal precoce que, por outro lado, nos possibilita aceder a um entendimento eminentemente humano, não obstante as aprendizagens culturais.

Assim, embora se possa confirmar o ditado “burro velho não aprende línguas”, uma vez que a partir de determinada etapa do desenvolvimento (período óptimo) se vai estreitando a capacidade de se perceber e reproduzir sonoridades próprias das línguas, não há quem não tenha experimentado, no entanto, a deliciosa sensação de se fazer entender com um interlocutor de língua desconhecida, através de um “código” qualquer tornado razoável à luz do desejo e/ou necessidade de se estabelecer a comunicação.

Estamos na presença dos fenómenos de *identificação*

*projectiva* que nos permitem, na sua génese, desenvolver a capacidade de empatia, de entendimento do outro na procura do entendimento de nós, no interior do outro.

Fazendo referência ao filme “O Piano”, que pode aqui ser olhado por este prisma da comunicação, lembro a cena lindíssima em que esse personagem carregado de sons, emoções e significados no seu mutismo, mergulhando abruptamente no mar revoltado da sua angústia, subitamente envolta numa água absoluta, se descobre no seu desejo de viver porque se escuta para além do seu silêncio, referindo que “em vez de não ouvir nada, (h)ouve o silêncio”. Este mar/mãe (na língua francesa, esta associação simbólica tem uma evidência sonora) pode aqui servir de analogia ao ventre protector, contenedor, origem de vida de que já falámos.

### Ambiguidade e Intencionalidade

*“A (não) falar é que a gente (não) se entende”*

A Teoria da Comunicação permitiu abrir horizontes num salto epistemológico ímpar no que se refere à compreensão das ciências sociais e humanas. Simplificando, vamos-nos reportar a alguns dos seus conceitos essenciais, que nos ajudarão na leitura das ideias que gostaria de equacionar.

Assim, partimos da noção de que existem níveis da comunicação “digital” e “analógica”, que podemos também situar ao nível do consciente/inconsciente ou latente/manifesto.

Isto pressupõe a ideia de que se pode afirmar a um nível de conteúdo verbal evidente algo e, no entanto, fazê-lo acompanhar de uma emoção que lhe é dissonante.

No fundo, coloca-se a questão de como nos poderemos “trair” pela linguagem não verbal, caindo em contradição, ou mesmo em paradoxo, entre aquilo que dizemos e a forma como o dizemos. Esta contradição captada pelo outro, também muitas vezes a um nível não consciente, introduz ambiguidade mas também criatividade na comunicação.

Mas a voz, por si só, encerrará também essa ambiguidade? Como detectar então os componentes “não verbais” na própria verbalização? Através da emotividade com que o conteúdo verbal se faz acompanhar: tonalidade, intensidade, ritmo, pausa, silêncio, pontuação, qualida-

de da interacção. Ou seja, *o que é dito, como é dito.*

## Raízes Sonoras da Personalidade

*"Palavras para quê?"*

Todos os sentidos estabelecem a fronteira entre o Eu e o(s) Outro(s), sinalizando como pontos sensitivos de percepção e consciência desse Eu, dessa identidade enquanto una e única, separada, mas em troca permanente com o meio.

A voz está particularmente ao serviço da comunicação com o(s) outro(s). É endémica, na sua qualidade interactiva: a voz sai do interior do Self e penetra no interior do outro. É uma parte do Self que se exterioriza, ocupa um espaço interactivo e é captada pela corporalidade do outro. Ou seja, através da voz transcendemos a nossa corporalidade, perpetuamo-nos num espaço e num tempo reais, e fazemos eco no interior do outro.

A voz antecede e antevê, assim, a corporalidade.

Não há voz sem corpo, mas a voz pode tornar-se a parte mais acessível e previsível, anunciando a presença, estabelecendo um ritmo de interacção.

Em termos do desenvolvimento, a voz internaliza-se por uma espécie de diálogo (com os objectos internos) na ausência do objecto real.

Cumprido, assim, uma função psicológica primordial e situa-se na génese do pensamento e da simbolização.

A voz (emoção e/ou palavra), ao representar o objecto na sua ausência e fazendo prever a sua presença, cria, assim, um espaço intermédio (transitivo) de fantasia e de representação.

Por sua vez o ouvir, jogado em interacção simultânea, alternada e recíproca, representa, em termos do desenvolvimento, uma função contentora e transformadora de angústia pela atribuição de significados.

O som parte na procura de um eco no interior de outro, capaz de lho devolver passível de internalização sob a forma aceitante do afecto.

Lembro-me dos primeiros tempos da minha prática clínica em que, com a ansiedade e o afã próprios de uma "aprendiz de feiticeira", me esforçava por dizer coisas particularmente inteligentes aos meus pacientes. Tendo tido o privilégio de aprender com o Dr. Coimbra de Matos neste meu percurso profissional, sobre um caso

de um jovem toxicodependente apresentado em supervisão, o Dr. Coimbra de Matos devolveu-me a noção de que mais importante do que o que eu lhe dizia, era como o dizia.

"Ele não perceberá o que lhe diz; perceberá, no entanto, que você se interessa por ele e sentir-se-á compreendido". Sobretudo nestas patologias com origem precoce ou em estados muito regressivos, a comunicação fará apelo aos componentes não verbais, tal como na fase do desenvolvimento em que a mãe comunica ao seu bebé conteúdos formais não acessíveis à sua compreensão senão pela tonalidade de afecto de que se fazem acompanhar.

Há uma espécie de musicalidade do discurso que subjaz à linguagem verbal e que é captada também, em parte subliminarmente, pelo outro.

No Teatro Grego os actores representavam não com o rosto a descoberto, mas utilizando máscaras que mantinham uma mesma expressão, pelo que a tonalidade afectiva e a definição da personagem baseava-se, então, unicamente na voz que adquiria, assim, características de intencionalidade dramática por excelência.

Na etimologia da palavra *persona* está a noção de som, ilustrando a importância da dimensão sonora na origem do conceito de personalidade.

## Simbolismo e Pensamento Verbal

*"Palavra puxa palavra"*

A verbalização e a construção de um pensamento verbal implicam a aquisição da noção de símbolo.

A sonoridade, os significados e as representações associadas em termos da memória passam a constituir matéria geradora, infinita e subjectiva da comunicação humana. Há palavras "chave" cujo significado tem tão forte representação que desencadeiam automaticamente respostas emocionais ao nível de uma memória universal: amor, morte, sexo, mãe, eu.

Por outro lado, ao nível do simbolismo o som parece adquirir qualidades olfactivas, tácteis, gustativas, num jogo de cinestésias múltiplas e lúdicas. As próprias palavras contêm diferentes sonoridades e despertam sensações para além dos significados óbvios: palavras doces, ásperas, quentes, redondas...

Em termos simbólicos, a voz pode representar funções

psíquicas particulares. A *voz da consciência* corresponde à aquisição da socialização (ou à formação do *superego*) ou seja, à interiorização de regras e valores por via do fenómeno de aculturação. Por outro lado, em termos do psiquismo, a voz da consciência pode ainda corresponder a um diálogo interno, a duas vozes, no jogo, por vezes conflitual, de dar sentido às escolhas e emoções. Pressupõe uma flexibilidade do aparelho psíquico, potencialmente capaz de se questionar, fazendo recurso da *função continente* dos próprios *conteúdos internos* i.e., do diálogo com as diferentes partes de si. Todos temos a experiência de nos dirigirmos a nós próprios pelo nome próprio, ou pelo diminutivo, ou pelo estatuto profissional, para nos pensarmos nuns quantos porquês.

A voz dissociada do corpo, por outro lado, desencadeia fantasias muito primitivas como já vimos. Remete, em termos do desenvolvimento, para uma etapa que está associada a um objecto absoluto, omnipresente, omnisciente, onnipotente, ou seja um objecto não separado do sujeito, implacável porque perfeito.

Em termos da História Universal verificamos que a concepção de Deus, enquanto arquétipo do objecto absoluto e total, raramente surge representado na sua corporalidade, sendo referenciado preferencialmente através da voz como é o exemplo dos 10 Mandamentos ditados a Moisés.

### A Voz na Psicopatologia

*“Quem canta seus males espanta”*

Sem a pretensão de apresentar um estudo sobre a psicopatologia clássica, alguns aspectos parecem, no entanto, merecedores de atenção atendendo à temática da manifestação simbólica da voz.

A esquizofrenia aparece-nos como um dos exemplos mais ilustrativos, onde o “ouvir vozes” se revela como um sinal importante.

Estas perturbações podem ser entendidas como originando-se ao nível de um fantasma arcaico numa dimensão indiferenciada e intrusiva com o sacrifício da fronteira entre o Eu e o Outro e a subsequente confusão do espaço e do tempo.

No entanto, a diferentes níveis, o sacrifício da voz aparece associado ora a perturbações em que a mesma se manifesta sob a forma simbólica do sintoma, ora decorre, por

assim dizer, de um quadro psicopatológico particular. Assim, ao falar-se de *verborreia*, *dislexia*, *ecolália*, *gaguez*, *mutismo*, do que estamos verdadeiramente a falar?

Tendo tido a oportunidade de abordar algumas destas problemáticas num curso de Formação para Terapeutas da Fala, surgiu um diálogo interessante sobre a intercepção destas áreas o que me levou a reequacionar, uma vez mais, estas questões: a voz, na psicopatologia, do que é que nos parece falar? A voz mecânica? A voz pensamento? A voz conflito? A voz emoção?

Abordar aqui esta perspectiva tem como objectivo prioritário o levantar questões e o suscitar reflexões na certeza de que se trata de um campo vastíssimo a explorar. Parece-me porém, importante, defender a ideia de que se deve entender a voz como a expressão de um interior *versus* um exterior, ao serviço da comunicação. Na psicopatologia, o que parece acontecer é que a voz se assume como um sinal: baliza a dificuldade de comunicação, sacrificando o instrumento de comunicação ele próprio.

### O Nome das Coisas – O Anonimato

*“Palavras – chave”*

Há uma necessidade vital de atribuir nome – i.e. sentido, intencionalidade, representação verbal do afecto passível de armazenamento simbólico em harmonia com a emoção desencadeada ou desencadeadora – às coisas da vida e do psiquismo.

As emoções sem nome encerram em si um interdito: um “mal” que se instala e mina o pensamento. A emoção que não pode aceder à representação verbal (simbólica), enquista no desenvolvimento e permanece a um nível de “morto-vivo”, num limbo gerador de angústia e/ou culpa. A verdadeira angústia está associada à emoção e não à sua verbalização. A emoção precede a representação. Assim, o “não dito” encerra o peso da emoção sem nome: o que não foi possível dizer porque não foi possível ouvir. O sintoma corresponde, então, à comunicação sem voz nem nome, representando um conflito que passa a ser agido, somatizado, dissociado ou alienado.

É assim que, na função por excelência da escuta do sofrimento (como é o caso dos Serviços Telefónicos de Ajuda aqui representados), esta atitude deve ser analisada: ajudar a dar nome à emoção, tornar possível a sua

expressão pela aceitação da angústia, viabilizada pela capacidade de ouvir e de se servir de receptáculo desintoxicante dessa angústia. Às vezes, numa atitude mais precipitada ou assustada, tememos “o nome das coisas”, porque pensamos que dizer a alguém que está triste quando a sentimos triste acarretará um efeito nocivo, quando o verdadeiro drama da pessoa que se sente triste e não pode dizê-lo, será o medo de que não haja *mundo, colo* ou *ouvido (pensamento)* capaz de reconhecer e de aceitar a sua tristeza.

Nesta linha de ideias, gostaria de problematizar uma questão estrutural das Linhas Telefónicas e inquestionável nos seus fundamentos deontológicos, que é o Anonimato. E isto não no sentido de o pôr em causa, mas para fazer apelo a uma dimensão da comunicação humana a ter sempre em consideração.

O *nome próprio* corresponde à aceitação da identidade, da corporalidade total, da existência completa, única, separada e sexuada de alguém.

Por outro lado, corresponde também ao desejo de viver no interior do outro investido de afecto, representado na sua ausência.

Escolher o nome de uma criança é uma das tarefas mais fascinantes, porque encerra todo um mundo de simbolismo, herança e expectativas.

No decorrer da minha licenciatura, tendo tido, a propósito de um trabalho de investigação, a oportunidade de conhecer a Unidade de Cuidados Intensivos do Hospital de St<sup>a</sup> Maria, onde estão internados recém-nascidos prematuros ou com outras malformações de alto risco, um dos aspectos que verifiquei como mais inquietante foi o facto de muitos destes bebés não terem nome.

Questionados directamente, os pais mostravam-se evasivos. De repente tornou-se claro que o medo da morte tão presente refreia o investimento afectivo subjacente à tarefa de dar um nome próprio a um filho, desencandeando defesas ao nível da negação da dor mental da perda.

Recordo também aqui um livro muito bonito, “A História Interminável”, que nos fala de como uma morte não dita pode ameaçar a fantasia, ou seja, o mundo interno. Trata-se de uma criança que se encontra atrapalhada com o luto da mãe recentemente falecida, transportado para o mundo da Fantasia que está ameaçado pelo Nada e que só se poderá salvar pela atribuição de um *nome próprio* (o nome da mãe) à princesa deste reino simbólico.

Há uma passagem muito significativa em que se faz um alerta (!) pois o Nada alastra. E perguntando-se se isso dói, alguém responde que “não, não se sente nada”.

Não queria deixar de fazer referência a este “nada” tão actual, sobretudo na área em que exerço a minha actividade. A droga, tal como outros “nada” que por aí alastram, parece cumprir esta função desvitalizante por excelência, ameaçando o mundo relacional do afecto e do pensamento. Anestesiando ou negando a dor, nega-se a possibilidade de se crescer com essa dor, de a tolerar, de a pensar, de a referenciar, de a nominar, integrando-a no desenvolvimento; negando-se, em última análise também o prazer, nega-se finalmente a própria existência. Neste sentido, não há pior dor do que *não sentir nada*, não há pior ameaça do que não se sentir dor mental.

E, mais uma vez como de forma lúdica nos revela este livro, é o processo de *dar nome* (nome próprio, nome de mãe) à dor, que revitaliza e dá sentido.

Finalmente, gostaria de referir o clássico “Frankenstein” que nos transporta para o imaginário dos nossos *terrores sem nome*, expondo a dor monstruosa de uma criatura, um “morto-vivo” que vagueia na imponderabilidade de um amor transformado em ódio, procurando/perseguindo o seu criador e ressentindo-se de nunca lhe ter sido dado um *nome*, ilustrador de como o nome encerra em si a confirmação de se ter sido objecto de desejo, de amor e de reconhecimento na génese do self.

O anonimato, ao telefone, levanta questões de ordem ética e deontológica cruciais, como todos estaremos de acordo. No entanto, não é raro que pessoas haja que, no fim de um telefonema, insistam em dizer o seu nome. Penso que há que perceber e aceitar dentro de nós o apelo e o valor subjacentes a tal pedido. É quase como que a afirmação de uma identidade (eu sou eu !) e o desejo de dar significado a este encontro, ainda que fortuito (eu existi aqui) e ainda o esboço da noção de continuidade numa relação (lembre-se de mim...).

## A Verdade. A Mentira

### “Palavras cruzadas”

Nesta sequência pareceu-me importante falar deste aspecto da verdade ou mentira de uma história relatada por alguém, uma vez que me parece pertinente no tipo

de comunicação que se estabelece ao telefone e que tem sido alvo de discussão frequente na supervisão do trabalho que acompanho na Linha Vida.

Aqui vou ironizar um pouco, definindo dois axiomas fundamentais: 1º axioma: é tudo verdade; 2º axioma: é tudo mentira. Ou seja, é tudo verdade uma vez que esta postura nos remete para as questões deontológicas e até epistemológicas da aceitação e do não julgamento moral do outro e, se quisermos, a verdade da comunicação estabelece-se pela natureza e qualidade da interação. Daí que, tão importante como o que esta pessoa *me está a dizer* a um nível formal, verbal, consciente, é sermos capazes de nos interrogar, a um outro nível, sobre o que é que esta pessoa *me faz sentir*. Por exemplo, alguém que se lamenta e chora mas que nos faz curiosamente sentir sobretudo raiva e irritação; ou alguém que nos fala da sua zanga e nos faz sentir afecto positivo e compaixão, ou alguém que nos critica ou insulta e nos faz sentir impotência ou culpa.

Estes são indicadores cruciais da verdade relacional do outro, da problemática em jogo, do pedido por detrás do pedido, tanto quanto a nossa postura nos coloque como objecto dessa relação actualizada no momento do apelo, e nos obrigue a desenvolver uma capacidade de olhar para nós próprios nessa qualidade relacional.

Neste âmbito, *tudo é verdade*, na medida em que se aceita o outro na sua expressão, tal qual ela surge.

Por outro lado, *tudo é mentira*, se optarmos por nos situarmos ao nível da linguagem não verbal ou inconsciente; e isto porque nos revelamos preferencialmente através do que não dizemos e de como o (não) dizemos.

Em conclusão, o importante é tentar perceber do que é que as pessoas nos falam e o que é que nos pedem a vários níveis, num exercício de compreensão e análise, adequando a nossa resposta aos níveis possíveis de intervenção. A ideia defendida por nós, é a de que a qualidade de resposta do serviço passa pela reflexão e desenvolvimento desta consciência crítica por parte de quem ouve enquanto objecto de relação, no sentido em que, num trabalho de supervisão, (re)conhecer e trabalhar os fenómenos contratransferenciais favorece a comunicação interna e a saúde mental das equipas.

### A Voz ao Telefone

*"Cantar até que a voz me doa"*

Gostaria aqui de estabelecer uma comparação entre três

situações que têm tudo de diferente mas têm em comum alguns aspectos relacionados com a voz: a voz na psicanálise, a voz na rádio, a voz ao telefone.

O nível de analogia prende-se com o facto de a voz ser o instrumento de comunicação dissociado do corpo. Logo, em comum haverá um nível de fantasia que se pode definir, em termos gerais, pela tendência automática para conferir-lhe corporalidade e identidade segundo as nossas projecções, desejos, receios, ou necessidades.

Este exercício, que estamos constantemente a fazer na relação com o(s) outro(s) parece, no entanto, acentuar-se uma vez na ausência da confirmação real da corporalidade do outro, favorecendo assim a projecção e identificação projectiva segundo os nossos objectos internos.

Ao telefone, jogam-se preferencialmente fenómenos de idealização, projecção, frustração, sedução, manipulação e agressividade.

O telefone, pelas suas próprias características enquanto meio de comunicação, potencia alguns destes fenómenos originando formas de comunicação relativamente distintas da relação de ajuda no face-a-face.

Na procura de alguém inteiro, especialmente reconhecível e temporalmente distante de nós, jogam-se mecanismos sinalizadores do reconhecimento do poder e do controlo da relação e desencadeadores de sentimentos de culpa ou regressão apaziguadores da agressividade.

Ao telefone o contacto é imediato, é intensivo, é anónimo de ambas as partes, e há uma inversão em termos do controlo do *setting* no momento do pedido de ajuda.

Na "psicopatologia do telefone" (casos crónicos pela sua periodicidade ou regularidade) parece desenvolver-se uma espécie de prevalência de funcionamentos do tipo psicótico ou perverso, em que a voz é precisamente vivenciada enquanto objecto parcial numa relação parcial, seja utilizando e pervertendo a parte, seja alucinando e fragmentando o todo.

Ao telefone, há que se dar especial atenção ao quadro de ajuda, uma vez que não me parece que se possa falar verdadeiramente de relação. A compreensão da problemática deve orientar-se segundo a definição de um pedido, em que os contornos da realidade devem ser claros, em termos de encaminhamento, escuta activa e função e papéis de quem ouve face a quem fala, de forma a que não se proceda a um tipo de atendimento em que ambos os interlocutores se achem num espaço ambíguo

de interacção, intemporal e inconsequente, não gerador de crescimento e interrogação.

## Conclusão

Como conclusão, diria apenas que constatamos a importância da Voz ao nível do desenvolvimento, pelas suas qualidades interactivas, com raízes profundas na génese do *self* e no estabelecimento das fronteiras entre o dentro e o fora, o eu e o outro. Por outro lado, a voz ligada ao pensamento verbal, cumpre uma função ímpar na construção do aparelho psíquico.

No quadro de uma relação, a voz assume a qualidade relacional e comunicacional que podemos conceptualizar segundo o modelo de *continente/conteúdo* das emoções e verbalizações, agora actualizadas no pedido de ajuda.

Assim, ouvir o outro é escutá-lo no seu sofrimento, na sua ambivalência, na intemporalidade do seu pedido inconsciente, na universalidade do seu desejo de ser

ouvido, entendido e “traduzido” numa linguagem que, correspondendo à verbalização/pensamento, exprima a verdade relacional dos afectos.

Cumpra a função de quem ouve, no contexto de um pedido ou de uma relação de ajuda, através da sua palavra/silêncio/pensamento, o mistério de ajudar a dizer “eu sou” em *todas as línguas do mundo*, pelo processo de se aceder a *dar voz* aos mundos internos de cada um. ■

*Maria da Conceição Tavares de Almeida*

*Psicóloga Clínica no CAT/Oeiras*

*Supervisora do Atendimento Telefónico na Linha Vida/Lisboa*

*Membro Fundador da Fundação Europeia dos Serviços Telefónicos de Ajuda/Droga*

*CAT Oeiras*

*R. Cândido dos Reis, 92, 2º*

*2780 Oeiras*

## BIBLIOGRAFIA

AMARAL DIAS, Carlos, 1988, "Para uma Psicanálise da Relação", Ed. Afontamento, Porto.

ANZIEU, Didier, 1976, "L'Enveloppe Sonore du Soi", in Nouvelle Revue de Psychanalyse, nº 13, 161-179.

CARON, A.J.; CARON, R.F.; MACLEAN, D.J., 1988, "Infant Discrimination of Naturalistic Emotional Expressions. The Role of Face and Voice", in Child Development, 59, 604-616

GRINBERG, Leon, 1972/1973, "Introdução às Ideias de Bion", Rio de Janeiro, Imago Editora, Lda.

ROSOLATO, Guy, 1974, "La Voix: Entre Corps et Langage", in Revue Française de Psychanalyse I, 75-94.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J.H.; JACKSON, D. D., 1993, "Pragmática da Comunicação Humana", S. Paulo, Ed. Cultrix.

### A Voz ao Telefone

"Existem até que se ouça no dia".

Garanta aqui de estabelecer uma comunicação entre três

uma vez na semana, durante a qual se discutem os problemas de cada um. Na primeira sessão, o paciente apresenta o problema e o analista responde. Na segunda sessão, o paciente apresenta o problema e o analista responde. Na terceira sessão, o paciente apresenta o problema e o analista responde. Na quarta sessão, o paciente apresenta o problema e o analista responde. Na quinta sessão, o paciente apresenta o problema e o analista responde. Na sexta sessão, o paciente apresenta o problema e o analista responde. Na sétima sessão, o paciente apresenta o problema e o analista responde. Na oitava sessão, o paciente apresenta o problema e o analista responde. Na nona sessão, o paciente apresenta o problema e o analista responde. Na décima sessão, o paciente apresenta o problema e o analista responde.

Na procura de algum recurso, especialmente reconhecível e corporalmente distante de nós, jogam-se mecanismos sinalizadores do reconhecimento do poder e do controle da relação e desestruturadores de sistemas de culpa ou expressão apartiguadora da agressividade. Ao adotar a conexão é imediato, é intuitivo, é análise de ambas as partes, e há uma inversão em termos de comando do amigo no momento do pedido de ajuda. Na "psicologia do telefone" (como crítica pela sua periodicidade ou regularidade) parece desenvolver-se uma espécie de prevalência de funcionamento do tipo psicótico ou perverso, em que a voz é provavelmente vivenciada enquanto objecto parcial numa relação parcial, aproximando e perturbando a parte, seja dissociando e fragmentando o todo.

No diálogo, há que se dar especial atenção ao pedido de ajuda, não se que não se perceba que se possa fazer realidade de relação. A compreensão da problemática deve ocorrer-se segundo a definição de um pedido em que os contornos da realidade devem ser claros, em termos de encaminhamento, escrita activa e função e papel de quem recebe, face a quem fala, de forma a que não se proceda a um tipo de amadurecimento em que ambos se justificam e se acham num espaço ambíguo