

ESCOLA SUPERIOR DE TEOLOGIA
INSTITUTO ECUMÊNICO DE PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO DA ESCOLA SUPERIOR DE TEOLOGIA

|

O Aconselhamento Pastoral Virtual:
A partir de um estudo da *Telefonseelsorge* na Internet e da
Maranataonline.

RENILDA KRAUSE

DOCTORADO EM TEOLOGIA

Área de Concentração: Teologia Prática

São Leopoldo (RS), Março de 2010.

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

O Aconselhamento Pastoral Virtual: A partir de um estudo da
Telefonseelsorge na Internet e da Maranataonline.

TESE DE DOUTORADO

Por

Renilda Krause

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

ESCOLA SUPERIOR DE TEOLOGIA

São Leopoldo (RS), Brasil
Março de 2010

KRAUSE, Renilda. O Aconselhamento Pastoral Virtual: A partir de um estudo da *Telefonseelsorge* na Internet e da Maranataonline. São Leopoldo: Escola Superior de Teologia, 2010.

SINOPSE

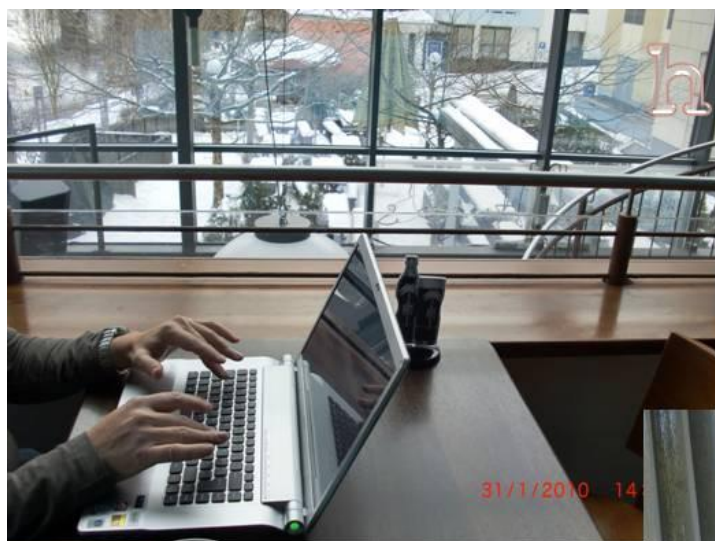
Esta tese tem por objetivo propor o mundo virtual como um novo espaço para a prática do Aconselhamento Pastoral e uma forma de atualização dos vínculos da Igreja com a sociedade e revelar o Evangelho na linguagem dos relacionamentos virtuais. Inicialmente são abordados temas relacionados à comunicação através da Internet e à interpretação do espírito da época em que se situa a cultura e a sociedade local e global. São também apresentados conceitos que afloraram com o desenvolvimento da comunicação mediada por computadores, como o virtual e suas modalidades, as comunidades virtuais e a virtualização do corpo. No segundo capítulo é apresentada uma análise dos fundamentos teóricos, metodológicos e técnicos do Aconselhamento Pastoral realizado através da Internet e busca-se traçar os potenciais e também os limites desta modalidade de ajuda. Na terceira parte é realizado um estudo de dois casos, a *Telefonseelsorge* na Internet (Alemanha) e a Maranataonline (Brasil), por meio do método da Netnografia e da entrevista presencial, a partir dos quais são discutidas as chances e as fronteiras do Aconselhamento Pastoral realizado pela Internet, especificamente através do recurso do site e do correio eletrônico. Na parte final são esquematizadas as conclusões, afirmando que a Internet é uma nova plataforma de comunicação que dispõe de vários potenciais como a interação instantânea, a diluição das fronteiras, o anonimato, a imobilidade móvel que justamente representam as chances para o Aconselhamento Pastoral ir ao encontro das mais diversas pessoas, em suas diferentes situações, lá onde elas se encontram, e isso, na era da Internet significa o espaço virtual e global.

KRAUSE, Renilda. O Aconselhamento Pastoral Virtual: A partir de um estudo da *Telefonseelsorge* na Internet e da Maranataonline. São Leopoldo: Escola Superior de Teologia, 2010.

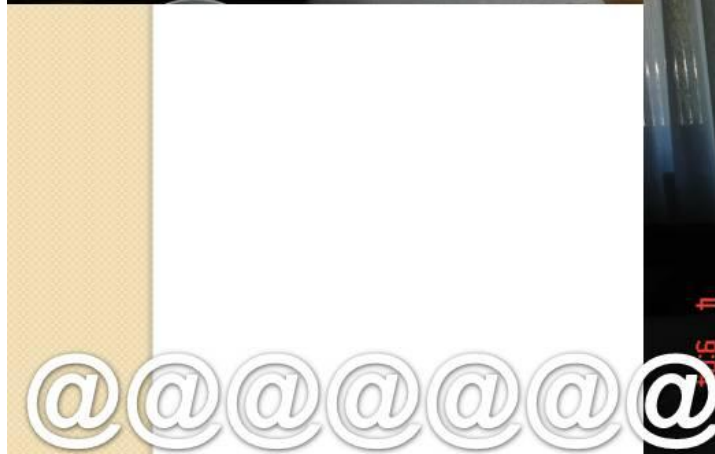
ABSTRACT

The object of this thesis is to present the virtual world as a new place for the Pastoral Counseling and a way of updating the links among the Church and the society, also to reveal the Gospel in the virtual language and relationships. Initially, it is discussed subjects related to Internet communication and the interpretation according to the time in which global and local culture and society take place. There will also be presented ideas that came up with the development of the communication through out computers, such as the virtual one and its modality, the virtual communities and the body virtualization. On the second chapter, it is presented an analysis of the theoretical, methodological and technical basis of the Pastoral Counseling done through the Internet, surching to trace its potentials as well as the limits of this helping tool. The third part is consisted of a study of two cases, the *Telefonseelsorge* in the Internet (Germany) and Maranataonline (Brazil), where the method of Netnography and interviewing are used in order to discuss chances and limits of Pastoral Counseling done on the Internet mainly through site resources and electronic mails. On the last part, conclusions are taken confirming that the Internet is a new way of communication that provides a lot of potentials such as an instantaneous intergration, the boundaries dilution, the anonymity, the movable immobility, which represents the chances of the Pastoral Counseling to meet all sorts of people, in different situations, there where they are, and this, at Internet age means a global and virtual space.

A qualquer hora; de qualquer lugar:



<http://www>



O Aconselhamento Pastoral Virtual!

AGRADECIMENTOS

Agradeço imensamente a Deus, o bom Conselheiro de todos os tempos, horas e lugares.

Um grande e especial agradecimento a todas as pessoas e instituições que colaboraram com esta pesquisa das mais diversas formas.

Um especial agradecimento ao CNPq, pelo apoio a esta pesquisa!

No silêncio do pensamento, já percorremos hoje as avenidas informacionais do ciberespaço, habitamos as imponderáveis casas digitais, difundidas por toda parte, que já constituem as subjetividades dos indivíduos e dos grupos...

O ciberespaço:

Nômade urbanístico, pontes e calçadas líquidas do espaço do saber. Ele traz consigo maneiras de perceber, sentir, lembrar-se, trabalhar, jogar fora e estar junto.

É uma arquitetura do interior, um sistema inacabado de equipamentos coletivos da inteligência, uma estonteante cidade de tetos de signos...

O ciberespaço

designa menos os novos suportes de informação do que os modos originais de criação, de navegação no conhecimento e de relação social por ele propiciado. Constitui um campo vasto, aberto, ainda parcialmente indeterminado, que não se deve reduzir a um só de seus componentes.

Ele tem vocação para interconectar-se e combinar-se com todos os dispositivos de criação, gravação, comunicação e simulação.

(Pierre Lévy)

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	10
1. A COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA INTERNET E SUA INFLUÊNCIA NA VIDA	14
1.1. Introdução	14
1.2. Da modernidade pesada e sólida à modernidade leve e "líquida" ou a "Era do Vazio"	17
1.3. Comunicação através da Internet: Surgimento e Definição	24
1.3.1. Definindo Comunicação	24
1.3.2. Comunicação através da Internet	26
1.3.3. Perfil dos/as Usuários/as da Internet	34
1.4. O Virtual	38
1.4.1. Definindo o Virtual	38
1.4.2. O ciberespaço e o tempo virtual	42
1.4.3. Modalidades do Virtual	46
1.4.4. Diferenças e semelhanças entre o diálogo "real" e "virtual"	51
1.4.5. Comunidades Virtuais	52
1.4.6. A Internet como extensão do corpo humano	59
1.4.7. O Corpo Virtual e a Imago Dei	63
1.5. Conclusão	69
2. BASES TEÓRICO-METODOLÓGICAS DO ACONSELHAMENTO PASTORAL VIRTUAL	71
2.1. Introdução	71
2.2. Bases Teóricas	72
2.2.1. Definindo Aconselhamento Pastoral na Internet	72
2.2.2. Uma nova oferta de Aconselhamento Pastoral	73
2.2.3. Compreensão de Aconselhamento Pastoral Virtual	74
2.2.4. Fundamentação teológica	77
2.2.5. Aspectos éticos	81
2.2.6. Colaboradores/as: Requisitos pessoais e de formação	82
2.2.7. Destinatários/as	84
2.2.8. As diferentes expectativas de ajuda	85
2.2.9. Potenciais do Aconselhamento Pastoral pela Internet	88
2.2.10. A eficácia da comunicação escrita no Aconselhamento Pastoral virtual	89
2.3. Bases Metodológicas	93
2.3.1. Abordagem centrada na pessoa a partir de Carl Ransom Rogers	93
2.3.2. Abordagem sistêmica orientada pelas capacidades	98
2.4. Bases Técnicas	109
2.4.1. Instrumentos do Aconselhamento Pastoral na Internet	109
2.4.2. Aspectos da comunicação escrita	112
2.4.3. Organização e disponibilidade	115
2.4.4. Qualidade e segurança	117
2.4.5. Apresentação do site	118
2.5. Desvantagens e limites	120

2.6. Vantagens e possibilidades	123
2.7. Conclusão	127
3. ANÁLISE DO ACONSELHAMENTO PASTORAL VIRTUAL	130
3.1. Método: Netnografia ou Etnografia Virtual e Entrevista presencial	133
3.2. Aplicação - Análise dos sites da <i>Telefonseelsorge</i> e <i>Maranataonline</i>	137
3.2.1. <i>Telefonseelsorge im Internet</i>	142
3.2.2. <i>Maranataonline</i>	181
3.3. O Aconselhamento Pastoral virtual da <i>Telefonseelsorge</i> e <i>Maranataonline</i> : Semelhanças e diferenças	206
3.4. Conclusão	209
CONCLUSÃO	213
BIBLIOGRAFIA	226
ANEXOS	235

INTRODUÇÃO

A comunicação mediada por computadores, ou seja, a interação através da rede mundial de computadores, que teve o seu nascedouro no contexto dos Estados Unidos da América há quatro décadas, foi trazida para o Brasil no final da década de 80 e desde então vem crescendo o número de brasileiros/as que se conectam a Internet.

Atualmente pode-se constatar que esta nova possibilidade de interação não é apenas um modismo, ela está integrada na vida da sociedade e está alterando profundamente as relações humanas. Já não se pode mais negar que o "espaço cibernético é um terreno onde está funcionando a humanidade" ¹. Assim como nas cidades tradicionais, também nas "cidades virtuais" funcionam escolas, bibliotecas, comércios, governos, bancos, serviços diversos, comunidades, lazer. Essa forma de comunicação instantânea, que não conhece limites geográficos e independe da presença física trouxe mudanças, influências, contribuições e desafios para a sociedade, para a Teologia, para a Igreja, inclusive para o Aconselhamento Pastoral.

O desenvolvimento da comunicação mediada por computadores trouxe consigo novos estilos de vida: Novos modelos de relacionamento (amizades virtuais, troca de identidade virtual), novas formas de comunidades ou redes sociais

¹ Pierre LÉVY, *O que é o Virtual*, p. 29.

(comunidades virtuais ou redes), novas formas de interação. Como se relacionam esses novos estilos de vida e o Aconselhamento Pastoral? Que tipo de problemas e crises as pessoas que se relacionam através da Internet enfrentam e como o Aconselhamento Pastoral pode ajudá-las? Como aspectos positivos da Internet, por exemplo, poder conhecer pessoas, independente de sua localização geográfica, poder viver fantasias, comunicar-se sem hierarquias, permanecer no anonimato, ter um serviço de baixo custo ou gratuito disponível a qualquer hora do dia ou da noite, poder facilmente comunicar-se, inclusive com áudio e vídeo, com qualquer pessoa, em qualquer parte do globo, podem ser aproveitados pelo Aconselhamento Pastoral?

Esta pesquisa baseia-se na compreensão de Aconselhamento Pastoral como sendo um diálogo entre o/a aconselhando/a e o/a conselheiro/a e "outras formas de comunicação metodologicamente refletidas"². Em tempos passados as partes envolvidas encontravam-se face a face, pois não havia outras modalidades de Aconselhamento Pastoral disponíveis. Com o advento dos meios de comunicação à distância, aconselhandos/as e conselheiros/as passaram a ter a possibilidade de estabelecer contato através de meios como correspondência, telefone, jornais, revistas, livros, televisão e, mais recentemente, a Internet e o mundo virtual dos computadores.

Nesse sentido, esta pesquisa pergunta pelo potencial da comunicação virtual para o Aconselhamento Pastoral. Como aproveitar o potencial da interação instantânea através da rede mundial de computadores, bem como, os potenciais da escrita, imagem e som para o Aconselhamento Pastoral? Como ajudar pessoas em situações de crise através da Internet? A pesquisa busca embasar a tese de que o mundo virtual, a Internet, pode representar um novo espaço para o Aconselhamento Pastoral, como uma forma de atualização dos

² Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, Aconselhamento Pastoral. In: Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *Teologia Prática na América Latina*, p. 292.

vínculos da Igreja com a sociedade e revelar o Evangelho na linguagem dos relacionamentos virtuais.

Para tal, utiliza-se a metodologia analítica. Para a pesquisa empírica realizada no terceiro capítulo recorre-se à metodologia da netnografia, complementada com entrevista presencial.

Inicialmente, busca-se analisar o contexto no qual vive a sociedade hipermoderna a partir de Bauman, Lipovetsky, bem como aprofundar a comunicação através da Internet e as suas influências na vida humana a partir de autores/as como Lévy, Castells, Bretas, Santaella, Recuero, Rheingold, Nicolaci-da-Costa. Neste capítulo são abordados temas relacionados com esta forma de comunicação, como o seu surgimento e suas influências na vida da atual sociedade. Também é traçado o perfil dos/as seus/suas usuários/as a partir de pesquisas realizadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e Instituto Brasileiro de Opinião e Estatística (IBOPE). Ainda são apresentados conceitos como o virtual e suas modalidades, as comunidades virtuais e a virtualização do corpo, enfim, temas que afloraram com o desenvolvimento da comunicação mediada por computadores.

No segundo capítulo são abordados fundamentos teóricos e metodológicos do Aconselhamento Pastoral realizado através da Internet, bem como, aspectos técnicos relacionados à sua implementação operativo-funcional. A base teórica aborda conceitos relacionados ao Aconselhamento Pastoral através da Internet, reflete sobre seus fundamentos teológicos, como o ecumenismo, o sacerdócio geral de todos os crentes, assim como, a sua base ética a partir de autores como Knatz, Dodier, Schneider-Harpprecht, Hoch, Streck, Clinebell, Götz. Na base metodológica, por sua vez, são discutidos os métodos utilizados nos dois serviços analisados no último capítulo: a abordagem centrada na pessoa, a partir de Rogers e o aconselhamento sistêmico orientado pelas capacidades, a partir

de Seidlitz e Theiss. Os aspectos técnico-funcionais avaliam questões como a organização e a disponibilidade, a qualidade e a segurança desta modalidade de ajuda. Ao final são traçados potenciais e também limites desta modalidade de ajuda.

Na terceira parte, a pesquisa apresenta concepções e práticas de Aconselhamento Pastoral na Internet a partir de dois contextos distintos, Alemanha e Brasil, inclusive de duas tradições cristãs diferentes: Evangélico-Luterana e Católico-Romana, no caso da *Telefonseelsorge* (Aconselhamento por Telefone) e Evangélico-Pentecostal, no caso do site da Igreja Evangélica Maranata, a *Maranataonline*³. O método utilizado para a análise é o da netnografia, complementado com entrevista presencial das pessoas responsáveis pelos serviços, a partir do qual são discutidas as chances e as fronteiras do Aconselhamento Pastoral realizado pela Internet.

Desta forma, a presente pesquisa é um conjunto de teoria, método e pesquisa empírica, que defende que o mundo virtual dos computadores é um novo espaço para a prática do Aconselhamento Pastoral e uma nova forma da Igreja atualizar os seus vínculos com a sociedade hipermoderna.

³ A Igreja Evangélica Maranata é uma Igreja local, situada na cidade de Nova Friburgo (RJ). Ela não possui vínculos institucionais com a Igreja Cristã Maranata.

1. A COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA INTERNET E SUA INFLUÊNCIA NA VIDA

1.1. Introdução

Desde algumas décadas, o termo virtual passou a ocupar cada vez mais espaço no cotidiano de grande parcela da população mundial. Especialmente nas últimas quatro décadas, com o surgimento dos computadores, das máquinas, equipamentos e câmeras digitais, telefones celulares e especialmente da Internet, o mundo virtual foi se tornando uma realidade e continua se expandindo gradativamente.

Atualmente o caminho das informações ainda passa por diferentes canais, como rádio, imprensa, televisão, também pelo telefone, correio, enfim através de meios conhecidos que a técnica e a comunicação oferecem. Ainda quase não se pode acreditar que a tendência para o futuro é a redução ou até um possível desaparecimento de livros, jornais, telefones fixos e da televisão convencional.

A digitalização das informações e dos meios de comunicação torna viável uma nova fluência de informações: Está cada vez mais próximo o dia em que a maioria da população irá fazer compras, assistir televisão, ler jornais, comunicar-se com as demais pessoas e resolver questões de trabalho a partir de

casa, por meio da Internet.⁴

A novidade inaugurada pela Internet é a interligação de computadores por meio de uma rede. Através dela, escritórios, casas, escolas, Igrejas, bibliotecas, entidades, órgãos, comércios, instituições bancárias, serviços estão em conexão e podem ser acessados a qualquer momento e de qualquer lugar que esteja interligado à rede. As possibilidades e ofertas dessa rede estão em constante desenvolvimento. A cada ano surgem novas técnicas que facilitam a comunicação. Dentre uma variedade de ofertas, atualmente é possível enviar textos, fotos, músicas, documentos, bem como, comunicar-se ao vivo com som e imagem com pessoas de qualquer lugar do planeta.

Para o futuro, Lévy acredita que a humanidade não irá abandonar a Internet e "nem a espécie de mundo virtual onipresente que a sucederá". O filósofo também afirma que

tudo indica que a fome de comunicação e de troca não cessa de crescer, e isso é particularmente verdadeiro entre as novas gerações. A evolução cultural e social pode ser vista como um processo de aprendizagem no decorrer do qual a humanidade intensifica sua inteligência coletiva. Nós nos tornaremos cada vez mais criativos coletivamente e utilizaremos essa potência criativa para 'projetar' formas de inteligência coletiva cada vez mais eficazes e criativas, e ao mesmo tempo mais responsáveis e pacíficas com relação à humanidade como um todo e a todas as formas de vida sobre a Terra.⁵

O acesso aos recursos do mundo virtual, porém, não se limita apenas aos computadores pessoais. Além dos cartões de identificação, de acesso a contas bancárias ou compras, por exemplo, a alta tecnologia também faz com que meios de comunicação se tornem uma extensão do ser humano e instrumentos como "raios X, scanners, sistemas de ressonância magnética nuclear, ecografias e câmeras de pósitons" virtualizem a superfície do corpo e se tornem cada vez mais

⁴ Cf. Bruno AMATRUDA, *Zukunft Internet*, p. 13. A tradução dos textos da língua alemã para a portuguesa é de responsabilidade da própria autora.

⁵ Pierre LÉVY, *Em defesa da inteligência coletiva*. Entrevista concedida a Fábio Fernandes, 2001. Disponível em http://www.miniweb.com.br/Biblioteca/Artigos/Pierre_Levy.htm, consultado em 23.12.2008.

indispensáveis ao diagnóstico médico e nas cirurgias.⁶ A digitalização, os serviços computadorizados estão presentes no trabalho, no lazer, na educação, na saúde, enfim, nos diferentes momentos e situações da vida hipermoderna. Desde algum tempo, o próprio corpo humano, a economia, o texto tornaram-se objetos da virtualização. Como afirma Lévy,

um movimento geral de virtualização afeta hoje não apenas a informação e a comunicação, mas também corpos, o funcionamento econômico, os quadros coletivos da sensibilidade ou o exercício da inteligência. A virtualização atinge mesmo as modalidades do estar junto, a constituição do 'nós': comunidades virtuais, empresas virtuais, democracia virtual... Embora a digitalização das mensagens e a extensão do ciberespaço desempenhem um papel capital na mutação em curso, trata-se de uma onda de fundo que ultrapassa amplamente a informatização.⁷

Assim como o advento de outras inovações que aconteceram ao longo da história, a chegada do virtual provoca diferentes reações. Por um lado, existem aquelas pessoas que se fascinam com as inovações, que aceitam e se integram às novas possibilidades que a tecnologia de última geração proporciona e, de outro, também há aquelas que preferem conservar o tradicional, ou então, aquelas que formam uma opinião baseada em conceitos pré-concebidos, sem um conhecimento de causa mais profundo. Nesse sentido, são sábias as palavras de Lévy ao dizer que

a virtualização não é nem boa, nem má, nem neutra. Ela se apresenta como o movimento mesmo do 'devir outro' - ou heterogênesse - do humano. Antes de temê-la, condená-la ou lançar-se às cegas a ela, proponho que se faça o esforço de apreender, de pensar, de compreender em toda a sua amplitude a virtualização.⁸

Dessa forma, esta pesquisa pretende ser um esforço de apreender, de pensar sobre e de buscar compreender os processos da virtualização, da criação de um espaço virtual e cibernético, e, especialmente, analisar as suas implicações para o Aconselhamento Pastoral.

⁶ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p. 29.

⁷ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p. 11.

⁸ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p.11-2.

1.2. Da modernidade pesada e sólida à modernidade leve e "líquida" ou a "Era do Vazio"

Se o início da modernidade estava marcado pela conquista e delimitação do espaço, pela carreira sólida, pela rotina dos trabalhos nas fábricas, pelas construções robustas, pelas máquinas pesadas, pela solidez dos relacionamentos, a modernidade leve veio para diluir esses pesos, tempos e espaços. A marca da modernidade leve é a difusão de fronteiras, a desterritorialização: a dinamicidade do trabalho virtual, a interação por conexão em rede, a instantaneidade, a era dos produtos descartáveis, da liquidez dos relacionamentos, do jeito leve de ser. A sociedade contemporânea caracteriza-se por constantes mudanças, pela pressa, pela informação, pela informatização, mobilidade e dinamismo, enfim, pela globalização. Na descrição de Kunsch, a atual sociedade é

visível e incógnita, presente e presumível, indiscutível e fugaz, real e imaginária. Ela está articulada por emissões, ondas, mensagens, signos, símbolos, redes e alianças que tecem os lugares e as atividades, os campos e as cidades, as diferenças e as identidades, as nações e as nacionalidades. Esses são os meios pelos quais se desterritorializam mercados, tecnologias, capitais, mercadorias, idéias, decisões, práticas, expectativas e ilusões.⁹

Conforme Santaella, a palavra que melhor define o modo de vida deste início de século XXI é "nomadismo".¹⁰ Também para Kunsch a expressão "nômade" é muito apropriada para descrever a sociedade atual. Para a autora,

o nomadismo será a forma suprema da ordem mercantil. Seja no avião, trem, navio ou a domicílio, o indivíduo se alimentará movimentando-se, a fim de não perder tempo. Essa 'nova cultura' provoca perplexidade e incertezas.¹¹

⁹ Margarida Maria Krohling KUNSCH, *Relações públicas e excelência em comunicação*, disponível em <http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/relacoespublicas/teoriaseconceitos/0081.htm>, consultado em 15.01.2009.

¹⁰ Lúcia SANTAELLA, *Linguagens líquidas na era da mobilidade*, p. 235.

¹¹ Margarida Maria Krohling KUNSCH, *Relações públicas e excelência em comunicação*, disponível em <http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/relacoespublicas/teoriaseconceitos/0081.htm>,

Também Bauman afirma que a cultura nômade faz com que todas as pessoas estejam, "a contragosto, por desígnio ou à revelia, em movimento", pois um mundo que está em constantes transformações não permite a opção da "imobilidade", mesmo que fisicamente se permaneça imóvel. Entretanto, os efeitos da mobilidade "são radicalmente desiguais". Enquanto que algumas pessoas se tornam "plena e verdadeiramente 'globais'", outras "se fixam na sua localidade".¹²

A realidade na qual se vive nos últimos tempos é denominada por Bauman de "sociedade líquido-moderna", que vive uma "vida líquida" em "tempos líquidos", que sente "medos e amores líquidos". Segundo o sociólogo,

a 'vida líquida' e a 'modernidade líquida' estão intimamente ligados. A 'vida líquida' é uma forma de vida que tende a ser levada à frente numa sociedade líquido-moderna. 'Líquido-moderna' é uma sociedade em que as condições sob as quais agem seus membros mudam num tempo mais curto do que aquele necessário para a consolidação, em hábitos e rotinas, das formas de agir. A liquidez da vida e da sociedade se alimenta e se revigoram mutuamente. A vida líquida, assim como a sociedade líquido-moderna, não pode manter a forma ou permanecer em seu curso por muito tempo.¹³

Assim como a água muda de cores, formas e sabores com facilidade, também a "vida líquida é uma vida precária, vivida em condições de incerteza constante." Qualquer ingrediente pode instantaneamente alterar a forma de vida de uma pessoa e tornar o seu futuro incerto. "A vida líquida é uma sucessão de reinícios". Relacionamentos, empregos, hábitos, condições, endereços mudam com frequência. Os inícios, fins e reinícios estão muito próximos, e justamente por essa razão é que "os finais rápidos e indolores, sem os quais reiniciar seria inimaginável, tendem a ser os momentos mais desafiadores e as dores de cabeça mais inquietantes".¹⁴

Para Bauman, a "vida líquida é uma vida de consumo" e a

consultado em 15.10.2008.

¹² Zygmunt BAUMAN, *Globalização*, p.8.

¹³ Zygmunt BAUMAN, *Vida Líquida*, p.7.

¹⁴ Zygmunt BAUMAN, *Vida Líquida*, p.8.

"síndrome consumista" fez com que o "o valor da novidade" ficasse "acima do valor da permanência". O resultado desse estilo de vida teria sido a transformação do lixo no "principal" e "mais abundante produto da sociedade líquido-moderna".¹⁵ Além dos produtos, também as pessoas tornaram-se descartáveis. Enquanto que o lixo dos plásticos entope bueiros e polui a natureza, os relacionamentos e as próprias pessoas são transformados em mercadorias, produtos de consumo que, quando não satisfizerem mais as necessidades, são descartadas e substituídas.¹⁶ Como diz o autor,

a cultura líquido-moderna não se percebe mais como uma cultura do aprendizado e do acúmulo, como as outras registradas nos relatos de historiadores e etnógrafos. Parece, em vez disso, uma cultura do desengajamento, da descontinuidade e do esquecimento.¹⁷

Outra característica da "sociedade líquido-moderna", apontada por Bauman, é o "medo líquido". A humanidade vive num tempo de temores, de incertezas. Os medos são muitos e variados: medo da morte, das armas, do mal, do descaso com a dignidade humana, das catástrofes naturais, da perda do emprego, da doença, da violência, do abandono, da exclusão social, o medo do futuro.¹⁸ Para Bauman, "medo líquido" é aquele "que não podemos ver, tocar; sabemos do perigo, mas não do perigo real." Chamamos de medo "a nossa *incerteza*: nossa *ignorância* da ameaça e do que pode e do que não pode - para fazê-la parar ou enfrentá-la, se cessá-la estiver além do nosso alcance." Bauman, cita, por exemplo, as conseqüências do medo do futuro que faz com que se queira aproveitar ao máximo o hoje e por isso a sociedade atual tende a viver a crédito. Através deste recurso, antecipa-se o prazer futuro, aproveita-se ao máximo o agora e paga-se depois, mesmo que isso custe

¹⁵ Zygmunt BAUMAN, *Vida Líquida*, p.83.

¹⁶ Zygmunt BAUMAN, *Vida para consumo: A transformação das pessoas em mercadorias*, p. 76.

¹⁷ Zygmunt BAUMAN, *Vida Líquida*, p.84

¹⁸ Zygmunt BAUMAN, *Medo Líquido*, p.11, 31, 96.

caro devido às altas taxas de juros.¹⁹

A "sociedade líquido-moderna", marcada pelas constantes transformações e mudanças também é sentida na forma de amar e na flexibilidade dos relacionamentos: as relações e os amores são igualmente, "líquidos". Vive-se no dilema entre prender-se a alguém, estreitar os laços ou manter a liberdade e os laços afrouxados. Diante desta situação percebe-se que tanto a solidão quanto os relacionamentos produzem insegurança.²⁰

Bauman menciona de forma especial os relacionamentos em 'rede', aqueles que acontecem apenas por 'contato virtual', pois estes tendem a se desmanchar com grande rapidez, porque na "proximidade virtual tudo é permitido", "menos convidar ao encontro; tudo menos envolver-se".²¹ O namoro na Internet é considerado como "compra não-obrigatória e a garantia do consumidor da "devolução do produto caso não fique satisfeito". Diante da tela do computador, sempre se pode apertar a tecla "Del" (apagar) e eliminar um relacionamento indesejado.²²

O nome atribuído por Bauman ao relacionamento mais comum na era atual é a "Relação de bolso" - bem-sucedida, "é doce e de curta duração". "Uma 'relação de bolso' é a encarnação da instantaneidade e da disponibilidade." Uma relação de conveniência na qual se investe muito pouco e se rompe no primeiro sinal de problemas, independente desta ser uma relação de amizade, namoro ou de negócios.²³ Torna-se, dessa forma, indispensável o desenvolvimento de habilidades para não se apegar ao outro e romper com facilidade um relacionamento não- satisfatório. Segundo Bauman, "A arte de *romper* o relacionamento e dele emergir incólume (...) bate de longe a

¹⁹ Zygmunt BAUMAN, *Medo Líquido*, p. 16, 26.

²⁰ Zygmunt BAUMAN, *Amor Líquido*, p.30.

²¹ Zygmunt BAUMAN, *Amor Líquido*, p. 83.

²² Zygmunt BAUMAN, *Amor Líquido*, p. 85.

²³ Zygmunt BAUMAN, *Amor Líquido*, p. 36-7.

arte de se *constituir* relacionamentos, pela pura frequência com que se expressa.”²⁴

Os laços familiares são igualmente frágeis, “tênués, sutis, delicados. Um simples passo em falso pode ser fatal” para que o relacionamento seja rompido. “As redes de parentesco não podem estar seguras de suas chances de sobrevivência, muito menos calcular suas expectativas de vida.” Na líquida vida moderna os relacionamentos são frágeis e os vínculos são desfeitos com rapidez. “A parceria é somente uma coalizão de ‘interesses confluentes’”. Quando não há mais interesses em comum a parceria é desfeita.²⁵

A análise de Bauman em relação à sociedade atual demonstra a dinamicidade, fluência e rapidez nas mudanças na vida das pessoas nas últimas décadas. A partir de modelos de passados da vida em sociedade, o autor apresenta principalmente os efeitos negativos dessa transformação, com certo pessimismo e sem questionamento profundo do passado. O autor também aponta para o peso da responsabilidade lançado sobre o indivíduo, que constantemente precisa fazer suas escolhas de vida.²⁶

Diante deste cenário, Bauman constata que ao mesmo tempo em que as pessoas valorizam a liberdade e as mudanças, elas estão à procura de segurança através de vínculos comunitários, ou seja, uma busca por vínculos seguros sem, no entanto, perder a liberdade. Encontrar o

perfeito equilíbrio entre liberdade e segurança seja talvez uma incongruência lógica e uma impossibilidade prática, mas isso, por si mesmo, é a mais poderosa razão para procurar formas ainda melhores para a troca.²⁷

Na visão do autor, “liberdade e comunidade podem chocar-se e entrar em conflito, mas uma composição a que faltem uma ou

²⁴ Zygmunt BAUMAN, *Amor Líquido*, p. 39.

²⁵ Zygmunt BAUMAN, *Amor Líquido*, p. 46-7.

²⁶ Zygmunt BAUMAN, *A Arte da vida*, p. 72-73.

²⁷ Zygmunt BAUMAN, *A sociedade individualizada*, p. 58-59.

outra não leva a uma vida satisfatória".²⁸

A comunicação através da Internet é uma marca da sociedade "líquido-moderna". Nela pode ser encontrada a liberdade e a segurança buscada pela sociedade atual. Ela é um dos principais meios pela qual a sociedade "líquido-moderna" se move, navega. Nesse sentido, Bauman pouco valoriza os aspectos positivos que a Internet e o mundo virtual apresentam, como por exemplo, a disponibilidade global, a instantaneidade da comunicação, a troca de informações, o baixo custo, principalmente as formas novas de interação e diferentes de se viver comunidade. A análise feita por Nussbaumer da cibersocialidade, por exemplo, aponta para essa direção. A autora afirma que a

a socialidade marca os agrupamentos urbanos atuais colocando ênfase no presente, no instante vivido, nos momentos não-institucionais, finalistas de todo dia. Isso a diferencia da sociabilidade, que se caracteriza por relações institucionalizadas e formais de uma determinada sociedade. A socialidade é um conjunto de práticas quotidianas que escapam ao controle social rígido, insistindo numa perspectiva hedonista, tribal. A tecnologia que já foi considerada como instrumento de alienação, de desencantamento do mundo e do individualismo burguês, vê-se investida pelas potências da socialidade. A cibercultura já instaurada neste início de século, misturando as tecnologias digitais e a socialidade pós-moderna, mostra que as novas tecnologias estão sendo utilizadas como ferramentas para o convívio e a formação comunitária.²⁹

Baseando-se em Lipovetsky, Da Silva afirma que a sociedade atual vive na "era do vazio" e esta é o "tempo da comunicação", uma comunicação que é vista como forma de contato e expressão dos desejos. Nesta era, "a manipulação cede lugar a sedução, a imposição deve transformar-se em conquistas, cada um deve aderir a um valor, não mais ser obrigado a submeter-se a ele". Ao contrário de 40 anos atrás, onde tudo isso ainda era uma utopia:

A moral rigorista ocidental fazia do homem o chefe de família, a

²⁸ Zygmunt BAUMAN, *Comunidade: a busca por segurança no mundo atual*, p. 57.

²⁹ Gisele M. NUSSBAUMER, *Fora do armário: A cibersocialidade em uma lista de discussão GLS*. In: André LEMOS, Marcos PALACIOS, *Janel@as do ciberespaço: Comunicação e cibercultura*, p.81.

autoridade paterna, a voz incontestável, o esteio da sociedade no microcosmo do lar. A mulher vivia em situação secundária, praticamente sem direito ao prazer, ao orgasmo, à liberdade sexual e à vida profissional. Não se estava numa sociedade de escolha, mas numa teia coercitiva. Família, Igreja, Pátria, Partido e Ideologia dominavam a cena social e serviam de pastores e de sentido para a existência, obrigando a conformidade, e entrar numa forma, a tomar a forma de um mundo moralmente determinado, sexista e produtivista. A pós-modernidade consagrou a possibilidade de viver sem sentido, ou seja, de não crer na existência de um único e categórico sentido, mas de apostar na construção permanente de sentidos múltiplos, provisórios, individuais, grupais ou simplesmente fictícios. ”³⁰

Conforme Lipovetsky, nas últimas décadas ganhou força “um processo capital de ‘autonomização’ dos indivíduos em relação às ordens da família, moral, da política e também às normas sexuais”. Especialmente no que se refere às religiões, o autor afirma que estas se “recompuseram sob o modelo individualista” e que apenas estão morrendo as suas formas tradicionais de ser.³¹

Viver na “era do vazio” significa que “os próprios valores aceitos” são consequência “do diálogo e da comunicação, cada vez mais aberta e transparente.” A partir do momento em que “tudo é comunicação”, Da Silva afirma que “tudo é provisório e do efêmero nasce a vacina contra as cristalizações dominadoras.” O autor afirma ainda que “a atual sociedade difunde mais a idéia do bem estar do que as obrigações supremas do ideal, de maneira que agora o rótulo ético está em todos os lugares e a exigência de se dedicar não aparece em nenhum lugar.”³²

Nas palavras de Lipovetsky,

Numa sociedade *self service*, ao contrário do que imaginam os

³⁰ Juremir Machado DA SILVA, *Apresentação*. In: Gilles LIPOVETSKY, *A Era do Vazio*, p. 11-12.

³¹ Gilles LIPOVETSKY, *Pós-modernidade e Hipermodernidade*. In: Jorge FORBES, Miguel Reale JÚNIOR, Tércio Sampaio Ferraz JÚNIOR: *A invenção do futuro*, p. 68, 70.

³² Juremir Machado DA SILVA, *Apresentação*. In: Gilles LIPOVETSKY, *A Era do Vazio*, p. 12.

defensores de uma moral rigorista e autoritária, aumenta a responsabilidade individual e cada um se torna co-autor do estatuto moral ao qual adere. Estamos mais soltos, mais perdidos, menos fixados, menos tutelados e mais obrigados a gerir o nosso mundo como artistas da nossa própria escultura.³³

A seguir será estudada esta nova plataforma de comunicação em que o indivíduo se encontra, se relaciona, busca sentido, molda a sua vida, a saber, a comunicação através da Internet, com suas possibilidades e seus limites sob a perspectiva de sua relevância para o Aconselhamento Pastoral.

1.3. Comunicação através da Internet: Surgimento e Definição

1.3.1. Definindo Comunicação

A palavra comunicação deriva da palavra latina *communicatio*, que significa

ato ou efeito de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de métodos e/ou processos convencionados, quer através da linguagem falada ou escrita, quer de outros sinais, signos ou símbolos, quer de aparelhamento técnico especializado, sonoro e/ou visual.³⁴

Conforme Puntel, em 1948, Laswell definiu a comunicação como um acontecimento linear: "quem diz o que, em que canal, para quem, com que efeito". Anos mais tarde, em 1963, Berlo entendeu a comunicação como uma interação de mão dupla e introduziu uma regeneração no conceito de comunicação. De acordo com Berlo, a comunicação é um processo, nos quais os acontecimentos e as relações são dinâmicas, contínuas e estão em constantes mudanças e evoluções.

Quando chamamos algo de processo, queremos dizer também que não tem *um* começo, *um* fim, uma seqüência fixa de eventos. Não é coisa estática, parada. É móvel. Os ingredientes do processo agem uns sobre os outros; cada um influencia todos os demais.³⁵

³³ Gilles LIPOVETSKY, *A Era do Vazio: Sedução à La Carte*, p. 2-3.

³⁴ DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA. *Comunicação*. Versão On-line, Século XXI.

³⁵ David K. BERLO, *O processo da comunicação: Introdução à teoria e à*

Conforme Dimbleby e Burton, a comunicação é um processo que pode ser dividido em partes, que ajuda a ver o que está acontecendo, como e por quê.

É o processo de criar e compartilhar significados através da transmissão e troca de signos [simples unidade de comunicação que contém um ou vários significados]; esse processo requer uma interação entre as pessoas e, mesmo, entre pessoas e meios mecânicos utilizados.³⁶

Para descrever esse processo, Dimbleby e Burton utilizam-se do exemplo de Lasswell, que o separou em cinco partes, e acrescentam mais dois pontos, o contexto e o propósito ou necessidade, como segue: *Quem* (um/a transmissor/a) - *diz o Que* (dirige uma mensagem) - *em que Canal* (através de alguma Forma ou Meio) - *para Quem* (para um Receptor/a) - *com qual Efeito* (com um determinado Efeito) - *em que Lugar* (um Contexto) - e a *que Propósito ou Necessidade* (dupla-idéia).³⁷

Dimbleby e Burton entendem que o processo de comunicação implica num envolvimento entre transmissor/a e receptor e numa troca de mensagens, pois quando um/a transmissor/a e um/a receptor/a interagem na verdade estão trocando mensagens. Essas mensagens são levadas pelos sentidos até a mente e guardadas para serem acionadas num momento devido. As mensagens podem ser sobre infinitos conteúdos e conter funções, como prevenir, aconselhar, informar, persuadir, expressar opiniões, divertir.³⁸

Na análise de Puntel, um novo conceito surge com a comunicação alternativa que entende a comunicação como um processo participativo e democrático, ou seja, um processo que permite interação e participação. A comunicação horizontal ou participativa ou também chamada de comunicação popular parte

prática, p. 33.

³⁶ Richard DIMBLEBY e Graeme BURTON, *Mais do que palavras: Uma introdução à teoria da comunicação*, p. 213.

³⁷ Cf. Richard DIMBLEBY e Graeme BURTON, *Mais do que palavras: Uma introdução à teoria da comunicação*, p. 35-6.

³⁸ Richard DIMBLEBY e Graeme BURTON, *Mais do que palavras: Uma introdução à teoria da comunicação*, p. 07.

do princípio de diálogo, no qual tanto a fonte como quem recebe uma mensagem partilham a responsabilidade pelo que acontece.³⁹

Baseando-se em Beltran, a afirmação sobre a comunicação dialógica ou horizontal de Puntel é no sentido de que a diferenciação entre emissor e receptor como sendo duas fontes separadas não é mais apropriada. Puntel diz que

o diálogo é o eixo da comunicação horizontal, onde cada pessoa deve ter oportunidades comparáveis para emitir e receber mensagens, de modo a superar a monopolização da palavra pelo monólogo. Nesta perspectiva, esses papéis opostos são subassumidos em um desempenho dual constante e balanceado; *todos* os participantes do processo de comunicação devem ser identificados como 'comunicadores'.⁴⁰

1.3.2. Comunicação através da Internet

A comunicação que acontece por meio de computadores é aquela que conecta duas ou mais pessoas através da transmissão de dados em rede. A Internet é uma das principais representantes desta forma de comunicação. As informações enviadas por este meio transitam em grandes velocidades, independente da distância geográfica, e podem ser acessadas em qualquer parte do mundo onde haja uma conexão com a rede. A velocidade, versatilidade e praticidade desta forma de comunicação fazem com que esta se expanda continuamente e passe a ser usada por um número crescente de pessoas em todo o mundo.⁴¹

Nos últimos séculos, somava-se às invenções dos meios de comunicação, o desenvolvimento do sistema capitalista, fato que trouxe consigo muitas transformações e conseqüências para a sociedade mundial, sendo uma delas a globalização.⁴²

³⁹ Cf. Joana T. PUNTEL, *A Igreja e a democratização da comunicação*, p. 263.

⁴⁰ Joana T. PUNTEL, *A Igreja e a democratização da comunicação*, p. 267.

⁴¹ Cf. WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *Internet*. Disponível em <http://pt.wikipedia.org>, consultado em 12.05.2008.

⁴² Cf. Eduardo B. de BARROS, Leandro O. CARNEIRO. *Sindicalismo Virtual: Uma*

O processo conhecido por globalização que inicialmente se firmou como uma nova dinâmica das trocas de mercadorias entre os países mais desenvolvidos criou inúmeras transformações sociais, políticas e culturais. É importante tratar da globalização, não apenas como uma nova face do capitalismo, mas como uma consequência de fatos variados, entre eles, tecnológicos, que traz como importante representante, o surgimento de um novo meio de comunicação, a Internet.⁴³

A Internet é "um aspecto com impactos enormes, mas é apenas parte em transformações mais profundas, que começaram devagar com a produção em massa e avançam hoje, com processos de tecnologia mais sofisticados".⁴⁴ A Internet, no entanto, é a principal das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação⁴⁵ surgidas no contexto da Revolução Informacional⁴⁶,

possibilidade *real?* disponível em
<http://www.homedoleo.hpg.ig.com.br/monocomp.htm>, consultado em 19.09.2008.

⁴³ Cf. Eduardo B. de BARROS, Leandro O. CARNEIRO. *Sindicalismo Virtual: Uma possibilidade real?* disponível em
<http://www.homedoleo.hpg.ig.com.br/monocomp.htm>, consultado em 19.09.2008.

⁴⁴ Gilles LIPOVETSKY, *Pós-modernidade e Hipermodernidade*. In: Jorge FORBES, Miguel Reale JÚNIOR, Tércio Sampaio Ferraz JÚNIOR: *A invenção do futuro*, p. 70.

⁴⁵ São exemplos de Novas Tecnologias de Informação e Comunicação: os computadores pessoais, a impressão por impressoras domésticas, as câmeras de vídeo e foto para computador ou webcams, a gravação doméstica de CDs e DVDs, os diversos suportes para guardar e portar dados como os disquetes, discos rígidos ou hds, cartões de memória, pendrives, zipdrives e assemelhados, a telefonia móvel, a TV por assinatura, TV a cabo, TV por antena parabólica, o correio eletrônico (e-mail), as listas de discussão (mailing lists), a Internet, a World Wide Web, os websites e home pages, os quadros de discussão (message boards), o streaming (fluxo contínuo de áudio e vídeo via Internet), o podcasting (transmissão sob demanda de áudio e vídeo via Internet), a enciclopédia colaborativa, as tecnologias digitais de captação e tratamento de imagens e sons, a captura eletrônica ou digitalização de imagens (scanners), a fotografia digital, o vídeo digital, o cinema digital, o som digital, a TV digital e o rádio digital, as tecnologias de acesso remoto (sem fio ou wireless), Wi-Fi, Bluetooth. Cf. WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *Tecnologias de Informação e Comunicação*, disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/NTICs>, disponível em 27.05.2008.

⁴⁶ Também chamada de Terceira Revolução Industrial ou Revolução Técnico-Científico-Informacional ocorrida no final do século XIX. A conjunção de todas as ciências, novas descobertas, fusões de conhecimentos antigos agregados a novos dispositivos recém inventados, eletricidade, termoiônica, explosivos, tecelagem, metalurgia, etc., trouxeram mudanças profundas para a vida humana. "O surgimento de todas essas novidades especificamente a partir da década de 1970, com concentração nos EUA (...), é atribuído a uma dinâmica específica de difusão e sinergia tecnológicas, decorrentes dos progressos alcançados nas duas décadas anteriores e com influência de aspectos institucionais, econômicos e culturais específicos (...). Em síntese, o paradigma informacional evolui em direção a uma rede aberta de múltiplos acessos, cuja abrangência, complexidade e disposição em forma de rede são seus principais atributos." Em 1946 foi desenvolvido o primeiro computador eletrônico, em 1955 a fibra ótica. Em 1957 Os soviéticos enviam o primeiro satélite artificial, o Sputnik. Em 1974 Surge o PC-Personal Computer ou Computador Pessoal. Em 1985 a Microsoft lança o Windows, em 1989 159 mil computadores estão conectados à Internet, em 1990 Entra em

desenvolvidas gradativamente desde a segunda metade da década de 1970 e, principalmente, nos anos 1990.

A Internet é um conglomerado de redes em escala mundial de milhões de computadores interligados pelo Protocolo de Internet que permite o acesso a informações e todo tipo de transferência de dados... Internet não é sinônima de World Wide Web. Esta é parte daquela, sendo a World Wide Web, que utiliza hipermídia na formação básica, um dos muitos serviços oferecidos na Internet.⁴⁷

A Internet que é formada por inúmeras conexões de redes mundiais representa atualmente uma das tecnologias mais modernas na área da telecomunicação. 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, por ocasião da Guerra Fria. 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, mais tarde, porém, a forma reduzida "Internet" passou a ser a denominação mais comum.⁴⁸

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 CSNET (Computer Science Network) e a BITNET, 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

operação o telescópio Hubble, em 1999 Cerca de 56 milhões de computadores estão ligados à Internet no mundo inteiro. Cf. WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. Terceira Revolução Industrial e Revolução Técnico-Científico-informacional. Disponível em http://pt.wikipedia.org/wiki/Revolu%C3%A7%C3%A3o_da_informa%C3%A7%C3%A3o, consultado em 28.05.2008.

⁴⁷ Cf. WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *Internet*, disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Internet>, consultado em 05.05.2008.

⁴⁸ Cf. Eduardo B. de BARROS, Leandro O. CARNEIRO. *Sindicalismo Virtual: Uma possibilidade real?* disponível em <http://www.homedoleo.hpg.ig.com.br/monocomp.htm>, consultado em 19.09.2008.

conexões especiais foram realizadas para que a troca de informações entre diversas comunidades fosse possível.⁴⁹

No Brasil, a Internet começou na década de 1980 e se consolidou nos anos 90. O marco inicial da Internet no país é o ano de 1988 quando a Fundação de Amparo à Pesquisa (FAPESP), que está localizada no Estado de São Paulo e que é um órgão ligado à Secretaria Estadual de Ciência e Tecnologia, buscou o primeiro acesso à rede. O desejo e a necessidade de bolsistas da Instituição de utilizar esta forma de troca de informações com o objetivo de manter as relações de intercâmbio com outras instituições científicas constituíram as primeiras motivações para a vinda da Internet ao país.⁵⁰

No seu estado atual, a Internet permite o acesso a um número de pessoas e informações cada vez maior e em velocidades crescentes. Entre outras coisas, tornou-se possível acessar catálogos on-line das principais bibliotecas acadêmicas e de pesquisas do mundo, realizar transações financeiras, conhecer e comunicar-se de forma instantânea com pessoas de todo planeta, enviar textos, sons, imagens e vídeos, realizar conferências. Pode-se afirmar que a interligação mundial de redes virtuais concentrou diferentes meios de comunicação, como por exemplo, o correio, o telégrafo, o telefone, a rádio, a TV, o jornal, em apenas um veículo.

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.⁵¹

⁴⁹ Cf. Eduardo B. de BARROS, Leandro O. CARNEIRO, *Sindicalismo Virtual: Uma possibilidade real?* disponível em <http://www.homedoleo.hpg.ig.com.br/monocomp.htm>, consultado em 19.09.2008.

⁵⁰ Cf. A *Internet no Brasil*, disponível em <http://www.com104.blogspot.com>, consultado em 19.09.2008.

⁵¹ Aísa PEREIRA, *Aprenda Internet Sozinho Agora*, disponível em

Ao contrário do telefone, que se caracteriza pelo diálogo entre duas ou poucas pessoas, e da televisão, e de outros meios de comunicação que, apesar de seu longo alcance, são considerados transmissores de uma via, a rede mundial de computadores viabiliza a interação entre diferentes grupos simultaneamente.⁵² As novas tecnologias de comunicação geralmente estão "associadas à interatividade e à quebra com o modelo comunicacional um - todos". Através da rede, a transmissão de informações realizada de forma unidirecional vem sendo substituída pelo modelo de interação "todos - todos" ou "muitos-muitos". Qualquer pessoa que acessa a rede envia e recebe mensagens, enfim, torna-se uma comunicadora.⁵³

As novas tecnologias, relacionadas a uma revolução informacional, oferecem uma infra-estrutura comunicacional que permite a interação em rede de seus integrantes. Numa rede, no entanto, geralmente são descartados modelos em que haja uma produção unilateral das informações que serão somente repassadas aos outros terminais de acesso. Este modelo é considerado reativo e não interativo e aparece mesmo na Internet, disponibilizados pelos conhecidos portais, e agências midiáticas que disponibilizam suas informações e serviços pela Internet tão somente.⁵⁴

Por ser um conglomerado de redes em nível mundial, a Internet está presente e pode ser acessada em qualquer parte do mundo. A sua forma de comunicação é instantânea, ou seja, ela permite a transmissão de textos, sons, imagens, vídeos em tempo real, o que, segundo Lipovetsky, cria "uma sensação de simultaneidade e de imediatez que desvaloriza sempre mais as formas de espera e de lentidão".⁵⁵

Embora existam meios sofisticados para se apurar de qual computador (IP - Protocolo de Internet) determinada mensagem tenha sido enviada, ainda é possível manter-se relativamente o anonimato na comunicação através da Internet. O uso de nomes

<http://www.aisa.com.br/historia.html>, consultado em 06.10.2008.

⁵² Cf. Juliano SPYER, *Conectado: O que a Internet fez com você e o que você pode fazer com ela*, p.21.

⁵³ WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *Novas Tecnologias da Comunicação*, disponível em <http://pt.wikipedia.org>, consultado em 14.08.2008.

⁵⁴ WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *Novas Tecnologias da Comunicação*, disponível em <http://pt.wikipedia.org>, consultado em 14.08.2008.

⁵⁵ Gilles LIPOVETSKY, *Os tempos hipermodernos*, p. 62-63.

fictícios, a criação de contas ou *logins* com letras e números que não estão relacionados com o nome de quem os criou são práticas que omitem a verdadeira identidade dos usuários da Internet. Na rede, os usuários têm a opção de revelar apenas aquilo que querem mostrar: Podem trocar de identidade, assumir outros papéis, como por exemplo, o do sexo oposto, o de outra raça, de estado civil, de localização geográfica. O anonimato da rede permite que as pessoas se revelem ou se comportem de forma diferente do que fazem na vida fora da rede; podem inclusive viver e realizar fantasias.

Os principais serviços oferecidos pela Internet são os seguintes:

1)Correio eletrônico - Este é um serviço digital de correspondência, ou seja, um programa utilitário de e-mail para listar, ler seletivamente, arquivar, encaminhar e responder a mensagens surgiu em 1972. Por mais de uma década, o correio eletrônico se tornou a maior aplicação de rede, sendo o prenúncio do tipo de atividade da rede mundial de computadores, a World Wide Web atual.⁵⁶

O envio do correio eletrônico pode acontecer com ou sem o uso da Internet. Em uma empresa, por exemplo, e-mails internos podem ser enviados limitados a um servidor interno. Quando, porém, a mensagem é enviada entre dois servidores é necessária a transmissão via Internet.

Existem também os webmails, que são

sistemas para a utilização de correio eletrônico através da World Wide Web. São utilizadas páginas web para a apresentação e utilização dos protocolos envolvidos no envio e recebimento de e-mail. (...), o conteúdo pode ser acessado facilmente em qualquer lugar através de um sistema de autenticação pela WWW.⁵⁷

⁵⁶ Aísa PEREIRA, *Aprenda Internet Sozinho Agora*, disponível em <http://www.aisa.com.br/historia.html>, consultado em 06.10.2008.

⁵⁷ WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *Internet*, disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Internet>, consultado em 05.05.2008.

Além dos sistemas de webmails existe ainda o aplicativo de acesso ao correio eletrônico instalado num computador, mas para este só é permitido o acesso local ou por meio de acesso remoto.

Atualmente o correio eletrônico permite enviar e receber mensagens escritas, imagens estáticas, vídeos, gráficos, sons. Quem deseja usar esse correio precisa criar um endereço de e-mail, como seunome@seuprovedor.com.br. Cada endereço eletrônico é único e é composto por login*, *@ e *endereço do provedor. O login é o usuário ou a conta e "designa um único usuário associado a um provedor". O símbolo arroba, em inglês, significa "at" (em algum lugar). O endereço do provedor que designa o endereço do provedor também é único.⁵⁸

2) World Wide Web - A expressão World Wide Web significa "rede de alcance mundial" e é

um sistema de documentos em hipermídia que são interligados e executados na Internet. Os documentos podem estar na forma de vídeos, sons, hipertextos e figuras. Para visualizar a informação, pode-se usar um programa de computador chamado navegador para descarregar informações (chamadas "documentos" ou "páginas") de servidores web (ou "sítios") e mostrá-los na tela do usuário. O usuário pode então seguir as hiperligações na página para outros documentos ou mesmo enviar informações de volta para o servidor para interagir com ele. O ato de seguir hiperligações é comumente chamado de "navegar" ou "surfar" na Web.⁵⁹

A World Wide Web através de páginas "classificadas por motores de busca e organizadas em sítios web" disponibiliza uma infinidade de informações online em hipermídia para acesso instantâneo a qualquer pessoa que tenha conexão à Internet. Através da WWW ocorreu uma "extrema descentralização da informação e dos dados", pois qualquer pessoa com acesso a um navegador pode acessar e publicar conteúdo em páginas

⁵⁸ RJHOS, disponível em <http://faq.rjhost.com.br/135/>, consultado em 15.12.2006.

⁵⁹ WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *World Wide Web*, disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Www>, consultado em 01.06.2008.

peçoais, weblogs e redes sociais. A Web constitui-se numa plataforma comum em que diferentes serviços da Internet são disponibilizados, como o correio eletrônico (através de webmail), a colaboração (como na Wikipédia), o compartilhamento de arquivos (através de sítios web), o *Second Life* ("ambiente virtual e tridimensional que simula em alguns aspectos a vida real e social do ser humano").⁶⁰

3) Acesso remoto - Através de protocolos da Internet é possível que utilizadores acessem computadores a distância, independente da localização geográfica. A utilização de recursos de autenticação e criptografia de dados faz com que essa conexão se torne segura.

O acesso remoto permite a realização do trabalho fora do ambiente comum de escritórios. O/a trabalhador pode permanecer em casa ou estar longe do seu local de trabalho e acessar a área de serviço de seu computador a distância.

O Virtual Network Computing (VNC) é um protocolo bastante usado por utilizadores domésticos para a realização de acesso remoto de computadores. Com ele é possível utilizar todas as funcionalidades de um computador a partir de outro, através de uma área de trabalho virtual. Toda a interface homem-computador realizada em um computador, como o uso do mouse e do teclado, é refletida no outro computador.⁶¹

4) Colaboração - A Internet tornou-se um meio de troca de idéias e colaboração. O trabalho colaborativo e o compartilhamento de informações pela Internet acontecem através de Página, Chat, Rede Social, Mensageiro Instantâneo, Correio Eletrônico, Sistema Wiki.

O baixo custo e grande facilidade tornaram o trabalho colaborativo e o compartilhamento de idéias pela Internet mais fácil. Sistemas de controle de versão gerenciam a colaboração entre diversas pessoas, mantendo um histórico de trabalho e evitando que esforço de um acidentalmente anule o esforço do outro.⁶²

⁶⁰ WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *World Wide Web*, disponível em http://pt.wikipedia.org/wiki/Internet#World_Wide_Web, consultado em 13.05.2008.

⁶¹ WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE, *Internet*, disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Internet>, consultado em 13.05.2008.

⁶² WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *Internet*, disponível em

5) Compartilhamento de arquivos - Por meio da Internet diferentes arquivos de computadores podem ser compartilhados por várias pessoas. Um arquivo permanece em uma única fonte quando é "carregado em um servidor Web ou disponibilizado em um servidor FTP". Outra forma de compartilhamento é por meio de uma rede P2P, onde "o acesso é controlado por autenticação, e uma vez disponibilizado, o arquivo é distribuído por várias máquinas, constituindo várias fontes para um mesmo arquivo". Neste último caso, perde-se o controle sobre o conteúdo publicado, pois mesmo que o original seja retirado, as cópias podem ser disponibilizadas por outros usuários que salvaram o arquivo em seu computador.⁶³

6) Transmissão de mídia - A Internet permite que canais de televisão e emissoras de rádio transmitam sua programação em vídeo e áudio em tempo real. A partir do surgimento e popularização de webcams e microfones, qualquer pessoa pode transmitir áudio e vídeo através da rede em tempo real. A Voz sobre IP é um protocolo de Internet que torna viável a comunicação por áudio entre dois ou mais computadores. Essa tecnologia também é usada por mensageiros instantâneos e por ter um custo baixo comparado a telefones convencionais tem sido cada vez mais usado.⁶⁴

1.3.3. Perfil dos/as Usuários/as da Internet

A partir de pesquisas realizadas nos anos de 2005, 2006 e 2007⁶⁵ foram apuradas algumas tendências relacionadas ao perfil

<http://pt.wikipedia.org/wiki/Internet>, consultado em 13.05.2008.

⁶³ WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. Internet, disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Internet>, consultado em 13.05.2008.

⁶⁴ WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. Internet, disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Internet>, consultado em 13.05.2008.

⁶⁵ Conforme resultados da pesquisa do IBGE (PNAD 2005) e da pesquisa TIC Domicílios do NIC br. Fonte: TELECO. *Perfil dos Usuários de Internet no Brasil*, disponível em <http://www.teleco.com.br/Internet.asp> e IBOPE,

dos/as usuários de Internet no Brasil. Embora não existam estatísticas precisas sobre o uso da Internet no país, estima-se que em 2007 aproximadamente 44,9 milhões de pessoas acessaram a Internet através de um computador, pelo menos uma vez, em algum local. Verificou-se que o maior número de usuários da Internet são pessoas jovens com idade entre 10 e 34 anos. Em seguida, estão os/as usuários/as com idade entre 35 e 44 anos. As pessoas com idade superior a 45 anos são as que menos têm navegado na Internet.

Referente ao sexo das pessoas que acessam a Internet ficou apurado que, embora o percentual de homens seja um pouco maior, existe um equilíbrio entre usuários masculinos e femininos. Em 2007, por exemplo, a cada 100 homens entrevistados, 37 conectavam-se com a Internet, enquanto que 32 de cada 100 mulheres acessavam a Internet. Quanto à frequência de utilização da Internet percebe-se uma tendência para o crescimento do número de vezes que a maioria dos/as entrevistados acessa a Internet.

As estatísticas relacionadas aos usuários de Internet de acordo com a sua renda apontam que pessoas que recebem acima

disponível em <http://www.meioemensagem.com.br/mdigital/extras/IBOPE.pdf>, consultado em 01.06.2008 e 04.06.2008. A pesquisa concluída em 2009 revelou características idênticas às dos anos anteriores: „ O perfil do uso do computador e da Internet no país é muito semelhante com relação às variáveis sociodemográficas. Conforme a renda, a classe social e o grau de escolaridade aumentam, maior é a proporção de usuários das tecnologias acima mencionadas. A proporção de usuários de Internet chega a 83% no nível superior e somente a 7% entre os analfabetos e pessoas que têm somente educação infantil. No que tange à renda, nota-se que, na faixa de até um salário mínimo, o percentual de usuários de Internet é de 10%, contra 81% de usuários de Internet na faixa de dez ou mais salários. A diferenciação por classe social guarda a maior discrepância entre suas categorias, na medida em que há uma diferença de 76 pontos percentuais entre a classe A (89%) e as classes D e E (13%). As análises por faixa etária mostram que os mais jovens continuam a ser os usuários mais assíduos da rede mundial de computadores. Na faixa de dez a 15 anos, mais da metade dos entrevistados, 53%, declarou ter navegado na web nos últimos três meses. Na faixa entre 16 e 24 anos, a proporção de usuários da Internet é ainda maior: 61%. Porém, na faixa entre 45 e 59 anos, somente 13% dos respondentes utilizaram a Internet nos três meses anteriores à pesquisa, e, na faixa de 60 anos ou mais, o número de usuários foi de 2%. Cf. CETIC.BR, disponível em <http://www.cetic.br/>, consultado em 10.04.2009.

de cinco salários mínimos têm o maior acesso. Porém, nota-se um crescimento no número de pessoas que acessam a Internet com rendas inferiores ao valor acima citado.

A pesquisa referente ao grau de instrução dos/as internautas demonstrou que pessoas com formação superior são as que mais acessam a Internet. Em seguida as que têm ensino médio, fundamental e, por último, as que estão na educação infantil ou são analfabetas. Quanto aos tipos de conexão à Internet no domicílio, verificou-se que decresce o número de acessos discados e cresce o número de acessos de banda larga.

O local de acesso usado pelos/as internautas é variado. Os mais freqüentes são: domicílio, locais públicos pagos, local de trabalho, estabelecimento de ensino, casas de outras pessoas, locais públicos gratuitos. Nota-se um crescimento expressivo do acesso em locais públicos pagos, como cybercafés, lan-houses⁶⁶. Ao se pesquisar o tipo de atividades realizadas pelos usuários em locais públicos, descobriu-se que enviar e receber e-mail são as mais comuns, seguidas pela participação em sites de relacionamentos (Orkut), envio de mensagens instantâneas, participação em salas de bate papo, realização de atividades escolares, busca por empregos e envio de currículos, leitura de jornais e revistas, participação em jogos e vídeo games.

Se até certo tempo o acesso ao mundo digitalizado era

⁶⁶ "Em 2006, segundo o IBOPE, o Brasil tinha 06 milhões de pessoas que acessavam a Internet exclusivamente de locais públicos pagos ou gratuitos, assim distribuídos: Os 4,4 milhões que acessam a Internet exclusivamente de locais públicos pagos, como cybercafés e Lan Houses, o fazem pelo menos duas vezes por semana e gastam, em média, entre 10 e 15 reais por mês. Destes, 42% são das classes A e B e 40% da classe C; Entre os 1,6 milhões que acessam a web de locais gratuitos, 42% são da Classe C e 22% das classes D e E. Este é o resultado da pesquisa "Internet Pública" IBOPE/NetRatings realizada em julho de 2006. A pesquisa ouviu 16 mil pessoas em nove regiões metropolitanas brasileiras - São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Curitiba, Porto Alegre, Fortaleza, Salvador, Distrito Federal e Recife." Cf. TELECO, *Perfil dos usuários de Internet no Brasil*, disponível em http://www.teleco.com.br/Internet_usu.asp, consultado em 01.06.2008.

privilégio de um seleto grupo, a previsão para o futuro é que a Internet se torne cada vez mais um meio de comunicação popular. De acordo com pesquisa divulgada no dia 14 de dezembro de 2004 pela Forrester Research, a previsão era que o mercado mundial de computadores pessoais em uso no mundo dobraria para cerca de 1,3 bilhões em 2010 devido ao explosivo crescimento de mercados emergentes com a China, Rússia e Índia. Naquele ano, a previsão foi baseada em um estudo da taxa de adesão de 16 mercados emergentes, inclusive o Brasil. Em pesquisa realizada em 2008 pelo órgão de pesquisas Gartner, constatou-se que os computadores pessoais já passavam de um bilhão, e a previsão é que o número pode novamente duplicar até 2014⁶⁷.

Conforme o estudo da Empresa de Pesquisa 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 têm seu acesso à rede mundial facilitado. A partir de um levantamento de dados do mês de março de 2007, concluiu-se que a Internet está sendo acessada por 16,9% da população mundial, o que significa aproximadamente 1,1 bilhão de pessoas.⁶⁸

No Brasil, através da pesquisa concluída em março de 2009 pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação, constatou-se que 25% dos lares brasileiros já possuem computador. Em números, são 60 milhões de usuários de computador e 54 milhões de usuários de Internet. Embora o número de acesso ao computador e à Internet venha crescendo

⁶⁷ Cf. REUTERS, *Número de computadores pessoais deve dobrar em 2010, no mundo*, disponível em <http://www.jornaloglobo.com.br>, consultado em 15.12.2004 e REUTERS, *Computadores pessoais já passam de 1 bilhão*, diz pesquisa, disponível em <http://g1.globo.com/Noticias/Tecnologia/0,,MUL610477-6174,00.html>, consultado em 19.03.2010.

⁶⁸ WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *Internet*, disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Internet>, consultado em 05.05.2008.

devido à redução nos preços, incentivos e programas governamentais, apurou-se que

o custo elevado continua a ser a principal barreira para a posse do computador e da conexão à Internet nos domicílios. A falta de habilidade foi, mais uma vez, apontada como a principal barreira para o uso da Internet, considerando todos os locais de acesso. Com a inclusão da área rural na pesquisa, a falta de disponibilidade de Internet passa também a figurar como um dos principais desafios para a inclusão digital em todo o país.⁶⁹

1.4. O Virtual

1.4.1. Definindo o Virtual

A partir de uma presença cada vez mais constante do virtual na vida cotidiana de nossa sociedade é comum que se pergunte pelo seu significado, bem como sua relação com a realidade ou sua oposição ao real. De um modo geral, logo se procura classificar o real como sendo "da ordem do 'tenho'" e o virtual como sendo "da ordem do 'terás'". Lévy, porém, afirma que abordar o virtual como uma oposição ao real, ou seja, empregar o termo "virtual" no sentido de pura e simples "ausência de existência" e o termo "realidade" como uma "efetuação material, uma presença tangível" é uma atitude enganosa e uma forma demasiada grosseira para "fundar uma teoria geral". Dessa forma, Lévy inicialmente recorre à origem da palavra virtual e afirma que

virtual vem do latim medieval *virtualis*, derivado por sua vez de *virtus*, força, potência. Na filosofia escolástica, é virtual o que existe em potência e não em ato. O virtual tende a atualizar-se sem ter passado, no entanto à concretização efetiva ou forma. A árvore está virtualmente presente na semente. Em termos rigorosamente filosóficos, o virtual não se opõe ao real, mas ao atual: virtualidade e atualidade são apenas duas maneiras de ser diferentes.⁷⁰

Na origem do termo virtual, portanto, está a idéia de potência, uma força para a realização de algo. Como define o

⁶⁹ Cf. CETIC, disponível em <http://www.cetic.br/>, consultado em 10.04.2009.

⁷⁰ Pierre LEVY, *O que é o virtual?* P. 15.

dicionário, potência é o "caráter do que pode ser produzido, ou produzir-se, mas que ainda não existe". Na medicina, por exemplo, usa-se o termo potência para descrever a "capacidade de ter, o homem, relação sexual". Mesmo que um homem não pratique sexo constantemente, ele tem em si o potencial para fazê-lo no momento oportuno. Dessa forma, ele tem a força para realizar um ato que ainda não existe a partir de algo que já existe em potência. Ao contrário, um homem que não tem a capacidade de ter relação sexual é considerado "impotente", ou seja, ele não tem em si a potência, a força ou a capacidade de realizar o ato sexual.⁷¹

A partir da definição de virtual apresentada pela filosofia escolástico/aristotélica, Lévy responde à questão do virtual e real a partir do exemplo da semente e da árvore. O que é virtual existe em potência e não em ato, mas nem por isso deixa de ter existência. A árvore que está virtualmente presente na semente não existe em ato, mas existe em potência, pois a semente já tem dentro de si as propriedades da árvore e a capacidade de germinar, crescer e se transformar na árvore. Ao se olhar para uma semente de melancia, por exemplo, logo se sabe que aquela é de melancia e não de abacate. Mesmo que a melancia não exista no presente como ato, ela já existe em potência e pode vir a existir em ato (planta e fruta) no futuro.

Em sua análise, Lévy levanta uma nova questão filosófica que é a oposição do virtual ao atual. Para explicar essa oposição, o autor recorre a Gilles Deleuze, que apresenta uma distinção entre "possível" e "virtual".

O possível já está todo constituído, mas permanece no limbo. O possível se realizará sem que nada mude em sua determinação nem em sua natureza. É um real fantasmático, latente. O possível é exatamente como o real: só lhe falta a existência. A realização de um possível não é uma criação, no sentido pleno do termo, pois a

⁷¹ DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA. *Potência*, Versão on-line Século XXI.

criação implica também a produção inovadora de uma idéia ou de uma forma. A diferença entre possível e real é, portanto, puramente lógica.⁷²

O virtual, por sua vez, não se opõe ao real e sim ao atual. Ao contrário do possível, o virtual é

como um complexo problemático, o nó de tendências ou de forças que acompanha uma situação, um acontecimento, um objeto ou uma entidade qualquer, e que chama um processo de resolução: a atualização.⁷³

Para ilustrar esse pensamento, Lévy cita o exemplo da semente, que tem como problema fazer brotar uma árvore (atualização). Ele afirma que a semente “‘conhece’ exatamente a forma da árvore que expandirá finalmente sua folhagem acima dela”, e o que ela precisa é “co-produzi-la com as circunstâncias que encontrar”, ou seja, passar por uma atualização. De acordo com o autor, atualização

é criação, invenção de uma forma a partir de uma configuração dinâmica de forças e de finalidades. Acontece então algo mais que a dotação de realidade a um possível ou que uma escolha entre um conjunto predeterminado: uma produção de qualidades novas, uma transformação das idéias, um verdadeiro devir que alimenta de volta o virtual.⁷⁴

Do mesmo modo que o virtual é um potencial a ser atualizado, o que é atual de volta “alimenta” o virtual para que aconteça uma “produção de qualidades novas e uma transformação de idéias”. No caso da árvore que produz novas sementes, que por sua vez contém a presença virtual de novas árvores. Esse processo de alimentação do virtual é o que Lévy chama de virtualização, ou seja, um movimento inverso da atualização. A virtualização

consiste em uma passagem do atual ao virtual, em uma ‘elevação à potência’ da entidade considerada. A virtualização não é uma desrealização (a transformação de uma realidade num conjunto de possíveis), mas uma mutação de identidade, um deslocamento do centro de gravidade ontológico do objeto considerado: em vez de se definir principalmente por sua atualidade (uma ‘solução’), a entidade passa a encontrar sua consistência essencial num campo problemático. Virtualizar uma entidade qualquer consiste em

⁷² Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p. 15-6.

⁷³ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p. 16.

⁷⁴ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p. 16.

descobrir uma questão geral à qual ela se relaciona em fazer mutar a entidade em direção a essa interrogação e em redefinir a atualidade de partida como resposta a uma questão particular.⁷⁵

Virtualização, portanto, não transforma uma realidade numa soma de possíveis (desrealizante), mas transforma a identidade de determinado ser ou objeto. No momento em que a semente se transforma em árvore, a sua identidade é alterada. Enquanto a atualização parte de um problema para uma solução, a "virtualização passa de uma solução dada a um (outro) problema". Lévy cita como exemplo a "virtualização de uma empresa". Ao contrário de uma empresa tradicional, em que os/as empregados se concentram em determinado espaço físico, cada qual em seu departamento ou sala, batem o cartão-ponto para marcar sua hora de chegada e saída, a empresa virtual funciona por meio do tele-trabalho, substitui a presença física de seus funcionários/as pela interação por meio de uma rede eletrônica e pelo uso de instrumentos e programas que desenvolvem a cooperação. Através da virtualização, a questão de espaço e tempo se torna "um problema sempre repensado e não uma solução estável". O conjunto de departamentos, locais de trabalho e livros-ponto é substituído por uma "coordenação que redistribui sempre diferentemente as coordenadas espaços-temporais da coletividade de trabalho" e cada qual deve atender a diversas exigências de trabalho.⁷⁶

Em alusão a *Atlas*, Lévy também traz uma definição de virtual como "não-presença" e que como tal existia antes mesmo do mundo virtual dos computadores, da informatização das redes digitais. O autor afirma que a "imaginação, a memória, o conhecimento, a religião são vetores de virtualização que nos fizeram abandonar a presença" desde muito tempo. A idéia de "não-presença" remonta ao filósofo Heidegger que define a existência (humana) como *Dasein*, "ser aí". O termo existência que, por sua vez, provém da palavra latina *sistere*, que é

⁷⁵ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p. 17-8.

⁷⁶ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p. 18.

“estar colocado”, e do prefixo *ex*, que significa “fora de”, remete para a idéia de existência como “estar presente ou abandonar uma presença”. A partir dessa compreensão, o fato de uma pessoa “não pertencer a nenhum lugar”, de “frequentar um espaço não designável” ou não estar totalmente presente, como acontece numa conversa telefônica ou numa transmissão de televisão ao vivo, por exemplo, não impede que esta pessoa exista. Nestes casos, portanto acontece o que Lévy denomina de “unidade de tempo sem unidade de lugar”.⁷⁷

Uma das principais modalidades da virtualização, portanto, é o “desprendimento do aqui e agora”. O que é virtual com frequência “não está presente”. Um texto virtual ou hipertexto, por exemplo, não pode mais ser situado com precisão, pois os “seus elementos são nômades, dispersos, e a pertinência de sua posição geográfica decresceu muito”. Mesmo que se atribua um endereço ao texto digital e este possa estar virtualmente presente em todos os lugares em que a rede possa ser acessada, esse endereço passa a ser transitório e desterritorializado. Um hipertexto não possui um lugar fixo. Apenas os atos de atualização e leitura desse texto são acontecimentos verdadeiramente situados.⁷⁸

1.4.2. O ciberespaço e o tempo virtual

Através da rede mundial de computadores o espaço adquiriu uma nova dimensão, o tempo passou a ser percebido de forma diferente e a velocidade sofreu uma aceleração. Ciberespaço é o termo mais apropriado para designar o novo universo criado pelo mundo virtual. Segundo Santaella, o termo *cyberspace* foi criado e empregado pela primeira vez em 1984, no romance *Neuromanancer*, por William Gibson, autor de ficção científica. No entendimento de Santaella, “ciberespaço designa ali o universo das redes digitais como lugar de encontros e de

⁷⁷ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p. 20-1.

⁷⁸ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p. 19-20.

aventuras, terreno de conflitos mundiais, nova fronteira econômica e cultural". Mais tarde, em ambiente acadêmico, o termo passou a ser concebido como "uma realidade multidimensional artificial ou virtual globalmente em rede, sustentada e acessada por computador".⁷⁹

Hoje, 'ciberespaço' sedimentou-se como um enorme nome genérico para se referir a um conjunto de tecnologias diferentes, algumas familiares, outras só recentemente disponíveis, algumas sendo desenvolvidas e outras ainda ficcionais. Todas têm em comum a habilidade para simular ambientes dentro dos quais os humanos podem interagir. Alguns usam a expressão 'comunicação mediada por computador' para designar o mesmo conjunto de fenômenos'. Outros tomam ciberespaço como sinônimo de realidade virtual.⁸⁰

Santaella constata que ciberespaço tem sido usado de formas diversas, como por exemplo, para nomear "ambientes urbanos simulados", pontos de encontro de cibernautas e lugares de desenvolvimento das novas formas de socialidade, as comunidades virtuais, que passaram a existir em seus ambientes.⁸¹ Contudo, já não se pode mais negar que nos dias atuais o "espaço cibernético é um terreno onde está funcionando a humanidade". Como afirma Lévy, o ciberespaço

é um novo espaço de interação humana que já tem uma importância enorme, sobretudo no plano econômico e científico e, certamente, essa importância vai ampliar-se e vai estender-se a vários outros campos, como por exemplo, na Pedagogia, Estética, Arte e Política. O espaço cibernético é a instauração de uma rede de todas as memórias informatizadas e de todos os computadores.⁸²

Atualmente, devido à capacidade do computador de armazenar e produzir textos, imagens e músicas, "a esfera da comunicação e da informação está se transformando numa esfera informatizada". Ao contrário da mídia clássica, o espaço cibernético faz com que todas as mensagens tenham a possibilidade de se tornarem interativas, adquiram

⁷⁹ Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*, p. 98-9.

⁸⁰ Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*, p. 99.

⁸¹ Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*, p. 100.

⁸² Pierre LÉVY, *A emergência do Cyberspace e as mutações culturais*. Disponível em <http://www.empresa.portoweb.com.br/pierrelevy/aemergen.html>, consultado em 23.12.2007.

plasticidade e passem por uma transformação instantânea. A partir disso, cada pessoa que tem acesso a esse espaço pode se tornar uma emissora. Ao contrário dos meios de comunicação que funcionam com "um centro emissor e uma multiplicidade de receptores", chamado de "Um e Todo" ou daqueles que são do tipo "Um e Um", como no caso do telefone, o espaço cibernético oferece um novo tipo de interação que Lévy chama "Todos e Todos" e está fazendo emergir uma "inteligência coletiva".

Do interior do espaço cibernético encontramos uma variedade de ferramentas, de dispositivos, de tecnologias intelectuais. Por exemplo, um aspecto que se desenvolve cada vez mais, nesse momento, é a inteligência artificial. Há também os hipertextos, os multimídia interativos, simulações, mundos virtuais, dispositivos de tele-presença.⁸³

Essas novas possibilidades oferecidas pelo espaço cibernético fazem com que uma mensagem numerada através de páginas de livros, caracterizada pelo controle da "estrutura de perto e de maneira muito fina", seja substituída pelos "bits da informática" que "são como *gens* na genética, isto é, a microestrutura". Esses bits, por sua vez, integrados num conjunto de tecnologia se movem "em direção a um controle molecular de seu objeto", proporcionando uma fluidez e circulação rápida às mensagens. E o que existe de comum em todas essas "bases nos bancos de dados" do espaço cibernético é um "potencial de mensagens", que, dependendo da pessoa que irá utilizá-los, irá para uma ou outra direção.

O que acontece é que, com isso, se recupera a possibilidade de ligação com um contexto que tinha desaparecido com a escrita e com todos os suportes estáticos de formação. É possível através disso reencontrar uma comunicação viva da oralidade, só que, evidentemente, de uma maneira infinitamente mais ampliada e complexificada. Por exemplo, é isto que observamos com o que acontece, hoje, com o hipertexto ou multimídia interativa. O importante é que a informação esteja sob forma de rede e não tanto a mensagem porque esta já existia numa enciclopédia ou dicionário.⁸⁴

⁸³ Pierre LÉVY, *A emergência do Cyberspace e as mutações culturais*. Disponível em <http://www.empresa.portoweb.com.br/pierrelevy/aemergen.html>, consultado em 23.12.2007.

⁸⁴ Pierre LÉVY, *A emergência do Cyberspace e as mutações culturais*. Disponível em <http://www.empresa.portoweb.com.br/pierrelevy/aemergen.html>,

As mutações que o ciberespaço proporciona são variadas. Segundo Lévy, já não é mais a pessoa que irá ler que vai se deslocar diante do texto, "mas é o texto que, como um caleidoscópio, vai se dobrar e se desdobrar" diferentemente diante de cada leitor/a. Também a escrita e a leitura vão mudar o seu papel, pois a pessoa que lê participa da mensagem, ela passa a participar da própria redação, uma vez que ela encontra diante de si "não uma mensagem estática, mas um potencial de mensagem". Dessa forma, "o espaço cibernético introduz a idéia de que toda leitura é uma escrita em potencial". Uma terceira mutação apresentada pelo autor e por ele considerada a mais importante, é a "desterritorialização dos textos, das mensagens, enfim, de tudo o que é documento: tanto o texto como mensagem se tornam uma matéria". A idéia de matéria é apresentada pela "possibilidade de interação com qualquer outro elemento presente", ou seja, é como se o hipertexto fosse constituído por vários textos, escrito por um autor coletivo e que está em permanente transformação.⁸⁵

Além de novos espaços, a interconexão da rede mundial de computadores também trouxe transformações para a percepção do tempo. Segundo Castells, "a cultura da virtualidade real", somada ao "sistema de multimídia eletronicamente integrado" tem influenciado na transformação do tempo na sociedade atual, ou seja, através da "simultaneidade" e da "itemporalidade". Castells constata que, por um lado, a transmissão instantânea de mensagens em todo o globo, bem como as reportagens ao vivo de lugares mais próximos oferecem "instantaneidade temporal sem precedentes aos acontecimentos sociais e expressões culturais". A comunicação mediada por computadores, que reúne pessoas com interesses semelhantes em conversas interativas multilaterais, também torna viável o diálogo em tempo real por

consultado em 23.12.2007.

⁸⁵ Pierre LÉVY, *A emergência do Cyberspace e as mutações culturais*. Disponível em <http://www.empresa.portoweb.com.br/pierrelevy/aemergen.html>, consultado em 23.12.2007.

meio da digitação ou transmissão de áudio e vídeo.⁸⁶

Respostas adiadas pelo tempo podem ser superadas com facilidade, pois as novas tecnologias de comunicação oferecem um sentido de instantaneidade que conquista as barreiras temporais, como ocorreu com o telefone, mas, agora, com maior flexibilidade, permitindo que as partes envolvidas na comunicação deixem passar alguns segundos ou minutos, para trazer outra informação e expandir a esfera de comunicação sem a pressão do telefone, não/adaptado a longos silêncios.⁸⁷

Por outro lado, está o que Castells denomina de "itemporalidade", ou seja, uma mistura de tempos, uma colagem temporal. Conforme o autor,

a mistura de tempos na mídia dentro do mesmo canal de comunicação, à escolha do espectador/interagente, cria uma colagem temporal em que não apenas se misturam gêneros, mas seus tempos tornam-se síncronos em um horizonte aberto e sem começo, nem fim, nem seqüência. (...) Se as enciclopédias organizaram o conhecimento humano por ordem alfabética, a mídia eletrônica fornece acesso à informação, expressão e percepção de acordo com os impulsos do consumidor ou decisões do produtor. Com isso, toda ordenação dos eventos significativos perde seu ritmo cronológico interno e fica organizada em seqüências temporais condicionadas ao contexto social de sua utilização. Portanto, é *simultaneamente uma cultura do eterno e do efêmero*.⁸⁸

1.4.3. Modalidades do Virtual

1.4.3.1. Ausência do Aqui e Agora, Desterritorização

Antes do surgimento dos meios de comunicação como a Internet, os celulares, o ser humano já habitava o espaço virtual. Segundo Lévy, desde a invenção da linguagem os seres humanos passaram "a habitar o espaço virtual, o fluxo temporal tornado como um todo, que o imediato atualiza apenas fugazmente".⁸⁹

A linguagem permite ao ser humano "viajar" pelo tempo e espaço. A leitura de escritos de autores do passado, por exemplo, permite que um/a leitor/a dos dias atuais entre no

⁸⁶ Manuel CASTELLS, *A sociedade em rede*, p. 486.

⁸⁷ Manuel CASTELLS, *A galáxia da Internet*, p. 34.

⁸⁸ Manuel CASTELLS, *A sociedade em rede*, p. 486-7.

⁸⁹ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, 71.

mundo, na época de quem escreveu o texto. Através desse ato o/a leitor/a está "operando uma virtualização do tempo presente" e ausentando-se do "agora em direção ao passado". Através da comunicação via Internet, como via *e-mail* ou mensageiro instantâneo, ausenta-se do aqui, o que Lévy denomina de "virtualização do espaço". Portanto, no momento em que duas ou mais pessoas estão se comunicando instantaneamente através de recursos da Internet elas entram no "espaço virtual, que se constitui na ausência do aqui para cada um dos seus interlocutores".⁹⁰

Nessa perspectiva, virtual é algo que não está presente, que "apresenta um desprendimento do aqui e agora". Lévy relaciona o não estar presente com o termo "existir", proveniente do termo latim "sistere" (no alemão *Dasein*: ser ou estar aí), que significa "estar colocado", e do prefixo "ex", "fora de". Nesse sentido, existir seria "estar presente ou abandonar uma presença", estar na presença ou fora de uma presença.⁹¹

O "desprendimento do aqui e agora" característico do virtual apresenta elementos "nômades e dispersos".⁹² No caso de um hipertexto acontece o que Lévy denomina de "desterritorialização". Embora esse hipertexto necessite de suportes técnicos, portanto físicos, para existir, ele não possui "um lugar" fixo.

Quando uma pessoa, uma coletividade, um ato, uma informação se virtualizam, eles se tornam 'não presentes', se desterritorializam. Uma espécie de desengate os separa do espaço físico ou geográfico ordinários e da temporalidade do relógio e do calendário. É verdade que não são totalmente independentes do espaço-tempo de referência, uma vez que devem sempre se inserir em suportes físicos e se atualizar aqui ou alhures, agora ou mais

⁹⁰ Paulo Roberto de CARVALHO, *Psicologia Social e a questão do Virtual: Pontuações temáticas na obra de Pierre Lévy*, disponível em <http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov1n23.htm>, consultado em 19.03.2010.

⁹¹ Pierre LEVY, *O que é virtual?* p. 19-20.

⁹² Francisco José Paoliello PIMENTA, *O conceito de virtualização de Pierre Levy e sua aplicação em hipermídia*, disponível em <http://www.facom.ufjf.br/lumina/RG-francisco.doc>, consultado em 08.09.2008.

tarde. No entanto, a virtualização lhes fez tomar a tangente.⁹³

1.4.3.2. Novos Espaços, Novas Velocidades

Segundo Lévy no mundo atual existe uma pluralidade de tempos e espaços. Os fatores que determinam o tempo e espaço são "a subjetividade, a significação e a pertinência". Esses três fatores fazem com que não se possa "considerar uma única extensão ou uma cronologia uniforme". Existem, portanto, "uma quantidade de tipos de espacialidade e de duração". O autor afirma que

Cada forma de vida inventa seu mundo (do micróbio à árvore, da abelha ao elefante, da ostra à ave migratória) e, com esse mundo, um espaço e um tempo específicos. O universo cultural, próprio aos humanos, estende ainda mais essa variabilidade dos espaços e das temporalidades.⁹⁴

Os meios de transporte e os sistemas de registro e transmissão de mensagens, desenvolvidos pelos humanos, fizeram surgir diferentes ritmos, velocidades e espaços que coexistem. Para ilustrar essas modificações e coexistências o autor cita alguns exemplos: a construção de uma rede ferroviária "é como se aproximássemos fisicamente as cidades ou regiões conectadas pelos trilhos". Para as pessoas, porém, que não andam de trem, permanecem as antigas distâncias e velocidades. O mesmo ocorre com outros meios de transporte como automóveis, aviões e meios de comunicação como telefone e Internet.⁹⁵

A multiplicação contemporânea dos espaços faz de nós nômades de um novo estilo: em vez de seguirmos linhas de errância e de migração dentro de uma conexão dada, saltamos de uma rede a outra, de um sistema de proximidade ao seguinte. Os espaços se metamorfoseiam e se bifurcam aos nossos pés, forçando-nos à heterogênesse.⁹⁶

Conforme Lévy, "a virtualização por desconexão em relação a um meio particular não começou com o humano", mas faz parte da própria história de todos os seres vivos. O desenvolvimento da locomoção fez com que surgissem novos espaços e

⁹³ Pierre LEVY, *O que é virtual?* p. 21.

⁹⁴ Pierre LEVY, *O que é virtual?* p. 22.

⁹⁵ Pierre LEVY, *O que é virtual?* p. 22.

⁹⁶ Pierre LEVY, *O que é virtual?* p. 23.

possibilidades de existência para os seres vivos. E essa “invenção de novas velocidades” foi o início da virtualização.⁹⁷

1.4.3.3. O Efeito Moebius

O efeito moebius é um “outro caráter” ou efeito que Lévy afirma ser freqüentemente relacionado à virtualização. Esse efeito é entendido como a “passagem do interior ao exterior e do exterior ao interior”. Essa passagem pode ocorrer através das “relações entre privado e público, próprio e comum, subjetivo e objetivo, mapa e território, autor e leitor, etc.”⁹⁸ No movimento de virtualização, especialmente através da ampliação de possibilidades oferecidas pela tecnologia, acontece uma

extrapolação dos estados internos das entidades estudadas sejam elas pessoas ou organizações, e uma interiorização acentuada, enquanto possibilitada pelo acesso em tempo real às informações, das situações coletivas e externas.⁹⁹

Lévy cita, por exemplo, o caso da virtualização de uma empresa. Numa empresa clássica cada funcionário/a tem a sua mesa, a sala de trabalho. Quando vai trabalhar, o/a funcionário passa do espaço privado de sua casa para o espaço público de seu trabalho. Na empresa virtual, por sua vez, o/a participante da empresa “*compartilha* certo número de recursos mobiliários e programas” com outros/as funcionários/as. O/a teletrabalhador/a, ao trabalhar na sua casa, acaba transformando “seu espaço privado em espaço público e vice-versa”. Os limites numa empresa virtual não estão mais tão rigorosamente limitados, “os lugares e tempos se misturam”, as noções do que é público e privado também foram modificadas.¹⁰⁰

⁹⁷ Pierre LEVY, *O que é virtual?* p. 23.

⁹⁸ Pierre LEVY, *O que é virtual?* p. 24-5.

⁹⁹ *O que é, realmente, o virtual?* Renato Souza Rocha, disponível em <http://www.ccuec.unicamp.br/revista/infotec/artigos/renato.html>, consultado em 20.03.2010.

¹⁰⁰ Pierre LEVY, *O que é virtual?* p. 24-5.

Outro exemplo “dessa passagem do privado ao público e a transformação recíproca do interior em exterior” apresentado pelo autor está relacionado à linguagem das emoções:

Uma emoção posta em palavras ou em desenhos pode ser facilmente compartilhada. O que era interno e privado torna-se externo e público. Mas isto é igualmente verdade no outro sentido: quando escutamos música, olhamos um quadro ou lemos um poema, internalizamos ou privatizamos um item público. A partir do momento em que falamos, as entidades eminentes subjetivas que são as emoções complexas, os conhecimentos e os conceitos são externalizadas, objetivadas, intercambiadas, podem viajar de um lugar a outro, de um tempo a outro, de um espírito a outro.¹⁰¹

O transplante de órgãos também ilustra o efeito moebius. Os órgãos de um corpo são privados, mas disponibilizados para doação tornam-se de direito público, pois qualquer pessoa que necessite pode se candidatar ao transplante. Quando esses órgãos são transplantados noutra pessoa eles deixam de ser públicos e novamente tornam-se privados. Através do transplante os corpos de doadores/as e receptores/as passam por modificações, passam por externalização e internalização de órgãos, ganham um potencial de funcionamento que antes não tinham.

A diluição das fronteiras entre o público e privado também engloba o espaço privado da intimidade. No ciberespaço a intimidade é exposta e compartilhada com pessoas estranhas sem grandes temores. Como afirma Lipovetsky,

fora com os velhos pudores da subjetividade, de agora em diante a vida pessoal se exhibe em plena luz do dia, inundando em grandes ondas a cena midiático-política. Éramos consumidores de objetos, de viagens, de informações; eis que somos, ainda por cima, superconsumidores de intimidade.¹⁰²

¹⁰¹ Pierre LEVY, *O que é virtual?* p. 73.

¹⁰² Gilles LIPOVETSKY, *A felicidade paradoxal*, p. 306.

1.4.4. Diferenças e semelhanças entre o diálogo "real" e "virtual"

A possibilidade de comunicação através das redes telemáticas trouxe novas formas de interação e inclusive mudanças nas relações sociais. A interação no ciberespaço utiliza-se de novos códigos de linguagem, sem, no entanto, perder a analogia com as formas de comunicação estabelecidas face a face. Segundo Bretas,

a invenção da escrita e dos suportes móveis de registro dos códigos lingüísticos, por exemplo, permitiu uma expansão das relações comunicativas para além de um ambiente físico comum aos indivíduos em interação, juntamente com a possibilidade de registrar eventos antes só condicionados pela memória e transmitidos pela linguagem fonética ou gestual. Essas formas de registro das informações, assíncronas, já permitiram a ocorrência de interações remotas. A tecnologia informática que envolve as redes eletrônicas de conversação tem, além da possibilidade de transmissão assíncrona, a capacidade de proporcionar interações síncronas, em que os indivíduos que se relacionam podem estar fisicamente localizados em diferentes partes do planeta. Isto pode significar a ocorrência de uma expansão das relações que ultrapassam a dimensão local, mas também pode proporcionar maior aproximação entre indivíduos do mesmo lugar... ¹⁰³

A rede virtual, portanto, tem o potencial de criação de novos espaços de socialidade, de desenvolvimento de novas formas de dialogar com o outro, independente da localização geográfica e do horário.

Na visão de Bretas, a realidade física é composta pela materialidade concreta. Nela, as interações acontecem face a face ou presenciais, a experiência é direta e a comunicação se concretiza de forma sincrônica. Enquanto que na realidade virtual, a materialidade é simbólica, as interações sociais são de natureza puramente simbólica, a experiência é mediada e indireta, a comunicação acontece tanto em sincronia quanto de forma assíncrona. Porém, "o que se deve ter em conta, antes de tudo, é que as interações mediadas pelo computador, ainda que

¹⁰³ Maria Beatriz Almeida BRETAS, Relações globais. In: Antonio Fausto NETO, Antonio HOHLFEDT, José Luiz Aidar PRADO, Sérgio Dayrell PORTP. *Interação e sentidos no ciberespaço e na sociedade*, p. 36.

de natureza puramente simbólica, constituem-se como ações humanas, assim como as interações presenciais”, pois mesmo a experiência direta, face a face, é mediada por gestos, expressões simbólicas que precisam ser interpretados.¹⁰⁴

1.4.5. Comunidades Virtuais

Com o surgimento da comunicação por meio de programas de computador foram nascendo novas formas de socialização e ambientes comunicacionais. Santaella inclusive diz que “a maior parte dos usos no ciberespaço deve-se a atividades socializantes, nas diversas facetas exibidas pela cibercultura como nas experiências agregadoras da Internet”. Os instrumentos agregadores são diversos, a autora cita, por exemplo, o *e-mail*, os *newsgroups*, *chats*, *Muds* e *Moos*, *Second Life*, *mensageiros instantâneos* e a própria *Web* com seus *sites* e *links*.¹⁰⁵

Através do *e-mail* é possível trocar mensagens de forma escrita, com anexos de textos, sons, imagens, vídeos. Diferente da carta enviada pelo correio, o *e-mail* é recebido de forma instantânea, em tempo real. Depois que uma mensagem foi recebida, ela pode ser arquivada ou alterada em qualquer momento e remetida a vários destinatários/as de uma só vez.

Os *newsgroups* são grupos temáticos na rede, que colocam pessoas em contato através de “fóruns de conversação, públicos e planetários”. As salas de bate-papo em grupo, denominadas de salas de *chats*, são espaços em que se pode “conversar ao digitar os comentários e ver as respostas dos outros participantes na tela”. Como afirma Santaella,

na verdade, não há uma sala, mas um programa que traz os

¹⁰⁴ Maria Beatriz Almeida BRETAS, Relações globais. In: Antonio Fausto NETO, Antonio HOHLFEDT, José Luiz Aidar PRADO, Sérgio Dayrell PORTP. *Interação e sentidos no ciberespaço e na sociedade*, p. 44-5.

¹⁰⁵ Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*, p. 117-8.

participantes para uma conversa e, de uma maneira abstrata, realiza a função básica de uma sala. Por isso é irresistível se dizer que esse programa constrói uma sala virtual.¹⁰⁶

A metáfora da sala virtual também foi atribuída às "cidades virtuais", nas quais se encontram os *Muds* e os *Moos*. O termo *Muds* que significa *Multi user domain* designa sala de jogos. Os jogos virtuais são "mundos imaginários nas bases de dados dos computadores" nos quais os/as internautas podem criar, jogar, montar quebra-cabeças, competir. Quem participa geralmente aguarda pela interação de outros/as visitantes.¹⁰⁷

Os *Moos* são *muds* orientados para objetos. Enquanto os *muds* seguem regras de jogo fixas, os *moos* são mais abertos. Os usuários podem reconfigurar os espaços dos *moos*, criando novas salas e introduzindo outras modificações - até o nível da codificação. Os *moos* são ferramentas baseadas nas redes computacionais para trabalho e jogos colaborativos que permitem a intercomunicação em tempo real em um espaço virtual de multi-salas, assim como permitem compartilhar recursos de informação das redes.¹⁰⁸

A partir da *World Wide Web (WWW)* que surgiu nos anos de 1980, foi introduzida uma "variante na metáfora do lugar virtual". A partir da *World Wide Web*, os/as internautas têm disponível uma interconexão de lugares virtuais independentemente criados, ou seja, uma variedade crescente de *sites* e *links* que, por meio de um clicar de *mouse*, levam o indivíduo a uma infinidade de lugares, assim como "um turista explora uma cidade ao tomar um ônibus e táxis, deslocando-se de atração a atração".¹⁰⁹

Com o surgimento de *browsers* gráficos, tais como *Mosaic*, *Netscape* e *Explorer*, em meados dos anos 90, os *sites* começaram a se apresentar como coleções de páginas bidimensionais, contendo gráficos e *links* para serem clicados, e a *WWW* se tornou uma estrutura virtual vasta e densamente interconectada com milhares de usuários ativos.¹¹⁰

¹⁰⁶ Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*, p. 118.

¹⁰⁷ Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*, p. 119.

¹⁰⁸ Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*, p. 119.

¹⁰⁹ Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*, p. 119-20.

¹¹⁰ Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*, p. 119-20.

A partir da *World Wide Web*, a Internet se transformou numa "cidade virtual", pois corporações e instituições de inúmeras espécies passaram a criar as suas páginas para oferecer ou vender os seus serviços ou produtos. Atualmente a Word Wide Web é acessada infinitamente durante as 24 horas de cada dia para consultas, compras e vendas, pesquisas, discussões, lazer, educação, realização de transações financeiras, conversas, etc.¹¹¹

Enquanto que o jornal, o rádio e a televisão trazem notícias reportagens e informações de massa de qualquer canto do planeta, a Internet, por sua vez, oferece algo mais, que é a interação entre as pessoas, como afirma Kerckhove,

as tecnologias sondadoras, como o telefone ou as redes de computadores, permitem-nos ir instantaneamente a qualquer ponto e interagir com esse ponto. Essa é a qualidade da profundidade, a possibilidade de tocar aquele ponto e ter um efeito demonstrável sobre ele através das nossas extensões eletrônicas.¹¹²

Ao analisar a revolução na comunicação mundial dos últimos tempos, especialmente o seu caráter interativo, Recuero constata que uma das características da influência de um meio de comunicação como a Internet ou o telefone numa sociedade "é a reconfiguração dos espaços percebidos" pelos membros desta sociedade. Essa reconfiguração acontece devido à redução das distâncias geográficas que permite a interação e a aproximação das pessoas, não numa "perspectiva concreta", mas numa "perspectiva de percepção".¹¹³

Com a Internet essas distâncias tornam-se ínfimas. Isso porque agora não é mais possível apenas ter 'acesso' a informações de lugares distantes. É possível também alterá-las. No ciberespaço, não existem distâncias físicas. Essa característica da não-geograficabilidade do espaço em que se age e interage é inovadora e diferencial na CMC [comunicação mediada por computador]. É

¹¹¹ Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*, p.121.

¹¹² Derrick de KERCHOVE, *A pele da cultura*, p. 176-8. In: Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*, p. 104.

¹¹³ Raquel da Cunha RECUERO, *A Internet e a nova revolução na comunicação mundial*, disponível em <http://www.pontomidia.com.br/raquel/revolucao.htm>, consultado em 21.12.2008.

possível conversar com alguém que esteja há milhares de quilômetros, receber arquivos, trocar fotos, tudo em questão de segundos. A distância geográfica é pulverizada pela comunicação. No mundo virtual, é possível tocar, sentir, ver, ouvir e interagir com elementos que estão localizados há milhares de quilômetros. No ciberespaço, não há distância. A geografia fica em segundo plano.¹¹⁴

A partir dessa difusão de fronteiras e da interação praticamente instantânea, Recuero afirma que nas atuais circunstâncias a "aldeia global" transformou-se numa "comunidade global".¹¹⁵ Na medida em que as pessoas, de diferentes lugares, se comunicam por meio da rede virtual de computadores ou se telefonam, elas vão estabelecendo vínculos e cultivando relações através desses meios, e partir dessa interação formam uma comunidade virtual e global. Essa grande comunidade, por sua vez, se subdivide em várias comunidades virtuais de acordo com o interesse ou necessidade de cada indivíduo.

Na visão de Recuero, a Internet proporciona uma "reorganização dos hábitos de socialização" e ao mesmo tempo é também "fator modificador das relações sociais" por meio das comunidades virtuais que são resultado da interação entre o humano e o ciberespaço. Conseqüentemente, a presença dos novos meios de comunicação fez com que conceitos tradicionais de comunidade fossem revistos.

A mudança de paradigmas que o surgimento da Rede trouxe para o mundo acabou por trair os conceitos de comunidades tradicionais. Não há interação física. Não há proximidade geográfica: Estas comunidades estruturam-se fundamentalmente sobre um único aspecto: o interesse em comum de seus membros. A partir deste interesse, as pessoas conseguiriam criar entre si relações sociais independentes do fator físico, e com o tempo essas relações tornar-se-iam de tal forma poderosas que poderiam ser classificadas como laços comunitários.¹¹⁶

¹¹⁴ Raquel da Cunha RECUERO, *A Internet e a nova revolução na comunicação mundial*, disponível em <http://www.pontomidia.com.br/raquel/revolucao.htm>, consultado em 21.12.2008.

¹¹⁵ Raquel da Cunha RECUERO, *A Internet e a nova revolução na comunicação mundial*, disponível em <http://www.pontomidia.com.br/raquel/revolucao.htm>, consultado em 21.12.2008.

¹¹⁶ Raquel da Cunha RECUERO, *A Internet e a nova revolução na comunicação mundial*, disponível em <http://www.pontomidia.com.br/raquel/revolucao.htm>,

Segundo Recuero, essas comunidades surgem por meio da "interação puramente comunicativa de seus membros" e se estruturam sobre um "locus virtual", portanto não físico e nem concreto. Baseada em Reinghold (1997) que é um dos pioneiros na identificação deste fenômeno e que explicou, a partir de sua experiência de dez anos como membro de uma comunidade virtual, "como o sentimento comunitário" estava presente em todos/as os/as participantes dos fóruns e de "como estas relações a princípio virtuais foram estendidas para o mundo real".¹¹⁷ Rheingold afirma que "as pessoas das comunidades virtuais fazem tudo o que as pessoas na vida real fazem, mas estão desprendidas de seus corpos".¹¹⁸

A partir desse relato, Recuero afirma que por meio das comunidades virtuais, a Internet atua como um ponto ou meio de encontro e formação de grupos sociais.¹¹⁹ A experiência de Reinghold também é mencionada por Santaella, que afirma o seguinte:

No ciberespaço, nos diz Rheingold, (...) conversamos e discutimos, engajamo-nos em intercursos intelectuais, realizamos ações comerciais, trocamos conhecimento, compartilhamos emoções, fazemos planos, trazemos idéias, fofocamos, brigamos, apaixonamo-nos, encontramos amigos e os perdemos, jogamos jogos simples e metajogos, flertamos, criamos arte e desfiemos um monte de conversa fiada. Fazemos tudo que fazem as pessoas quando se encontram, mas o fazemos com palavras e na tela do computador, deixando nossos corpos para trás. Milhões de nós já construíram comunidades nas quais nossas identidades se misturam e interagem eletronicamente, independentes do tempo e do local.¹²⁰

Para ilustrar essa influência social da Internet, Recuero recorre à teoria de Oldenburg que fala do "desaparecimento dos terceiros lugares na América". Conforme essa teoria, baseada numa análise da sociedade norteamericana,

consultado em 21.12.2008.

¹¹⁷ Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*, p. 122.

¹¹⁸ Howard RHEINGOLD, *A comunidade virtual*, p.16.

¹¹⁹ Raquel da Cunha RECUERO, *A Internet e a nova revolução na comunicação mundial*, disponível em <http://www.pontomidia.com.br/raquel/revolucao.htm>, consultado em 21.12.2008.

¹²⁰ Lucia SANTAELLA, *Culturas e artes do pós-moderno: Da cultura das mídias à cibercultura*, p. 122.

a vida cada vez mais atribulada das pessoas, o surgimento das metrópoles e o crescimento da violência estaria contribuindo para o desaparecimento dos lugares mais fundamentais para as sociedades humanas: os terceiros lugares, lugares lúdicos, de prazer e lazer.
121

Esses lugares essenciais para as pessoas, segundo a teoria de Oldenburg, são subdivididos em três categorias. Os primeiros lugares compreendem os seus lares, onde são criadas relações entre os membros da família; os segundos são os lugares de trabalho, onde são estabelecidas relações profissionais; e os terceiros são os lugares que “estimulariam o lazer, sendo os mais propícios para o surgimento de relações sociais”.¹²²

Com o desaparecimento destes lugares, estaria havendo uma queda no sentimento de comunidade, levando a uma exacerbação do individualismo e ao fim do social. Entendendo por este lado, a Rede teria propiciado o renascimento dos terceiros lugares, num momento onde o medo da violência e o desaparecimento desses lugares seria um fenômeno mundial, desta vez como lugares virtuais, que se revelaram propícios para a retomada de laços sociais que levam ao surgimento das comunidades.¹²³

Dessa forma, Recuero afirma que as comunidades virtuais são uma reação à mentalidade individualista imposta pelo capitalismo, bem como um resgate do “sentimento comunitário” que foi imprescindível para que as comunidades humanas garantissem a sobrevivência e a perpetuação da espécie. A reconfiguração do espaço proporcionada pelo ciberespaço, portanto, faz com que se criem novas formas de relações sociais e que pessoas se reúnam sob a forma de uma comunidade.¹²⁴

De acordo com Lévy, as pessoas que se relacionam através

¹²¹ Raquel da Cunha RECUERO, *A Internet e a nova revolução na comunicação mundial*, disponível em <http://www.pontomidia.com.br/raquel/revolucao.htm>, consultado em 21.12.2008.

¹²² Raquel da Cunha RECUERO, *A Internet e a nova revolução na comunicação mundial*, disponível em <http://www.pontomidia.com.br/raquel/revolucao.htm>, consultado em 21.12.2008.

¹²³ Raquel da Cunha RECUERO, *A Internet e a nova revolução na comunicação mundial*, disponível em <http://www.pontomidia.com.br/raquel/revolucao.htm>, consultado em 21.12.2008.

¹²⁴ Raquel da Cunha RECUERO, *A Internet e a nova revolução na comunicação mundial*, disponível em <http://www.pontomidia.com.br/raquel/revolucao.htm>, consultado em 21.12.2008.

da rede acabam organizando uma comunidade virtual não apenas a partir dos “mesmos núcleos de interesses”, mas também “pelos mesmos problemas”. E apesar de ‘não-presente’,

essa comunidade está repleta de paixões e de projetos, de conflitos e de amizades. Ela vive sem lugar de referência estável: toda parte onde se encontrem seus membros móveis... ou em parte alguma. A virtualização reinventa uma cultura nômade, não por uma volta ao paleolítico nem às antigas civilizações de pastores, mas fazendo surgir um meio de interações sociais onde as relações se reconfiguram com um mínimo de inércia.¹²⁵

As pessoas vivem em lugares diferentes, mas se encontram virtualmente. Tanto as pessoas dessa comunidade quanto os seus encontros são reais. Ao se encontrarem virtualmente, os membros atualizam as suas relações, seus vínculos. E os encontros, mesmo que virtuais, exercem influência na vida dos membros dessa comunidade porque elas interagem umas com as outras.

Quando uma pessoa, uma coletividade, um ato, uma informação se virtualizam, eles se tornam ‘não-presentes’, se desterritorializam. Uma espécie de desengate os separa do espaço físico ou geográfico ordinário e da temporalidade do relógio e do calendário. É verdade que não são totalmente independentes do espaço-tempo de referência, uma vez que devem sempre se inserir suportes físicos e se atualizar aqui ou alhures, agora ou mais tarde.¹²⁶

Dessa forma, uma comunidade virtual constantemente passa pelo processo de atualização. O fato de na virtualização uma pessoa não estar presente não faz com que o virtual seja apenas imaginário, pois o virtual produz efeitos. No caso do telefone, acontece uma virtualização das pessoas que se falam, pois elas se tornam “não-presentes” fisicamente. Embora não se saiba onde, a conversa telefônica tem “lugar”; embora não se saiba quando, é efetiva inclusive a comunicação que acontece por “réplicas interpostas na secretária eletrônica”. Portanto, a atualização do virtual sempre acontece com alguém, em algum lugar, em algum espaço de tempo.¹²⁷

¹²⁵ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p. 20-1.

¹²⁶ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p. 20-1.

¹²⁷ Pierre LÉVY, *O que é virtual*, p. 21.

1.4.6. A Internet como extensão do corpo humano

Conforme Santos a importância e o lugar do corpo como “mediação de comunicação” já foi ressaltado por Mc Luhan (1964), considerado um dos “pais da realidade virtual”, que “enfatizava que o corpo é elemento primordial da comunicação”. Para Mc Luhan toda mídia funciona como “extensão” do ser humano, ou seja, ela é uma extensão dos seus sentidos. Ao definir a mídia como extensão do ser humano, Mc Luhan parte do princípio de que

o corpo humano é um *medium* (meio de comunicação) que através, das percepções (antenas), memória (arquivo), inteligência (hardware), cérebro (bits e bytes), pele (tela), olhos (câmeras), ouvidos (caixa de ressonância), tato (mouse), boca (microfones), atua como um incrível meio de comunicação.”¹²⁸

No centro da comunicação, portanto, se posiciona o corpo, “uma porta de entrada (*gateway*) de carne viva, conectada à mente humana”. Segundo Santos, há duas décadas o computador tinha apenas alguns recursos a mais do que numa máquina de datilografia. Nos últimos tempos, porém, o computador ingressou numa nova fase que é a “virtualização” e a “mediação humana”. No estágio atual, os computadores transformaram-se num *medium* que responde “mais apropriadamente ao modo como o corpo humano trabalha, e se assemelha ao modo como a pessoa responde física, psicológica e socialmente”. Os computadores passaram a responder da mesma forma “como a mente humana trabalha, como a pessoa se comporta e vive”. Nesse sentido, a realidade virtual, proporcionada através da Internet, torna-se “um meio para a extensão do corpo”, da mente, dos sentidos. E a tecnologia da comunicação designa-se para “servir a necessidade dos canais sensitivo-motores: olhos, ouvidos, mãos, etc.” ¹²⁹

¹²⁸ Gildásio Mendes dos SANTOS, *Para uma nova relação entre arte e comunicação na era da informação*, disponível em <https://www.msu.edu/~dossanto/parauma.pdf>, capturado em 20.03.2010.

¹²⁹ Gildásio Mendes dos SANTOS, *Para uma nova relação entre arte e*

Conforme Albuquerque, ao falar de percepções, também Lévy se reporta aos conceitos desenvolvidos por McLuhan de que os meios de comunicação são "uma extensão de uma capacidade humana" e que existem meios de comunicação quentes e frios. O conceito de meio quente e frio traz a idéia de que "por trás dos meios existem as tecnologias que trabalham com a percepção e sentido humano". Albuquerque cita, por exemplo, a língua escrita, a pintura e o desenho como representantes de uma ação que é decodificada e percebida pela visão. A língua oral, por sua vez, de forma natural, musical ou em ruídos trabalha com o sentido da audição. Albuquerque ainda afirma que o meio de comunicação é simbolizado. Quando se fala 'caneta' não é o objeto, mas o que ela representa. "Quando se mostra uma foto de uma caneta se está trabalhando com outro canal perceptivo que é o visual, mas diz respeito ao mesmo referente, é simbólico." Quanto mais pleno determinado meio conseguir reproduzir o referente, mais quente é considerado esse meio. Quanto menos plena a reprodução, mais frio é o meio. A comunicação virtual, como no caso da Internet, é considerada um meio quente porque transforma com grande perfeição aquilo que quer representar. A chamada "realidade virtual permite quase reviver a experiência sensorial de outra pessoa".¹³⁰

Também na visão de Nicolaci-da-Costa, a tele-presença proporcionada pela Internet envolve "diferentes participações do corpo", principalmente quando usada de "forma imersiva a partir de computadores fixos". Nesses casos, acontece o que a autora denomina de "imobilidade móvel". O corpo de quem interage ou navega através da Internet permanece imóvel enquanto que as trocas afetivas "acontecem com uma liberdade de movimentação antes inimaginável". A autora também constata que

comunicação na era da informação, disponível em <https://www.msu.edu/~dossanto/parauma.pdf>, capturado em 20.03.2010.

¹³⁰ Helena C. ALBUQUERQUE, *A virtualização do corpo*, disponível em <http://wwwusers.rdc.puc-rio.br/imago/site/virtualidade/producao/vitual-corpo-helena.html>, consultado em 20.03.2010.

desde os seus primeiros momentos de difusão, ficou claro para muitos que a Internet se tornaria uma nova plataforma de vida "real" e, como tal, uma nova plataforma para desenrolar dos mais diferentes tipos de relacionamentos.¹³¹

Através da tele presença, milhares de pessoas de todo mundo, especialmente jovens, "aprenderam que seus relacionamentos não mais estavam restritos aos lugares que freqüentavam no mundo físico". Também pessoas doentes, idosas, e quaisquer pessoas fisicamente impedidas de locomover-se têm a possibilidade de participar de trocas afetivas através do mundo virtual.¹³²

Conforme Mendonça, através da tele presença o corpo é afetado e modificado a distância. A partir do "surgimento de redes telemáticas e da cultura digital, a criação do ciberespaço, a proliferação das comunidades virtuais" o corpo humano passou a sofrer modificações, "seja na sua relação com as máquinas, seja na sua relação inter-relação com o outro".¹³³

As metamorfoses sofridas pelo corpo dos habitantes do encontro virtual das redes estão imbricadas em extratos sócios culturais e fluxos de espaço e tempo que além de modelizar o corpo meta modifica a subjetividade contemporânea.¹³⁴

Os elementos virtuais, portanto, expandem "o corpo físico natural" e alteram também a "estrutura psico-social" criando o que Mendonça denomina de nova subjetividade.¹³⁵

¹³¹ Ana Maria NICOLACI-DA-COSTA, Corporeidade, afetividade e novas tecnologias. In: SOTER-Sociedade de Teologia e Ciências da Religião (Org.), *Corporeidade e Teologia*, p. 32.

¹³² Ana Maria NICOLACI-DA-COSTA, Corporeidade, afetividade e novas tecnologias. In: SOTER-Sociedade de Teologia e Ciências da Religião (Org.), *Corporeidade e Teologia*, p. 41.

¹³³ Carlos Camargo MENDONÇA, *Subjetividade e tecnologia: as novas máquinas produtoras de corpo*, disponível em http://bocc.ubi.pt/pt/pag/_texto.php3?html2=mendonça-carlos-produtoras-corpos.html, consultado em 10.10.2008.

¹³⁴ Carlos Camargo MENDONÇA, *Subjetividade e tecnologia: as novas máquinas produtoras de corpo*, disponível em http://bocc.ubi.pt/pt/pag/_texto.php3?html2=mendonça-carlos-produtoras-corpos.html, consultado em 10.10.2008.

¹³⁵ Carlos Camargo MENDONÇA, *Subjetividade e tecnologia: as novas máquinas produtoras de corpo*, disponível em http://bocc.ubi.pt/pt/pag/_texto.php3?html2=mendonça-carlos-produtoras-corpos.html, consultado em 10.10.2008.

Conforme Josaphat, considerar a mídia, especialmente a Internet, apenas como um simples instrumento de comunicação é uma "opção ainda parcial, incompleta e mesmo superficial". O autor afirma que é

preciso começar por considerar a comunicação social como um sistema. Mais ainda com as novas técnicas e os sistemas sofisticados em sua tecnologia e grandemente dependentes ou interdependentes, havemos de estar atentos e de sermos críticos e criativos reconhecendo neste mundo virtual uma nova forma de ser, de pensar, de sentir e de comunicar. Falaremos mesmo de um novo humanismo, talvez seja mais claro e mais justo falar de uma nova humanidade.¹³⁶

O ser humano existe "senão por meio das formas corporais pelas quais ele é posto no mundo". Quando essas formas se alteram, muda também a definição, sempre em construção de sua humanidade.¹³⁷

O mundo virtual é um campo aberto no qual as pessoas podem ser e viver; interagir com seus familiares, amigos/as distantes ou estabelecer contato com pessoas que não conhecem e que vivem distantes; realizar negócios; fornecer e acessar serviços; trocar conhecimentos e informações; encontrar novas formas de lazer; estudar; buscar ajuda para os diferentes tipos de problemas; Enfim, neste novo mundo são disponibilizadas ofertas infinitas que podem melhorar a qualidade de vida das pessoas e promover a sua humanidade.

Por outro lado, este mesmo mundo virtual também traz e em determinadas situações agrava os problemas, as dificuldades, os sofrimentos existentes no mundo físico. O crime, a prostituição, o desrespeito aos valores éticos se propagam de forma instantânea e global causando prejuízo e sofrimento para as pessoas atingidas. A liberdade e a facilidade inerentes a este novo mundo também podem ser maléficos e promover a

¹³⁶ Carlos JOSAPHAT, Abertura temática. In: BOGAZ S., Antônio, COUTO A. Márcio, *WWW.DEUS.COM*, p. 40.

¹³⁷ Marina GUZZO, *Riscos da beleza e desejos de um corpo arquitetado*, disponível em [http://www.rbceonline.org.br/revista/index.php?journal=RBCE&page=article&op=viewPDFInterstitial&path\[\]=139&path\[\]=148](http://www.rbceonline.org.br/revista/index.php?journal=RBCE&page=article&op=viewPDFInterstitial&path[]=139&path[]=148), consultado em 20.03.2010.

desumanidade de mulheres, homens, crianças, jovens e idosos, quando esta forma de ser e viver das pessoas que habitam o mundo virtual por prejudicial.

Também nesse mundo virtual o princípio crítico da teologia torna-se uma importante ferramenta para avaliar quais formas de ser, de sentir, de pensar e comunicar esse sistema promove. O princípio crítico que visa justamente analisar "o que efetivamente promove a humanidade das mulheres" e, por conseguinte, também a humanidade dos homens.¹³⁸

1.4.7. O Corpo Virtual e a Imago Dei

O valor e o significado atribuídos ao corpo é uma discussão que envolve várias correntes antropológicas, filosóficas, teológicas. Conforme Moser, "o papel do corpo na integração do ser humano" é uma questão que perpassa as diferentes épocas e culturas. As concepções de corpo também estão relacionadas com determinado contexto histórico cultural e a negação ou a afirmação do corpo sempre estiveram simultaneamente presentes. Segundo a visão de Moser,

o fato é que na prática, correntes materialistas e espiritualistas sempre digladiam, numa luta interminável por estabelecer sua supremacia. Tal luta tem sua razão de ser, pois afirmação e negação significam compreensões diferentes do corpo e dos caminhos da realização humana. Foi como resultado dessa luta de extremos que aos poucos se colocou uma compreensão mais matizada, porque dialética, de corpo: é a corporeidade, que tanto abarca a matéria quanto o espírito.¹³⁹

Nesta pesquisa, portanto, parte-se da compreensão matizada de corpo, como a corporeidade que engloba e valoriza todas as dimensões, tanto a matéria quanto a mente, as emoções, o espírito. Considera-se também que o ser humano é um ser integral, logo uma dimensão influencia a outra. Deste modo, a

¹³⁸ Rosemary R. RUETHER, *Sexismo e Religião*, p. 23.

¹³⁹ Antônio MOSER, *Corpo e sexualidade: do biológico ao virtual*. In: SOTER (Org.), *Corporeidade e Teologia*, p. 144.

"relação entre corporeidade e existência" igualmente é estabelecida. Como afirma Azevedo, "'Eu sou' o meu corpo, via insubstituível da experiência que define e sustenta o viver." Pois, conforme o autor é justamente no corpo que "ressoa a dimensão transcendental da consciência, nele os sistemas de sinais subsidiam a espiritualidade, as emoções, as sensações, a produção do sentido, as opções."¹⁴⁰

Nesta direção, são espectadores as dimensões do quanto é abrangente a temática da corporeidade. Tem a ver com tudo e com todos, afetando os diferentes campos do saber e as mais variadas situações da vida. Tem, portanto, a ver também e particularmente com a ética. Bem assim, tem a ver com a teologia, a ciência do caminho para Deus. Não pode surpreender a temática do "corpo" como preocupação central da teologia quando se tem presente que Jesus, o Filho de Deus, o "verbo se fez carne e habitou entre nós" (Jo 1,14^a).¹⁴¹

A forma de existência do ser humano, portanto não pode acontecer sem o corpo. É justamente em sua forma corporal que ele se desenvolve, nasce, sente, pensa, anda, senta, come, dorme, dança, toca, amamenta, trabalha, se comunica, abraça, crê, transcende. Como afirma Comblin, "no Evangelho, o corpo é o ser humano. Cada um é o seu corpo. Não há distinção entre espírito e corpo. O espírito está no corpo e o corpo é animado pelo espírito. Tudo é corpo."¹⁴²

A partir da narrativa da criação no livro de Gênesis 1.26-28, Deus criou os seres humanos, mulher e homem, e os fez parecidos com ele. Conforme Bosi, por terem sido criados por um "Deus Criador", os seres humanos também receberam das mãos de Deus "o poder da criação" e por isso continuaram e continuam a "produzir-se em expansão e reprodução" até hoje. Nos dias atuais, uma das formas de expansão do ser humano, conseqüentemente, acontece através da criação de novas

¹⁴⁰ Walmor Oliveira de AZEVEDO, *Ética e corporeidade*, disponível em <http://www.arquidiocese-bh.org.br/artigo/artigo.asp?id=115>, consultado em 07.08.2008.

¹⁴¹ Walmor Oliveira de AZEVEDO, *Ética e corporeidade*, disponível em <http://www.arquidiocese-bh.org.br/artigo/artigo.asp?id=115>, consultado em 07.08.2008.

¹⁴² José COMBLIN, Cristianismo e corporeidade. In: SOTER, *Corporeidade e Teologia*, p.18-9.

tecnologias, que por sua vez não deixam de ser continuação da criação iniciada com o ato de Deus.¹⁴³

As tecnologias, por sua vez, são criaturas humanas. A virtualização do corpo através da tecnologia é resultado da ação humana, da cultura humana. Nesse sentido, Santaella afirma que “não há separação entre uma forma de cultura e o ser humano”. O ser humano é a cultura por ele construída. Nas palavras da autora,

nós somos essas culturas. Elas moldam nossa sensibilidade e nossa mente, muito especialmente as tecnologias digitais, computacionais que são tecnologias da inteligência (...). As máquinas vão ficar cada vez mais parecidas com o ser humano e não o contrário (...). Mas ao mesmo tempo, também são crias nossas, inevitavelmente, carregam dentro de si nossas contradições e nossos paradoxos.

O ser criado à imagem de Deus não é um ser perfeito, acabado. Ele é um ser complexo, que carrega dentro de si muitos paradoxos e contradições. O que é por ele criado conseqüentemente carrega as suas potencialidades e limitações. A virtualização do corpo através da tecnologia criada pelo ser humano, nesse sentido, “não é nem boa, nem má, nem neutra”, como diz Lévy, “ela se apresenta como o movimento mesmo do devir outro - ou heterogênese - do humano”. As conseqüências e as aplicações dessas tecnologias dependem, dessa forma, do próprio ser humano.¹⁴⁴

Por outro lado, Deus também não abandona a sua criação. Drewermann afirma que “Deus a cada momento ampara a sua criação, e que o mundo inteiro desmoronaria no momento em que deixássemos de ver Deus como seu fundamento sustentador”.¹⁴⁵ Nesse sentido, também Bosi afirma que “na linguagem virtual e nas novas conquistas científicas, entendemos ainda que o logos se encarna para instaurar a justiça, resgatar a força do bem e

¹⁴³ Alfredo BOSI, Reeditar a cultura - diálogo entre cultura e teologia: pontos de convergência. In BOGAZ S., Antônio, COUTO A. Márcio, SOTER (Org.). *Corporeidade e Teologia* p. 86-7.

¹⁴⁴ Pierre LEVY, O que é Virtual? p. 11-2.

¹⁴⁵ Eugen DREWERMANN, *Religião pra quê?* P. 86.

propagar a liberdade para toda a criação.”¹⁴⁶

O ser humano se constitui e se expande na relação com o cosmos, com os outros. Segundo Moser, ele é “um corpo relacional”. Através dos avanços tecnológicos, especialmente através da tele-presença essa expansão foi acentuada e criou-se que pode ser denominado de corpo relacional virtual. O autor afirma que

nesta compreensão, ao mesmo tempo em que o corpo estabelece limites, é por meio dele que, direta ou indiretamente, se estabelecem todas as relações: cósmicas, familiares, políticas, sociais. Com isso reconhece-se que não apenas nascemos da conjugação de dois corpos, como também criamos consciência de quem somos e de quem devemos ser por meio do confronto com os corpos dos outros e das demais realidades. A consciência de ser e de existir pressupõe a consciência de ser-com-os-outros e de coexistir.¹⁴⁷

Através da tele-presença, da realidade virtual, diferentes corpos relacionam-se entre si e são afetados e modificados à distância. Nesse sentido o corpo torna-se “produto da linguagem”, da interação com outros através da tecnologia.¹⁴⁸ Nessa realidade torna-se necessário que se crie uma “ética dos corpos, um novo estatuto corporal” afim de que na cibernética o corpo não se torne num instrumento de opressão, alienação, discriminação. Como afirma Guzzo, “há que se trocar a brutalidade material dos corpos por uma sutileza. E essa sutileza vem justamente da atenção do que se passa entre o corpo e seus encontros”.¹⁴⁹

Um dos desafios enfrentados no ciberespaço é o fato dos corpos nele reproduzidos geralmente reproduzirem os valores, as identidades heterossexuais de gênero presentes no mundo físico. Conforme Breton

¹⁴⁶ Alfredo BOSI, Reeditar a cultura - diálogo entre cultura e teologia: pontos de convergência. In BOGAZ S., Antônio, COUTO A. Márcio, SOTER (org.). *Corporeidade e teologia* p. 86-7.

¹⁴⁷ Antônio MOSER, Corpo e sexualidade: do biológico ao virtual. In: SOTER (Org.), *Corporeidade e Teologia*, p. 149.

¹⁴⁸ Antônio MOSER, Corpo e sexualidade: do biológico ao virtual. SOTER (org.). *Corporeidade e Teologia*, p. 149.

¹⁴⁹ Marina, GUZZO. *Lugar do Corpo*. Disponível em <http://antalya.uab.es/athenea/num4/guzzo.pdf>, consultado em 23.11.2005.

na realidade virtual, os heróis normalmente são homens, cuja identidade racial, embora raras vezes descrita explicitamente, é contextualmente branca (...). As playmates do ciberespaço são normalmente bonitas, sexualizadas, e também violentamente poderosas, às vezes (...) apesar do fato de que as tecnologias de realidade virtual ofereçam um novo estágio para a construção e *performance* de identidades baseadas no corpo, parece que velhas identidades vão continuar a ser mais confortáveis e logo, mais freqüentemente reproduzidas.¹⁵⁰

Na cibernética a espécie humana também parece “maculada por um corpo que lembra demais a humildade de sua condição”. O autor afirma que a “precariedade da carne, sua falta de resistência, a doença, a velhice, a morte, a “insustentável leveza do ser’ são insuportáveis.” O corpo é rascunho e é necessário retificá-lo para se enquadrar num modelo ideal de juventude e beleza estipulado socialmente pela moda.¹⁵¹ Já não se preza a individualidade, mas um modelo corporal padrão estipulado socialmente. O capitalismo e o culturismo social ditam modelos de “corpos perfeitos e ideais” e cabe aos/às cidadãos, principalmente, às cidadãs a pressão de ter que se submeter a cirurgias plásticas, implantes de silicone, tratamentos de beleza para se sentirem socialmente aceitos/as, inclusive no mundo virtual.¹⁵²

Ao mesmo tempo em que a cibernética abre possibilidades de comunicação, interação, expressão e liberdade nela também se reproduzem preconceitos, discriminações relacionadas a gênero, cor, raça, etc. Conseqüentemente a teologia deve “adentrar nas realidades da modernidade”, permitir-se envolver por este universo inovador, afim de “que sirva ao bem e ao crescimento da humanidade, vencendo limites, aproximando as distâncias e unindo os ideais da humanidade”.¹⁵³ A contribuição da teologia

¹⁵⁰ David Le BRETON, *O corpo é rascunho*, disponível em <http://jbonline.terra.com.br/jb/papel/cadernos/ideias/2001/03/16/joride20010316007.html>, consultado em 22.11.2008.

¹⁵¹ David Le BRETON, *O corpo é rascunho*, disponível em <http://jbonline.terra.com.br/jb/papel/cadernos/ideias/2001/03/16/joride20010316007.html>, consultado em 22.11.2008.

¹⁵² David Le BRETON, *O corpo é rascunho*, disponível em <http://jbonline.terra.com.br/jb/papel/cadernos/ideias/2001/03/16/joride20010316007.html>, consultado em 22.11.2008.

¹⁵³ Antônio S. BOGAZ, Márcio A. COUTO. In: SOTER (org.), *Corporeidade e*

é de fundamental importância na nova construção e desempenho de relacionamentos e de identidades no mundo da cibernética.

Da mesma forma a presença da Igreja no mundo virtual é indispensável, pois esta tem como missão divulgar a mensagem do Evangelho, mensagem que valoriza, acolhe e respeita o ser humano na sua totalidade, pois desde os tempos da modernidade a Igreja tem perdido o "lugar privilegiado" que ela já teve em sociedades passadas, como na Idade Média, por exemplo¹⁵⁴.

Segundo o Papa Bento 16, em seu pronunciamento por ocasião do "Dia Mundial da Comunicação", os padres "devem aprender a usar novas formas de comunicação para espalhar as mensagens do evangelho". Segundo o Papa Bento 16, "eles devem aproveitar ao máximo o "rico menu de opções" oferecido pelas novas tecnologias".

Os padres são assim desafiados a proclamar o evangelho empregando as últimas gerações de recursos audiovisuais - imagens, vídeos, atributos animados, blogs, sites - que juntamente com os meios tradicionais podem abrir novas visões para o diálogo, evangelização e catequização.¹⁵⁵

O pronunciamento do Papa Bento 16, sem dúvidas, também pode ser estendido para as Igrejas Evangélicas, nas quais ministros/as ordenados/as e pessoas leigas atuam e transmitem o evangelho. A presença das Igrejas no mundo virtual deve ter por objetivo a criação de uma nova ética dos corpos, dos relacionamentos, enfim uma nova ética do corpo e seus encontros. A Igreja tem como tarefa atualizar a forma de se viver comunidade para ir ao encontro das necessidades e anseios das pessoas que se encontram no mundo virtual em busca de segurança, apoio, relacionamentos, espiritualidade, uma vida melhor e plena.

Teologia, p. 153.

¹⁵⁴ LIPOVETSKY, Gilles. Sedução, publicidade e pós-modernidade. In: MARTINS, Francisco. M, SILVA, Juremir M. *A genealogia do virtual*, p. 38.

¹⁵⁵ Philip Püllella, *Por Deus, tenham um blog! Diz papa aos padres*. Disponível em <http://br.tecnologia.yahoo.com/article/23012010/5/noticias-tecnologia-deus-tenham-blog-diz.htmltt>, Consultado em 23.01.2010.

1.5. Conclusão

Averiguou-se que na sociedade atual, caracterizada como pós-moderna ou hipermoderna por diferentes autores, o indivíduo é um sujeito livre e artista de sua própria vida. É o indivíduo que escolhe, decide, se perde, adere a valores, estabelece suas relações sociais. Esse mesmo indivíduo é quem realiza negócios, interage, executa suas movimentações financeiras, se diverte, estabelece diferentes formas de contato através da Internet. Portanto, é no mundo virtual dos computadores que o sujeito hipermoderno se movimenta, estabelece contatos e cultiva suas relações sociais. É justamente esta uma das razões pelas quais o mundo virtual dos computadores se torna um terreno fecundo para o Aconselhamento Pastoral.

Verificou-se que outra característica típica dos tempos pós-hipermodernos é a sua constante transformação. Tudo flui e muda rapidamente. As mudanças geram novas oportunidades e proporcionam a liberdade de escolha. Contudo, ao mesmo tempo em que o indivíduo usufrui da liberdade de ser, ele também se encontra em situações de insegurança e sente medo diante de um cenário que se modifica continuamente. Numa sociedade mais individualizada aumenta a responsabilidade individual e cada um se torna artista de sua própria vida. Dentro destas condições o indivíduo necessita de apoio, de pessoas que o escutem, que o ajudem a desenvolver suas capacidades de lidar com as dificuldades e a encontrar sentido para sua vida.

Conclui-se que a comunicação é um processo, nos quais os acontecimentos e as relações são dinâmicas, contínuas e estão em constantes mudanças e evoluções - um processo que requer a interação entre as pessoas. Portanto, a comunicação não acontece sem a interação, mesmo em meios eletrônicos. A comunicação pela Internet existe devido à necessidade e o desejo de interação das mais diversas pessoas.

Constatou-se que na Internet o processo da comunicação acontece de forma participativa e democrática de modo que todos/as os/as participantes são considerados/as comunicadores/as. Verificou-se também que a Internet é uma plataforma de comunicação complexa. Em apenas um lugar foram reunidas diferentes mídias como a escrita, a imagem, o som. A Internet tornou possível a interação instantânea com qualquer pessoa que esteja conectada com a rede mundial de computadores em qualquer ponto do planeta. Com o seu surgimento houve uma alteração na percepção do tempo e do espaço e foram criadas novas formas de socialidade.

Percebeu-se, portanto, que a interação no mundo virtual dos computadores lança novos desafios para a Igreja que precisa repensar suas bases teóricas e metodológicas que fundamentam sua ação neste meio para manter atualizados os seus vínculos com as pessoas, a sociedade e o mundo.

Como o Aconselhamento Pastoral através da Internet poderá se constituir em uma forma de atualização dos vínculos com a sociedade, de ir ao encontro das necessidades do indivíduo nesse contexto pós-hipermoderno e de revelar o Evangelho na linguagem dos relacionamentos virtuais, serão questões de aprofundamento nos próximos capítulos.

2. BASES TEÓRICO-METODOLÓGICAS DO ACONSELHAMENTO PASTORAL VIRTUAL

2.1. Introdução

O Aconselhamento Pastoral através da Internet é uma prática recente, da mesma forma como também é nova a própria comunicação através deste meio. Na Internet ainda não existe algo pronto, acabado. A mudança, adaptação e criatividade são características inerentes dessa nova plataforma de comunicação. A própria Internet vai se transformando a cada dia e novas ferramentas de interação vão sendo disponibilizadas.

Na área do Aconselhamento Pastoral pela Internet estão sendo experimentadas formas de melhor ir ao encontro das pessoas que navegam no mundo virtual e aos poucos vão se consolidando alguns elementos fundamentais e constitutivos e outros mais periféricos e alternáveis. O êxito de um serviço de aconselhamento na Internet, por exemplo, depende não só da concepção e da capacidade de quem cria e mantém o site, mas também da receptividade do público alvo.

A seguir, portanto, serão abordados elementos constitutivos do Aconselhamento Pastoral realizado através da Internet, a partir de autores que abordaram este assunto.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Definindo Aconselhamento Pastoral na Internet

Esta pesquisa parte da compreensão de Aconselhamento Pastoral como sendo um diálogo entre o/a cliente e o/a conselheiro/a e "outras formas de comunicação metodologicamente refletidas"¹⁵⁶. O Aconselhamento Pastoral on-line, Aconselhamento Pastoral virtual ou Aconselhamento Pastoral através da Internet é, portanto, aquele que acontece de forma interativa por meio da comunicação em rede de computadores de alcance mundial. A expressão Aconselhamento Pastoral pela Internet é utilizada de forma muito abrangente. Como o próprio nome diz, trata-se de aconselhamento que acontece por qualquer forma de comunicação através da Internet, como por exemplo, o estabelecimento de contato através de sites, o Aconselhamento Pastoral por e-mail, por chat ou em fóruns, inclusive a troca de mensagens instantâneas via celular ou a combinação destas diferentes modalidades.

Como plataforma de comunicação e informação, a Internet oferece novas possibilidades para o Aconselhamento Pastoral, que podem acontecer através de interações informais nas quais internautas se consolam mutuamente¹⁵⁷ ou por meio de serviços institucionalizados, como por exemplo, a *Telefonseelsorge*¹⁵⁸ na Internet numa relação entre aconselhando/a e conselheiro/a.

¹⁵⁶ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, Aconselhamento Pastoral. In: Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT (Org.), *Teologia Prática na América Latina*, p. 292.

¹⁵⁷ O estudo sobre o "uso da Internet por adolescentes e o significado do cuidado pastoral" realizado por Streck, aborda, por exemplo, a auto-organização de jovens e crianças no espaço virtual através da qual têm a possibilidade de "encontrar sentido, significado, ajuda e orientação". Valburga Schmiedt STRECK, *Aconselhamento Pastoral on-line com adolescentes*. Disponível em http://www3.est.edu.br/publicacoes/estudos.../ET2007-2g_vstreck.pdf, consultado em 20.08.2009.

¹⁵⁸ *Telefonseelsorge*, que pode ser traduzido por Aconselhamento Pastoral por Telefone, é um serviço de aconselhamento prestado por telefone e Internet, mantido pela Igreja Evangélica e Católica na Alemanha.

Uma das formas de Aconselhamento Pastoral através da Internet muito utilizada é aquela na qual o/a aconselhando/a e o/a conselheiro/a utilizam o correio eletrônico para estabelecer contato e desenvolver uma relação de ajuda. Este aconselhamento pode acontecer através da troca de um ou mais e-mails; aconselhando/a e conselheiro/a podem se identificar ou optar em permanecer no anonimato; o serviço de Aconselhamento Pastoral por e-mail pode ser oferecido por uma instituição, comunidade, ministros/as ordenados/as ou pessoas leigas com aptidão e formação para conduzirem uma relação de ajuda; o serviço pode ser disponibilizado em diferentes línguas e acessado mundialmente.

2.2.2. Uma nova oferta de Aconselhamento Pastoral

Entende-se o Aconselhamento Pastoral pela Internet como uma nova oferta, podendo ser complementar ou alternativa ao Aconselhamento Pastoral face a face, ao telefone ou qualquer outro meio de comunicação. Cada forma de Aconselhamento Pastoral possui o seu valor e a sua necessidade. Enquanto para algumas pessoas e circunstâncias é importante o contato face a face, para outras, especialmente aquelas que navegam na Internet, o Aconselhamento Pastoral de forma anônima e mediada por esta plataforma de comunicação é justamente a mais apropriada.

Numa era da mobilidade, flexibilidade, instantaneidade e criatividade o aconselhamento pela Internet pode acontecer de forma independente ou ser conduzida paralelamente com outras modalidades de aconselhamento. No Aconselhamento Pastoral virtual, assim como num Aconselhamento Pastoral face a face acontece uma interação entre conselheiro/a e aconselhando/a. São, portanto, diferentes corpos que se relacionam entre si e

na comunicação virtual passam por modificações à distância¹⁵⁹. São “corpos relacionais virtuais” que interagem, e justamente através do encontro e do confronto com a pessoa do/a conselheiro/a cria-se a consciência de quem o/a aconselhando/a é, acentuam-se as suas potencialidades e capacidades de ser, de se desenvolver, de resolver os seus conflitos e problemas¹⁶⁰.

Para pessoas que se encontram em terapias psicoterápicas, por exemplo, o aconselhamento pela Internet é mais uma oportunidade para falar com alguém, desabafar, formular os problemas, buscar uma solução, independente da hora e do dia. Em outras circunstâncias, o aconselhamento pela Internet pode ser justamente o início do caminho que leva para a terapia.¹⁶¹

Em situações específicas nas quais se queira falar sobre temas tabus ou difíceis, se deseje preservar o anonimato, ou se encontre em locais sem acesso ao aconselhamento convencional, o Aconselhamento Pastoral pela Internet torna-se um novo espaço no qual se pode falar com um/a conselheiro/a sem se identificar ou se locomover de onde a pessoa se encontra.

2.2.3. Compreensão de Aconselhamento Pastoral Virtual

O Aconselhamento Pastoral virtual destina-se a pessoas, que em questões relacionadas ao planejamento geral de suas vidas, na moldagem de relacionamentos com outras pessoas e na forma de lidar com conflitos e com problemas de desenvolvimento, no namoro ou na família buscam por mudanças e

¹⁵⁹ Marina GUZZO, *O lugar do corpo*. <http://www.lugardocorpo.com.br>, Athenea Digital 04, Referência. Disponível em <http://antalya.uab.es/athenea/num4/guzzo.pdf>, capturado em 23.03.2010.

¹⁶⁰ Cf. Antonio MOSER, *Corpo e sexualidade: Do biológico ao virtual*. In: SOTER (Org.) *Corporeidade e Teologia*, p. 149.

¹⁶¹ Birgit KNATZ, Bernard DODIER. *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p.16.

por novas soluções.¹⁶²

O Aconselhamento Pastoral, especialmente o que é realizado por e-mail, chat, vídeo, acontece através da comunicação entre conselheiro/a e aconselhando/a, e como a própria comunicação, o Aconselhamento Pastoral tem um caráter processual. Por processo entende-se “uma seqüência identificável de acontecimentos num determinado tempo”¹⁶³, nos quais os eventos e as relações são dinâmicas, contínuas e estão em constantes mudanças e evoluções.

O Aconselhamento Pastoral Virtual orienta-se no objetivo de que as pessoas que buscam ajuda possam lidar melhor com suas perguntas, crises existenciais, problemas e caminhos próprios de resolução possam ser trabalhados. Embora o indivíduo busque ajuda, o Aconselhamento Pastoral se orienta na situação individual e social, com o objetivo de desenvolver possibilidades para a pessoa resolver seus problemas a partir da exploração das suas capacidades ou potencialidades.¹⁶⁴

Não apenas conhecimentos científicos, mas, sobretudo aptidões pessoais determinam o decorrer do Aconselhamento Pastoral. Conselheiros/as precisam encontrar as pessoas que buscam ajudar de forma aberta e compreensiva, aceitando a sua personalidade e estimando/a como criatura única criada por Deus. Quando a pessoa que busca ajuda sentir-se aceita, ela poderá descrever melhor os seus problemas e desenvolver idéias para solucioná-los. O importante é que o/a conselheiro/a não emita respostas definitivas, porque estas ele/a também não possui; o que ele/a fará é analisar em conjunto com a pessoa que busca ajuda o que poderá ser feito. Nesse sentido, o/a conselheiro/a é como um/a ouvidor/a de histórias. Knatz e

¹⁶² Birgit KNATZ, Bernard DODIER. *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 172.

¹⁶³ Lewis E. PATTERSON, S. EINSENBURG, *O processo do aconselhamento*, p. 27.

¹⁶⁴ Birgit KNATZ, Bernard DODIER. *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 172.

Dordier citam a estória do elefante e do circo para ilustrar a sua compreensão de aconselhamento:

Um circo havia chegado e colocado o seu elefante num estábulo nas redondezas de uma cidade na qual ninguém jamais tinha visto um elefante. Quatro cidadãos muito curiosos souberam deste milagre oculto e se dirigiram em direção ao estábulo para ver o animal. Quando eles chegaram ao estábulo perceberam que dentro dele não tinha luz. Eles precisariam fazer a sua consulta no escuro. Um deles pegou na tromba do elefante e achou que o animal deveria se assemelhar com um lobo do mar; o segundo pegou numa orelha e achou que era parecido com um abanador; o terceiro que pegou numa perna só podia compará-lo com uma pilastra móvel; e finalmente o quarto, que colocou sua mão sobre as costas do elefante, estava convencido de que tinha diante de si uma forma de trono. Nenhum dos quatro podia ter uma imagem completa do animal, apenas a parte que cada um apalpara podia ser descrita através de coisas que lhe eram conhecidas. O resultado da expedição foi uma confusão. Cada um dos quatro estava certo de que ele tinha razão, e nenhum dos outros cidadãos daquela cidade podia entender o que realmente tinha acontecido. (Shah, 1964) ¹⁶⁵

Nenhum dos quatro cidadãos podia ter uma compreensão da complexidade do elefante, pois cada um descobrira uma parte do animal e só podia relacioná-la com as próprias associações e conceitos. Quando pessoas se dirigem ao conselheiro/a, este/a também só consegue entender uma pequena parte da sua história. Seria arrogância por parte do/a conselheiro/a considerar-se um/a perito/a no assunto. Um/a conselheiro/a deve ter uma postura de respeito diante de quem busca ajuda, pela sua própria história, pela sua forma de viver a vida, suas crenças e pelo fato dele/a no momento buscar apoio para sua vida. O/a conselheiro/a é um/a companheiro/a, que se encontra no mesmo patamar, que coopera e aprende com quem busca ajuda, que dá e recebe. Quem busca ajuda são os/as aconselhados/as, os/as sábios/as, e os/as conselheiros/as lhes transmitem reconhecimento, dignidade e competência.¹⁶⁶

Para muitas pessoas é difícil procurar ajuda, pois elas precisam reconhecer que estão diante de um problema que não conseguem resolver sozinhas; precisam expor sua situação para

¹⁶⁵ Birgit KNATZ, Bernard DODIER. *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 172.

¹⁶⁶ Birgit KNATZ, Bernard DODIER. *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 132-133.

uma pessoa estranha que não conhecem. Por isso é importante que o/a conselheiro/a crie condições nas quais a pessoa que busca ajuda se sinta à vontade e aceita.

Na teoria do Aconselhamento diferencia-se entre o "Aconselhamento Diretivo" e "Não-Diretivo". Na forma Diretiva, o aconselhamento baseia-se "num 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, por sua vez, baseia-se no aconselhamento que "permite ao orientando expressar livremente seus anseios, preocupações, tensões emocionais, e bem assim os seus planos positivos de escolha". Nesta concepção, o/a conselheiro/a valoriza a personalidade do/a aconselhando/a limitando-se a fazer com que ele/a siga a solução que lhe parece ser a melhor.¹⁶⁷

A teoria de Aconselhamento desenvolvida por Rogers que defende a orientação do diálogo centrado na pessoa e o princípio da orientação nas capacidades ou potencialidades defendida por Seidlitz e Theiss são muito apropriados para o Aconselhamento Pastoral por pela Internet por valorizarem a personalidade de cada indivíduo e por permitirem a livre expressão e escolha da pessoa que busca ajuda.

2.2.4. Fundamentação teológica

Segundo Schneider-Harpprecht, do ponto de vista cristão o ser humano é uma "criatura da palavra de Deus que está inserido na convivência ecológica com as outras criaturas nos sistemas da biosfera e da sociedade". Apesar de ser criatura à imagem de Deus ele sempre se encontra em situações que o

¹⁶⁷ DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA. *Aconselhamento e Aconselhar*. Versão On-line Século XXI.

separam de Deus, em um estado de rompimento da solidariedade dos seres, sofrendo com as conseqüências desta realidade.¹⁶⁸

Para a fé cristã a chave para a compreensão da situação humana é a cruz de Cristo, pois nela Deus compartilhou a carência de ser, se identificando com o sofrimento e a morte das suas criaturas. "A mensagem da cruz de Cristo proclama a vida do Deus que por amor compartilhou a morte como libertação do pecado." Por meio da cruz Deus torna viável "um novo ser que espera ser libertado do pecado, do sofrimento e da morte na convivência do reino de Deus". A essência do "novo ser" baseia-se em Jesus Cristo crucificado e ressurreto, sendo exterior às criaturas, podendo ser descoberta quando as pessoas reconhecem na cruz de Cristo a sua própria situação e destino. A entrega ao amor incondicional de Deus proporciona nova vida que implica na solidariedade das pessoas que Nele crêem com todas as criaturas. Neste sentido, a comunidade cristã é o lugar e o processo em que se vive esta solidariedade através da "comunhão solidária (*koinonia*) entre Deus e suas criaturas".¹⁶⁹

Também Hoch afirma que ao se tornar humano, Cristo transmitiu a misericórdia e o amor divino por meio da "linguagem do relacionamento" e que o Aconselhamento Pastoral é "a arte de traduzir a boa nova na linguagem dos relacionamentos".¹⁷⁰

O Aconselhamento Pastoral é uma das atividades da comunidade cristã que testemunha o amor incondicional de Deus pelas suas criaturas e ele acontece através dos relacionamentos,

¹⁶⁸ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, Aconselhamento Pastoral. In: Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *Teologia Prática na América Latina*, p. 311-312.

¹⁶⁹ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, Aconselhamento Pastoral. In: Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *Teologia Prática na América Latina*, p. 312.

¹⁷⁰ Lothar C. HOCH, Sidnei V. Noé, A comunicação como chave do Aconselhamento Pastoral, In: Lothar C HOCH, Sidnei V. Noé (Orgs.), *Comunidade Terapêutica: Cuidando do ser através da relação de ajuda*, p. 98.

acontece onde pessoas são ajudadas em nome de Jesus Cristo a expressar-se livremente perante Deus, simbolizar as suas experiências, conscientizar-se sobre a sua situação, lamentar-se e protestar contra o pecado e o sofrimento, formular expectativas e esperanças, buscar soluções de conflitos e procurar cura, apoio, orientação e consolação na tradição cristã e nas diferentes formas de vida comunitária.¹⁷¹

Também na visão de Streck, o Aconselhamento Pastoral é visto como um subsistema que é integrado numa "comunidade maior", no qual existe uma troca e influência constante. A imagem que fundamenta essa concepção é a do corpo de Cristo (1. Coríntios 12), "em que cada parte serve o todo" e que quando um membro sofre ou se alegra todos são afetados simultaneamente.¹⁷²

O objetivo do Aconselhamento Pastoral, inclusive do que é realizado através da Internet, é convidar as pessoas a "se amar e valorizar contra as forças que destroem a vida", motivar para que vivam o amor e contribuam na transformação de situações de sofrimento e desenvolver laços sociais que sirvam como rede de apoio para integrar e proteger as pessoas, tornando/as mais fortes e menos vulneráveis em situações de crise.¹⁷³

A interdisciplinaridade, o ecumenismo e o sacerdócio geral de todas as pessoas crentes são elementos indispensáveis do Aconselhamento Pastoral. Segundo Schneider-Harpprecht, a principal tarefa de um Aconselhamento Pastoral comunitário é formar uma equipe interdisciplinar de profissionais e pessoas leigas para atuar como conselheiros/as, supervisores/as, motivadores/as e capacitadores/as.¹⁷⁴ Dependendo da grandiosidade do projeto de aconselhamento, essa tarefa não se

¹⁷¹ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, Aconselhamento Pastoral. In: Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *Teologia Prática na América Latina*, p. 312-313.

¹⁷² Valburga Schmiedt STRECK, *Terapia Familiar e Aconselhamento Pastoral*, p. 119.

¹⁷³ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, Aconselhamento Pastoral. In: Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, *Teologia Prática na América Latina*, p. 313.

¹⁷⁴ Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, Aconselhamento Pastoral. In: Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT (Org.), *Teologia Prática na América Latina*, p. 314.

limita a comunidades locais, mas se estende para toda a Igreja. Para um Aconselhamento Pastoral por e-mail, por exemplo, a atividade conjunta de Igrejas cristãs poderá ser mais exitosa do que iniciativas individuais e paralelas.

Segundo Brakemeier, a prática do ecumenismo também é inerente ao próprio ser cristão. Querer ser cristão e não ser ecumênico é incoerente com o fundamento da comunidade cristã. Jesus Cristo é o identificador da comunidade cristã, é o unificador dos membros em um só corpo. Ele é o bom pastor que cuida de todas as suas ovelhas. Apesar da existência de muitas comunidades cristãs, existe "um só Senhor, uma só fé, um só Batismo, um só Deus", Pai e Mãe de todas as pessoas (Efésios 4.5ss). "O fundamento cristão é igual em todos os lugares e tempos". A pessoa que abandonar esse fundamento deixará de ser cristã.¹⁷⁵

Além de uma necessidade prática, a interdisciplinaridade também é importante para a reflexão teológica sobre o Aconselhamento Pastoral. Na relação entre Aconselhamento Pastoral com a psicologia, por exemplo, uma ciência aprende com a outra, podem se criticar mutuamente, cooperar, definir limites, exigências e mediações entre as duas partes, ajudar o aconselhamento a seguir em direção ao objetivo do Evangelho.¹⁷⁶

Na prática do Aconselhamento Pastoral através da Internet o sacerdócio geral de todas as pessoas crentes pode acontecer de forma plena. Segundo 1. Pedro 2.5, por meio da fé, todas as pessoas são transformadas em pedras vivas e podem ser usadas por Deus na construção de um templo espiritual, no qual servirão como sacerdotes consagrados a Deus. Pastores/as, padres ou ministros religiosos e todos os membros da comunidade compartilham o sacerdócio do Aconselhamento

¹⁷⁵ Gottfried BRAKEMEIER, *Por que ser cristão? Dez boas razões para...* p. 63.

¹⁷⁶ Lothar Carlos HOCH, *Psicologia a serviço da libertação: Possibilidades e limites da psicologia na pastoral do aconselhamento*, p. 258.

Pastoral. Os/as ministros ordenados têm como tarefa a motivação contínua dos/as conselheiros, o treinamento e a supervisão, a ajuda na organização e divulgação do trabalho e o exercício do seu próprio ministério de aconselhamento¹⁷⁷.

2.2.5. Aspectos éticos

A ética no Aconselhamento Pastoral através da Internet não se diferencia da ética em outras formas de aconselhamento. As fronteiras para se ferir alguém também são as mesmas. Entretanto é necessário que se tenha um cuidado especial, pois em determinados casos de Aconselhamento Pastoral na Internet estará se lidando com pessoas sensíveis, que já tenham sido feridas, que têm dificuldades em estabelecer contato face a face e procuraram esta forma de aconselhamento justamente com a intenção de se proteger.

Apesar da utilização de instrumentos e métodos, o Aconselhamento Pastoral pela Internet não é neutro. Tanto conselheiros/as quanto aconselhados/as são guiados por valores morais, sociais e visões de mundo. O sucesso de um serviço de aconselhamento não está na neutralidade ou na tomada de partido, mas evidencia-se pela percepção e na transparência dos sistemas de valores.¹⁷⁸

Outro aspecto relevante no aconselhamento através da Internet é a forma com a qual se lida com as informações, os dados, as mensagens enviadas pelos/as aconselhados/as e conselheiros/as. A preservação do sigilo e do anonimato é fundamental para a confiança e a imagem do serviço de aconselhamento. Instituições ou pessoas que oferecem

¹⁷⁷ Howard CLINEBELL, *Aconselhamento Pastoral: Modelo centrado em libertação e crescimento*, p. 25.

¹⁷⁸ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 55.

Aconselhamento Pastoral pela Internet têm o compromisso de oferecer serviços seguros e não devem expor seus/suas aconselhados/as a situações de insegurança e constrangimento.¹⁷⁹

2.2.6. Colaboradores/as: Requisitos pessoais e de formação

As pessoas diferenciam-se quando analisadas do ponto de vista dos sentidos. Enquanto algumas, por exemplo, são mais visuais, outras são mais auditivas. Quando uma pessoa decide ser conselheira através da Internet, especialmente por e-mail, esta inicialmente deveria se perguntar se a escrita e a leitura, pontos fortes desta modalidade de ajuda, são realmente as suas preferências e se intimamente ela tem alguma relação favorável com o ato de ler e escrever. Independente das capacidades de aconselhamento, o/a conselheiro/a deveria se perguntar ele/a gosta de ler e escrever ou se prefere falar, se a escrita o/a coloca sob pressão, se consegue se comunicar com quem pede ajuda através da escrita ou se precisa ouvir a sua voz ou vê-la fisicamente.¹⁸⁰

Um dos fatores que contribuem para o êxito do Aconselhamento Pastoral por e-mail é a habilidade dos/as conselheiros/as em interpretar e formular e-mails, ou seja, a capacidade de entender o que o/a aconselhando está querendo dizer e de se expressar de forma clara e empática através da escrita, por meio da comunicação através de um computador.

O Aconselhamento Pastoral por e-mail necessita de conselheiros/as que tenham uma postura de abertura em relação aos aconselhados/as, que internamente estejam preparados para acolher quem busca ajuda com interesse e curiosidade, que tenham a capacidade de transmitir através da escrita uma

¹⁷⁹ Elmar ETZERSDORFER, Georg FIEDLER, Michael WITTE (org), *Neue Medien und Suizidalität*, p. 69.

¹⁸⁰ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 51.

postura de aceitação da pessoa que busca ajuda, livre de preconceitos e de julgamentos.¹⁸¹

Conselheiros/as que atendem pessoas por e-mail precisam estar preparados/as para se relacionar com pessoas estranhas, de forma anônima, e ter noção das formas de interação típicas em relacionamentos virtuais. Além disso, é preciso saber levar a sério seus próprios sentimentos e os dos aconselhados/as. O aconselhamento por e-mail acontece num balanço entre a proximidade e a distância. A habilidade de aconselhamento do/a conselheiro/a consiste em manter o equilíbrio entre a extrema proximidade e a grande distância. Uma ajuda eficaz engloba essas duas dimensões, proporcionando uma proximidade emocional e se mantendo a distância necessária sem se sair da função de conselheiro/a.¹⁸²

Um aconselhamento competente inclui a reflexão sobre os próprios limites na relação de ajuda, considerando-se as limitações da pessoa do/a conselheiro/a, da instituição que oferece o serviço e da comunicação através da Internet. A consciência destes limites contribui para que não se criem expectativas por parte do/a aconselhando que não possam ser correspondidas.

A qualidade do serviço de Aconselhamento Pastoral através da Internet pode ser reconhecida na integração dos conhecimentos específicos, na adoção de métodos de aconselhamento adequados e no desenvolvimento pessoal de seus colaboradores/as. A formação específica dos/as conselheiros/as, o intercâmbio de conhecimentos e experiências, bem como a constante supervisão são imprescindíveis para garantir a qualidade e a atualização do Aconselhamento Pastoral virtual. Requer-se, portanto, que o/a

¹⁸¹ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 53.

¹⁸² Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 54.

conselheiro/a tenha aptidão para relacionar-se com pessoas (aconselhados/as, colegas, supervisores/as) e a prontidão para se abrir, desabafar e falar das dificuldades encontradas nos atendimentos em momentos de supervisão, pois esta serve para o aprimoramento das próprias competências e cria espaços de reflexão nos quais existe a possibilidade de se avaliar uma situação a partir de diferentes ângulos. As habilidades da pessoa que realiza a supervisão são idênticas as requeridas por parte do/a conselheiro/a, principalmente o conhecimento e a experiência relacionados ao específico desta modalidade de ajuda.¹⁸³

2.2.7. Destinatários/as

A princípio o aconselhamento através da Internet está disponível para qualquer pessoa que tenha acesso a uma conexão de Internet e saiba se comunicar através deste meio. Através da Internet o/a conselheiro/a pode ir ao encontro da pessoa justamente ali onde ela está independente da sua localização geográfica.

O principal grupo de destinatários/as desta modalidade de ajuda é o das pessoas que por alguma razão não a procuram em ofertas convencionais de aconselhamento. Este grupo pode ser composto por pessoas que não podem arcar financeiramente com uma terapia, que gostariam de manter certa distância na relação de aconselhamento, que se encontram numa região na qual não podem contatar um/a conselheiro/a face a face, que por alguma razão não possam se locomover, que tenham em mente realizar uma terapia face a face, mas que antes gostariam de ter a experiência de uma relação de aconselhamento com menor vínculo, que são tímidas, que queiram resolver seus problemas

¹⁸³ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 54-55.

de forma anônima.¹⁸⁴

Segundo Götz, a forma de comunicação do aconselhamento por e-mail ou chat, por exemplo, atrai especialmente pessoas que podem ser descritas como depressivas, que no contato com outras pessoas se irritam com facilidade, que são emocionalmente contidas ou reservadas. Também pessoas que enfrentam problemas considerados tabus, como sexualidade, violência, sentem-se mais encorajadas para falar sobre sua situação para um/a conselheiro/a por e-mail ou chat, de forma anônima do que num aconselhamento face a face.¹⁸⁵

2.2.8. As diferentes expectativas de ajuda

Quanto mais anônima e aberta for uma oferta de Aconselhamento Pastoral, maior será a variedade de expectativas dos/as aconselhados. O Aconselhamento Pastoral através da Internet pode ser confrontado com uma multiplicidade de desejos e expectativas, que inclusive não podem ser realizados, como por exemplo, satisfação da necessidade de amizade.

Seidlitz e Theiss diferenciam os desejos e expectativas dos/as aconselhados/as em cinco aspectos:¹⁸⁶

2.2.8.1. Alívio momentâneo - apoio e diálogo

Neste caso o/a aconselhando/a tem a necessidade de falar sobre algo que o/a ocupa, como por exemplo, preocupações, solidão, medos, insônia. Nestas situações o mais importante é o/a conselheiro ouvir atentamente o que se tem a dizer e no final do diálogo perguntar se a pessoa está se sentindo

¹⁸⁴ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 19-20.

¹⁸⁵ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 20-21.

¹⁸⁶ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 105.

aliviada, ou melhor.

2.2.8.2. Desejo de acompanhamento de apoio - amizade

Pessoas que enviam e-mails ou reservam horário para o chat de Aconselhamento Pastoral com maior frequência geralmente buscam apoio, segurança e proteção. Elas precisam de alguém para compartilhar sua situação e as ajude a encontrar estabilidade emocional. Elas, porém não têm condições ou não querem realizar mudanças significativas em sua vida. Nestas ocorrências torna-se necessário que o/a conselheiro/a ouça de forma interessada e empática, transmita reconhecimento, se sinta envolvido, pergunte por conquistas realizadas, acentue as decisões ou conclusões do/a aconselhando/a. Em todos os casos, o/a conselheiro/a não deve ou não tem condições de preencher as expectativas de amizade. O que pode ser feito é convidar o/a conselheiro/a a falar sobre amizade, amor e imaginar como ele/a poderia desenvolver relacionamentos satisfatórios no contexto em que vive.

2.2.8.3. Informações e instruções

Pessoas que desejam obter informações sobre determinado assunto geralmente fazem perguntas diretas sobre o que desejam saber. Nestes casos é importante que o/a conselheiro/a faça perguntas precisas sobre o que se gostaria saber e deixar claro as suas limitações. Quando o assunto abordado requerer conhecimentos específicos é necessário que se convide a pessoa para buscar ajuda com profissionais, como médicos/as, psicólogos/as, sexólogos/as, advogados/as, padres, pastores/as, rabinos.

2.2.8.4. Autocertificação, entendimento, comunicação, e Feedback

Aconselhandos/as que apresentam estes desejos geralmente revelam insegurança ou dúvida sobre o que elas querem, fizeram

ou gostariam de fazer, inclusive crise de identidade. Nestas situações, a princípio não se trata de mudança de comportamento, mas de auto/afirmação. A busca por comunicação e *feedback* tem por objetivo fortalecer a auto-estima e dar sentido para o/a aconselhando-o.

2.2.8.5. Mudanças, esclarecimento de problemas e soluções

O desejo por mudanças, esclarecimentos e soluções nem sempre significa que o/a aconselhando/a tem por objetivo mudar a si mesmo ou serem agentes na solução do seu problema. As pessoas com estes desejos geralmente vêem a si mesmas como vítimas e gostariam que os outros que causam a sua insatisfação mudassem. O desejo por mudança pode se revelar através do desejo de confirmação, mudança dos outros ou das próprias compreensões e possibilidades de comportamento. Nestas circunstâncias o/a conselheiro/a encontra-se num dilema, o de tomar partido ou manter uma posição de neutralidade. Uma saída para se manter a neutralidade pode ser pedir ao aconselhando/a imaginar possíveis soluções que dependam dele e não das outras pessoas. Existem, porém, casos, como os de violência, nos quais o/a conselheiro/a deve assumir uma posição clara em favor da vítima. Quando a pessoa expressa o desejo de mudar a si ou suas compreensões solicitando um conselho, explicação de um problema ou solução o/a conselheiro/a deve ouvi-la, fazer-lhe perguntas, refletir e dialogar sobre possibilidades de solução viáveis para a situação e para as capacidades do/a aconselhando/a. O aconselhamento por e-mail orientado pelas capacidades deixa a responsabilidade pela decisão e solução dos problemas para o/a próprio/a aconselhando/a. Conselheiro/a e aconselhando/a discutem as possibilidades encontradas e se concentram nos potenciais do/a aconselhando para executá-las em vez de dar soluções prontas.

2.2.9. Potenciais do Aconselhamento Pastoral pela Internet

Na Internet é possível comunicar-se de diferentes formas. Os recursos interativos são variados: Escrita, imagem, som. Os programas com vídeo e som aproximam as pessoas através da imagem e do som e apresentam grandes semelhanças com uma relação face a face. O chat e o e-mail, por sua vez, permitem uma comunicação de forma escrita e anônima. O ato de escrever permite a quem busca aconselhamento um maior grau de controle sobre auto-apresentação e auto-revelação. O anonimato e o uso de pseudônimos proporcionam proteção e um efeito desinibidor. Ambos permitem que se simule outra identidade e se fale sobre os próprios problemas sem ter que se expor. A própria ação de escrever de forma anônima pode proporcionar alívio, facilitar o desabafo, trazer uma maior clareza sobre a situação e o problema.¹⁸⁷

Para pessoas que não se atreveriam a entrar em contato pessoal ou oral, a escrita é uma ponte para se contatar alguém e falar sobre o que aflige a alma. Através do e-mail, por exemplo, as pessoas também têm a possibilidade de reagir de forma mais emotiva, com menos cordialidade, podem queixar-se com maior intensidade, assumir uma postura mais aberta e franca com seu/sua interlocutor/a.¹⁸⁸

A comunicação por e-mail independe de horário, pois este pode ser escrito, enviado e recebido a qualquer hora do dia ou noite, o que permite o acesso ao Aconselhamento Pastoral a qualquer momento e, justamente, quando for necessário. Também o acesso ao e-mail é facilitado, basta que se tenha uma conexão de rede e esta pode ser em casa, no trabalho, na escola ou universidade, em espaços públicos ou qualquer outro lugar conectado à Internet, independente da localização

¹⁸⁷ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 18.

¹⁸⁸ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 18.

geográfica. "E-mail é - assim como o telefone - uma máquina mágica, ela mantém a proximidade distante, e puxa a distância para a proximidade da intimidade."¹⁸⁹

A oferta de Aconselhamento Pastoral virtual deve estar aberta para todos os tipos de problemas e temas que venham a ser abordados. Qualquer pessoa pode buscar ajudar e falar sobre qualquer tema que ela deverá ser atendida ou encaminhada para quem puder ajudá-la. É fundamental que um serviço de Aconselhamento Pastoral Virtual disponibilize números de telefones e *links* para outras possibilidades de ajuda.

2.2.10. A eficácia da comunicação escrita no Aconselhamento Pastoral virtual

Ao buscar ajuda através do Aconselhamento Pastoral virtual, especialmente por chat ou e-mail, necessariamente a pessoa irá escrever sobre o que está se passando em sua vida, sobre seus problemas, preocupações, enfim sobre si, seus relacionamentos e a sua situação de vida. Segundo Knatz e Dodier¹⁹⁰ pode-se entender o próprio ato de escrever sobre si como um processo de cura. Ao analisarem a eficácia do Aconselhamento Pastoral por e-mail, estes autores passaram a defender as seguintes teses:

1- Aconselhamento Pastoral por e-mail é um processo dirigido de autocura.

2- Aconselhamento Pastoral por e-mail é mais parecido com um processo de aconselhamento supervisionado do que um processo psicoterapêutico. Quando uma pessoa necessita de psicoterapia considera-se que esta está doente, estabelece-se um diagnóstico e inicia-se o processo de tratamento baseado

¹⁸⁹ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 19.

¹⁹⁰ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p.123.

num comportamento mais retido e reativo. Enquanto no Aconselhamento Pastoral por e-mail tem-se como objetivo a volta da pessoa para a sua vida normal através de uma ação proativa. A atitude dos/as conselheiros/as é voltada para o relacionamento engajado, partidário em vez de neutro ou abstinente.

3- O ato de escrever enquanto tal fundamenta a eficácia.

4- Aconselhamento Pastoral por e-mail permite uma comunicação mais aberta do que o Aconselhamento Pastoral face a face.

5- A diferença de horário inerente à comunicação por e-mail é um elemento essencial relacionado à eficácia do Aconselhamento Pastoral nesta modalidade e proporciona algumas vantagens.

6- As três variações básicas defendidas por Rogers: Empatia, estima e congruência são mais fáceis de realizar no processo escrito do que no encontro pessoal.

7- Controle de qualidade e supervisão pode ser realizado com maior eficiência.

Uma pessoa que formula seus problemas e se dirige a uma instituição de aconselhamento vence muitos obstáculos internos e dá passos importantes no processo de aconselhamento. Em primeiro lugar ela recapitula o próprio problema e cria coragem para solicitar ajuda. Ela mesma reconhece que não consegue ir adiante sozinha e que necessita de ajuda. Este é um elemento importante para qualquer forma de aconselhamento.¹⁹¹

O próximo passo necessário é compartilhar de forma escrita

¹⁹¹ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 123-124.

a situação vivida, o que significa encontrar as palavras apropriadas para descrever o problema, os sentimentos e dúvidas que a pessoa está enfrentando. Diferente de um diálogo no qual se fala e concerta palavras ditas sem pensar ou se muda o rumo da conversa, o e-mail depois de escrito e enviado não pode ser buscado de volta ou mudado. A língua escrita tem suas próprias regras que diferem das regras da língua oral. A escrita requer maior atenção e cuidado, pois o que está escrito pode ser relido, reinterpretado e usado como comprovante do que foi dito, enquanto as palavras ditas permanecem apenas na memória de quem as escutou ou se perdem no ar.¹⁹²

A necessidade de ter que expor a própria experiência requer da pessoa que busca ajuda uma posição de relatora. Esta disposição exige certa distância emocional do próprio problema e contribui para o processo de melhor entendimento da própria situação. O processo que compreende a formulação do e-mail até o seu envio por si já é válido e eficaz porque ajuda o/a autor/a a pensar sobre seu problema, organizar as suas idéias, liberar as emoções. O ato de escrever não acontece numa forma linear e sim numa ação dinâmica: escrever, reler, reescrever, corrigir. No que o/a autor/a escreve externaliza o que o move no seu interior; quando este/a lê o que escreveu novamente internaliza o que expressou e verifica se o conteúdo realmente condiz com o que ele sente e pensa e se o leitor realmente irá compreendê-lo. Neste intervalo o/a autor/a é também receptor/a de sua própria mensagem.¹⁹³

Baseando-se em Rogers, Knatz e Dodier afirmam que o processo de cura que acontece com a exposição das próprias verdades para outras pessoas neste caso inicia e age com a própria pessoa. Em uma situação falada o efeito acima descrito

¹⁹² Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 124.

¹⁹³ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 124.

acontece através do conselheiro/a que, como um espelho, ouve e devolve ao aconselhando/a o que ele/a expressou sem sua própria interpretação. Dessa forma o/a aconselhando/a ouve suas próprias palavras da boca do/a conselheiro/a e pode começar a se corrigir, ele/a também se sente compreendido/a e motivado/a para mudar o que considerar que tenha que ser diferente. No processo de Aconselhamento Pastoral por e-mail, a pessoa do/a conselheiro/a não é necessária até o envio da mensagem. A pessoa que escreve encontra em seu texto seu próprio espelho, experimenta sua auto-estima. Durante a escrita o processo de auto-exploração acontece com o/a autor/a na base da interação consigo mesmo/a.¹⁹⁴

Quando a pessoa que busca ajuda recebe a resposta do/a conselheiro/a ao seu e-mail, ela irá vivenciar uma reação a um texto formulado no passado, mesmo que tenha sido em poucas horas ou dias anteriores. A sua realidade mudou neste intervalo e ela será confrontada com uma situação do passado, a partir da perspectiva do conselheiro/a e de sua própria perspectiva atual. A partir da resposta do/a conselheiro/a o/a cliente terá que encontrar uma nova resposta para sua atual situação e nisto reinicia novamente o processo de cura do autor/a descrito anteriormente. O/a conselheiro/a pode ser visto como um corpo estranho, mas necessário para que a pessoa que busca ajuda se dê o trabalho de formular o seu problema, sistematize seus pensamentos, se sinta levada a sério por outra pessoa. Sem a pessoa do/a conselheiro/a o/a aconselhando/a provavelmente não teria a motivação de escrever sobre o que está passando.¹⁹⁵

Para a supervisão dos/as conselheiros/as o aconselhamento por e-mail disponibiliza os melhores recursos possíveis, um protocolo completo do decorrer de todo o aconselhamento. Do

¹⁹⁴ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 125-126.

¹⁹⁵ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 128-129.

início ao fim, cada palavra escrita pela pessoa que buscou ajuda e o/a conselheiro/a fica registrada, podendo ser avaliada a partir de diferentes perspectivas. O resultado de uma supervisão pode inclusive ficar registrado e servir para a formação de novos/as conselheiros/as.¹⁹⁶

Knatz e Dodier defendem que a eficácia do aconselhamento por e-mail acontece justamente na auto-atualização da pessoa, conceito defendido por Rogers. Ele defende que o indivíduo tem dentro de si grande capacidade para a autocompreensão, para a mudança do conceito que ele tem de si, de suas crenças e o seu comportamento. A presença do/a conselheiro/a é importante para que o indivíduo expresse suas emoções e formule os seus pensamentos.¹⁹⁷

2.3. Bases Metodológicas

2.3.1. Abordagem centrada na pessoa a partir de Carl Ransom Rogers

A abordagem centrada na pessoa ou cliente significa que uma pessoa que procura ajuda não é tratada "como paciente dependente, mas como cliente responsável", partindo do princípio de que o poder não se encontra na mente do/a conselheiro/a, mas no organismo do/a aconselhando/a ou cliente.¹⁹⁸ Essa abordagem tem como

objetivo direto uma maior independência e integração do indivíduo, em vez de esperar que tais resultados derivem do auxílio dado pelo orientador à solução do problema. O foco é o indivíduo e não o problema. O objetivo não é resolver um problema particular, mas auxiliar o indivíduo a crescer, de modo que possa enfrentar o problema presente e os posteriores de uma maneira mais bem integrada... Terapia não é uma questão de fazer algo para o indivíduo ou de induzi-lo a fazer algo sobre si mesmo. Pelo

¹⁹⁶ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 129.

¹⁹⁷ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 129.

¹⁹⁸ Carl R. ROGERS, *Sobre o poder pessoal*, p. 03.

contrário, é uma questão de libertá-lo para o crescimento e o desenvolvimento normal, de remover obstáculos, de modo que possa novamente caminhar para frente.¹⁹⁹

A partir de sua teoria sobre a terapia centrada na pessoa Rogers estabeleceu uma nova base para as relações de ajuda entre as pessoas, ou seja, permitir que elas sejam elas mesmas, que encontrem o seu verdadeiro eu, que se tornem a pessoa que são no seu íntimo.

“Tornar-se pessoa” acontece através de um processo. A primeira etapa deste processo é deixar para trás as máscaras que a pessoa teve que usar para ser aceita no contexto familiar, social na qual está inserida.²⁰⁰ A segunda etapa é permitir-se a “experiência do sentir”, deixar que os sentimentos aflorem, e por meio dessa experiência descobrir os elementos desconhecidos do eu.²⁰¹ Outra etapa do processo é “a descoberta do eu na experiência”, ou seja, descobrir a harmonia e a unidade existente nos próprios sentimentos e reações reais. Isto significa que o próprio eu é descoberto pela própria experiência e não pela imposição de outras pessoas.²⁰²

“A pessoa que aflora” nesse processo é um indivíduo aberto para a experiência, que tem confiança no próprio organismo, que encontra dentro de si a fonte de escolhas e decisões se importando cada vez menos com a aprovação dos outros, a pessoa se torna mais satisfeita “em ser um processo ao invés de ser um produto”.²⁰³

Para Rogers três condições são indispensáveis para o favorecimento do desenvolvimento da pessoa que pede ajuda a um/a conselheiro/a: A primeira condição consiste na autenticidade, veracidade - congruência. Quanto mais

¹⁹⁹ Carl R. ROGERS, *Sobre o poder pessoal*, p. 06.

²⁰⁰ Carl R. ROGERS, *Tornar-se pessoa*, p. 123.

²⁰¹ Carl R. ROGERS, *Tornar-se pessoa*, p. 126.

²⁰² Carl R. ROGERS, *Tornar-se pessoa*, p. 128-129.

²⁰³ Carl R. ROGERS, *Tornar-se pessoa*, p. 130- 138.

autêntico/a for o/a conselheiro/a, sem usar uma fachada profissional ou pessoal, maior será a probabilidade da pessoa que busca ajuda mudar a si própria e crescer de forma construtiva.²⁰⁴ A segunda condição para um ambiente que promova mudança é a aceitação, o interesse, a estima ou apreciação - a consideração positiva. Quando o/a conselheiro/a tem uma visão positiva e de aceitação do que a pessoa é neste instante torna-se grande a probabilidade de uma ação terapêutica e mudanças de quem busca ajuda.²⁰⁵ O terceiro aspecto que promove um bom relacionamento é a empatia, a compreensão, o saber enxergar com os olhos de quem busca ajuda. Isto significa que o/a conselheiro sente exatamente os sentimentos e os significados pessoais que o aconselhando está vivenciando, e que ele também compartilha esse entendimento com o/a aconselhando/a. Essa forma sensível, de ouvir atentamente é muito rara na nossa vida e proporciona uma das mais poderosas forças para a mudança.²⁰⁶

Considera-se que dentro das suas possibilidades o/a aconselhando/a irá formular objetivos e desejos de resolução do seu problema. O/a conselheiro/a irá ajudá-la, com seus conhecimentos específicos e a partir de sua experiência acumulada de aconselhamento, a definir os seus objetivos de forma concreta, clara e realista. Somente assim os objetivos também levarão a uma ação que trará mudanças. Para se alcançar caminhos para soluções e estratégias de comportamento o conhecimento específico e a experiência profissional do/a conselheiro/a são importantes. O/a conselheiro/a poderá colocar à disposição do/a aconselhando informações sobre caminhos apropriados para que este encontre o melhor caminho a ser seguido para a solução dos seus problemas. Como conselheiro/a deve-se evitar impor ao aconselhando/a o caminho que pessoalmente se achar mais apropriado. O caminho para a

²⁰⁴ Carl R. ROGERS, *Sobre o poder pessoal*, p. 09-10.

²⁰⁵ Carl R. ROGERS, *Sobre o poder pessoal*, p. 11.

²⁰⁶ Carl R. ROGERS, *Sobre o poder pessoal*, p. 11-12.

solução do problema a ser seguido deve estar dentro das possibilidades e realidade do/a aconselhando/a e por ele/a escolhido.²⁰⁷

Na execução dos passos para a solução do problema, o/a aconselhando/a necessita de encorajamento, caso contrário ele/a poderá resignar na primeira dificuldade. O/a conselheiro/a deve buscar compreender a situação na qual o/a aconselhando/a não obtiver êxito e trabalhar os sentimentos que surgirão. Em novas situações difíceis que se apresentarem, o/a conselheiro deve apoiá-lo/a no desenvolvimento de seu potencial de mudança. Talvez os objetivos tenham que ser retrabalhados e se buscar novos caminhos para a solução do problema.²⁰⁸

Conselheiros/as que se orientam na abordagem centrada na pessoa fortalecem as forças que promovem a cura e a própria responsabilidade do/a aconselhando. Eles/as o ajudam a refletir sobre seu desejo de desenvolvimento, responsabilidade, saúde e a descobrir suas aptidões para conseguir realizar a mudança. A postura centrada no/a aconselhando/a cria o fundamento para um processo de aconselhamento construtivo e de confiança. O/a conselheiro/a ajuda a vencer as dificuldades, e através de sua empatia e estima auxilia o/a aconselhando justamente ali aonde ele necessita de apoio. A empatia orienta-se para a personalidade da pessoa que busca ajuda, para a sua vida interior, para a visão que ela tem de si e do mundo no qual ela vive; para as próprias dificuldades, com suas facetas psíquicas, sociais e medicinais; para as próprias habilidades e bloqueios que surgirem no decorrer do trabalho de aconselhamento.²⁰⁹

²⁰⁷ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 132.

²⁰⁸ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 133.

²⁰⁹ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 134.

Segundo Knatz e Dodier, Rogers não entende as três bases variáveis como uma técnica específica e sim como uma orientação ou atitude do/a conselheiro/a. A transposição da estima e aceitação da pessoa que busca ajuda para a forma escrita de aconselhamento é relativamente simples, porque elas se baseiam em comportamentos e características pessoais que também podem ser transmitidas através desta forma de comunicação. A empatia e a congruência por sua vez, necessitam como pré-requisito a possibilidade de ser levado a sério através do que foi partilhado de forma verbal e não-verbal pelo/a aconselhando/a, bem como do lado do/a conselheiro/a a aptidão e a possibilidade de compreender algo do mundo e do problema do/a aconselhando. Captar e transcrever o que o/a aconselhando está dizendo é a principal dificuldade no processo da comunicação escrita. Se, no entanto, pensar-se na "expressão verbal" como sendo aquela que acontece por meio da "comunicação escrita e na "expressão não verbal" o que é dito "entre as linhas" pode-se encontrar uma forma de se vencer essa dificuldade.²¹⁰

Para o Aconselhamento Pastoral por e-mail é necessário, portanto, conscientizar-se sempre de novo dessa atitude fundamental, cujas características são a autenticidade e a congruência, a importância de uma valorização positiva e de compreensão empática e aplicá-la. O Aconselhamento Pastoral por e-mail realizado no anonimato facilita o desenvolvimento dessa atitude, pois tanto conselheiro/a como aconselhando/a podem deixar as máscaras para trás, permitir que os sentimentos aflorem, ser autênticos. A comunicação escrita e anônima favorece o estabelecimento de uma relação livre de julgamentos, porque nela não se analisa a cor dos olhos, a marca de roupa, o tipo de acessórios que a pessoa está usando. Através da escrita o/a conselheiro dispõe de tempo e de uma extensa opção de palavras que pode selecionar para formular a

²¹⁰ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 134-135.

sua resposta de forma empática e compreensiva.

2.3.2. Abordagem sistêmica orientada pelas capacidades

Na visão de Seidlitz e Theiss, o aconselhamento orientado pelas capacidades baseia-se na teoria sistêmica. Para elucidar a sua compreensão os autores apresentam alguns conceitos e fundamentos dessa teoria que serão descritos a seguir.

2.3.2.1. Foco na situação, em vez de culpabilização

Quando se pensa de forma sistêmica não se avalia uma pessoa como sendo problemática, doente, origem de um problema ou se diz que alguém tem um problema. Em vez disso diz-se que alguém demonstra em determinada situação determinado comportamento, que é descrito por ela própria ou por outras pessoas como sendo problemático, doentio, ou como causa de um problema que leva a determinados desfechos, modelos de comunicação e interação, produzindo através disso uma determinada realidade social. As pessoas envolvidas na situação têm a liberdade de decidir como pensar e reagir.²¹¹

No aconselhamento a questão não está em encontrar a descrição certa do problema, porque esta não existe. O que se busca é alargar as descrições, avaliações e explicações e através disso criar novas formas de comunicação entre as pessoas envolvidas que possam trazer soluções.

2.3.2.2. Sistema

Como sistema pode-se descrever todos os processos nos quais as partes individuais interagem formando uma unidade, como acontece em uma família, grupo de amigos ou de colegas, por exemplo. No aconselhamento diferencia-se entre "sistema de

²¹¹ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p.32.

comunicação”, “sistema psíquico (consciente)” e “sistema corporal”. O “sistema de comunicação” engloba os sistemas sociais de relacionamento do cliente, como a família, companheiro/a, escola, colegas de trabalho, o próprio sistema de aconselhamento e o sistema organizacional da instituição de aconselhamento. O “sistema psíquico” é composto pelos sistemas de pensamento e sentimentos do indivíduo. O “sistema corporal” conglobera os sistemas motor, sensor e neurológico do organismo humano. Os sistemas podem ser acoplados uns aos outros, o que faz com que se influenciem mutuamente. Como por exemplo, pode-se citar o tempo e a árvore. O tempo tem influência direta sobre o todo da árvore e não apenas sobre um galho desta. A árvore por sua vez também tem certa influência sobre tempo, sobre a chuva. O desmatamento influencia diretamente na ação do tempo.²¹² Da mesma forma, também num sistema familiar as condições econômicas, sociais, de saúde, influenciam no modo de ser de seus integrantes.

Em contato com o ambiente os sistemas vivos como os acima descritos transformam-se constantemente. Novas informações são absorvidas e retrabalhadas no sistema. É possível que se atrapalhe ou até destrua o desenvolvimento de um sistema, porém, diferente de sistemas técnicos, não se pode influenciá-los de forma que tomem exatamente a direção desejada por quem está de fora, pois eles funcionam dentro de regras próprias. Para o aconselhamento esse conhecimento é significativo para entender que não se tem o poder para influenciar outras pessoas, especialmente que não se pode direcionar a consciência e o comportamento de alguém em determinada direção. As reações a tentativas de influências não podem ser previstas. Para a comunicação isso significa que não é o emissor, mas sim o receptor que determina o significado da mensagem. Portanto, numa interação de aconselhamento se é responsável apenas pelo conteúdo e pela forma que se fala.

²¹² Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 34.

Como esse conteúdo irá chegar ao interlocutor vai depender deste.²¹³

Quando se trabalha numa perspectiva sistêmica, parte-se do princípio, também no aconselhamento por e-mail no qual apenas o indivíduo busca ajuda, de que este vive em determinado contexto social, econômico, familiar, dentro do qual se formulou a consciência que ele tem de si. A partir da interação com o ambiente a pessoa desenvolve certos pensamentos e modelos de comportamentos. Quando este indivíduo muda seus pensamentos e comportamentos, a sua atitude provocará reações no sistema em que ele vive. Torna-se necessário, por essa razão, que conselheiro/a e pessoa que busca ajuda pensem conjuntamente nos modelos que esta tem dentro de si e nos possíveis efeitos que determinada mudança pode causar no seu sistema de relacionamentos e como ela irá lidar com essas transformações.²¹⁴

O/a conselheiro/a, por sua vez, também vive em determinado sistema e carrega dentro de si experiências, imagens e modelos de comportamento que ele/a consciente ou inconscientemente transmite na relação de ajuda. Se o/a conselheiro- entender a relação de aconselhamento como cooperação de dois parceiros iguais, ele/a não irá direcionar o aconselhamento para o que ele considerar correto a partir de seus conceitos, mas irá procurar por soluções que melhor couberem na situação de quem busca ajuda. Na compreensão sistêmica, entende-se que o/a conselheiro/a não consegue ser totalmente objetivo e independente, mas que ele/a sempre é um companheiro/a de interação que de forma consciente ou inconsciente promove determinado modelo de comunicação e interação. Se, por exemplo, o/a conselheiro/a trabalhar numa instituição que promove aconselhamento ele/a não irá trabalhar como uma pessoa

²¹³ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 34-35.

²¹⁴ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 35-36.

privada, mas como membro de uma equipe e se orientará a partir de princípios escritos ou não desta, o que também irá influenciar na sua postura e forma de aconselhamento. A resposta de um/a conselheiro/a pastoral, por exemplo, será diferente de um/a psicólogo/a porque ambos se orientam em princípios diferentes.²¹⁵

2.3.2.3. Análise do efeito em vez de análise da causa

O relacionamento humano é complexo. Cada ação promove uma reação que pode variar devido às circunstâncias ou estado emocional da pessoa. Muitos modelos de comportamento podem ter iniciado em determinado momento e com o passar do tempo se tornaram hábitos e inclusive perderam a conexão com sua origem. Por essa razão no aconselhamento sistêmico não se procura analisar o passado e a causa dos problemas, se perguntado "por que isso é assim?", mas se olha para o futuro e o efeito, perguntando-se "quais efeitos isto terá?", "que efeitos um acontecimento poderá ter nas relações sociais?", "como e quem irá reagir?", "como se descreve o acontecimento e com que conseqüências?", "quais explicações tem melhor efeito para solucionar o problema?".²¹⁶

2.3.2.4. A força da auto-sugestão

Todos os potenciais dos métodos de aconselhamento se fundamentam na força transformadora da realidade do cuidado, em outras palavras, no direcionamento da atenção. Também o aconselhamento orientado pelas capacidades se baseia no poder da auto-sugestão. Como pessoas se sentem, avaliam e comportam está relacionado com o direcionamento da sua atenção. Se no aconselhamento dirigir-se a atenção nos problemas, a pessoa que busca ajuda provavelmente irá se perguntar o que ela fez

²¹⁵ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 37-38.

²¹⁶ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 38-39.

de errado e chegará à conclusão que ela está muito mal, que é uma pessoa incapaz. Se, no entanto, dirigir-se a atenção para experiências positivas, para o que a pessoa sem querer já fez certo, para exceções do problema ou mudança de perspectivas, alarga-se a sua atenção e o foco do problema. Em vez de se acentuar o que não se conseguiu fazer, deve-se focar a atenção no que pode ser feito e nos potenciais de mudança e melhoria no presente e futuro. Em outras palavras, através da dedicação da atenção a alguém e em suas potencialidades é possível transformar a sua realidade.²¹⁷

2.3.2.5. O significado da orientação pelas capacidades

Trabalhar na orientação das capacidades e potencialidades significa "ajudar as pessoas a descobrir os grandes potenciais que existem dentro delas, na sua família e na sua rede social". Por capacidades entendem-se forças e potenciais internos e também externos, como por exemplo, pessoas valiosas que se encontram na rede social da pessoa que busca ajuda, tempo suficiente, dinheiro, espiritualidade. A disposição de tais recursos e fatores pode ser muito útil para a transformação da realidade de quem busca ajuda.²¹⁸

Quando no aconselhamento se pensa nas capacidades do indivíduo tem-se como prioridade as fontes de força interior. No aconselhamento orientado pelas capacidades acredita-se que cada pessoa possui forças, independente de todos os sofrimentos que tenha vivido; a motivação de quem busca ajuda aumenta na medida em que suas forças são acentuadas; o descobrimento de forças acontece num processo de exploração conjunta com conselheiro/a e aconselhando/a; a orientação da atenção para a capacidade desvia da tentação de se condenar ou culpar as pessoas pelas suas dificuldades e aumenta o respeito

²¹⁷ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 40-41.

²¹⁸ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 42.

em relação às dificuldades que elas venceram; a orientação da atenção nas capacidades promove processos positivos de mudanças; mesmo comportamentos problemáticos contêm potências para a mudança.²¹⁹ Conforme Seidlitz e Theiss,

o aconselhamento orientado nos potenciais tem por objetivo fomentar pontos de vista, respectivamente, estimular processos, que criam sentido para quem busca ajuda e que fortalecem a sua auto-estima e a consciência de sua capacidade de elaboração pessoal. Esse é o assim denominado fator de auto/ação, que é o fator mais importante para o enfrentamento de pressões relacionadas à vida. Assim, é fomentado o enfrentamento próprio das cargas, ou seja, a resiliência. Isso funciona através de uma atitude que valoriza, coopera e gera sentido e que atenta às próprias competências do aconselhando.²²⁰

Capacidades não existem por si só, mas elas são criadas a partir de determinados acontecimentos ou coisas, quando lhe são atribuídos determinados significados e objetivos. Seidlitz e Theiss citam, por exemplo, o petróleo que apenas pode ser visto como potencial quando ele for trabalhado e transformado em produtos que fazem o motor funcionar, enquanto a sua produção sair a um preço razoável e o seu uso prevalecer sobre a destruição do meio ambiente. No aconselhamento entende-se por capacidade ou potencial todas as circunstâncias, eventos e comportamentos que servem para alcançar objetivos de vida em contextos específicos do/a aconselhando/a.²²¹

2.3.2.6. Características da orientação pelas capacidades

O aconselhamento por e-mail compreende muitas formas de ajuda. O que determina a forma de ajuda é a necessidade do/a aconselhando/a. Segundo Seidlitz e Theiss, estas podem ser diferenciadas como desabafo momentâneo e auxílio; acompanhamento de apoio; informações e instruções; ajuda para compreensão e autocertificação; sugestão para esclarecimento e

²¹⁹ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 42.

²²⁰ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p.43.

²²¹ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 45.

solução de problemas.²²²

O objetivo de toda intervenção é estimular diferenças significativas entre o que foi vivenciado e a forma de comportamento até o presente momento. Uma diferença significativa no aconselhamento por e-mail muitas vezes consiste no simples fato de ter uma pessoa que leia atentamente o que foi escrito, que olha para o sofrimento do aconselhando e as suas tentativas de solução com apreço, e que o ajuda a suportar o que não for passível de mudanças. Às vezes a diferença pode estar simplesmente numa informação.²²³

O alargamento das possibilidades ou capacidades interiores pode ser tido como objetivo geral do Aconselhamento Pastoral por e-mail, e isto, num entendimento sistêmico, acontece a partir de estímulos. Partindo do princípio de que os sistemas vivos não podem ser influenciados diretamente, também no Aconselhamento Pastoral não se pode fazer com que o aconselhando faça exatamente o que o/a conselheiro gostaria que ele fizesse. Toda forma de intervenção deve ser entendida apenas como um convite, um estímulo para a mudança. O que vai se praticar com o resultado de um diálogo é decisão e responsabilidade do próprio/a aconselhando. Para que estímulos sejam tidos como convidativos, eles devem acontecer num ambiente que seja vivenciado como cooperativo pelo aconselhando/a, no qual ele se sinta aceito e valorizado.²²⁴

O alargamento das possibilidades ou capacidades interiores consiste numa expansão do que é descrito sobre o problema, das conclusões, do foco da atenção e das possibilidades de solução. Conselheiro/a e aconselhando/a discutem a situação, analisando e elucidando o problema a partir de diferentes

²²² Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 49.

²²³ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 49.

²²⁴ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 50.

perspectivas. A partir de suposições de diferentes cenários futuros conseguem ampliar as conclusões nas quais o aconselhando tenha chegado até o momento. Através da imaginação de possíveis soluções, de situações de exceção do problema e descobrimento das capacidades do/a aconselhando/a ajusta-se o foco da atenção. Por meio da definição de objetivos que realmente possam ser alcançados, de pequenos passos a serem dados desenvolvem-se possibilidades de solução do problema.²²⁵

As formas de relacionamento e de papéis do conselheiro/a e aconselhando/a no Aconselhamento Pastoral por e-mail orientado pelas capacidades baseiam-se nos seguintes fundamentos e valores:²²⁶

2.3.2.6.1. Cooperação

No aconselhamento orientado pelas capacidades parte-se do modelo de uma relação de diálogo entre dois/duas peritos/as: o/a aconselhando/a é especialista em sua situação, sua apresentação do problema e seus objetivos; o/a conselheiro/a é um especialista na criação de relacionamentos e condução de diálogos. Aconselhandos/as são vistos como conhecedores/as de seus problemas e capazes de desenvolver os seus objetivos de vida. Os/as conselheiros/as são vistos como companheiros/as que cooperaram para o desenvolvimento das próprias capacidades e possibilidades do/a aconselhando/a para a solução dos seus problemas.

2.3.2.6.2. Respeito e empatia

Ouvir com atenção e estima o que o/a aconselhando tem a dizer ajuda na compreensão da situação e no estímulo para a busca da solução, no desvendamento de capacidades e na

²²⁵ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 51.

²²⁶ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 52-55.

ampliação das perspectivas.

2.3.2.6.3 Orientação nos objetivos e tarefas

Relacionar-se de forma respeitosa com o/a aconselhando significa orientar-se nos objetivos por ele/a proposto, que podem ser revelados num processo de esclarecimento. Por outro lado, também se deve ter o cuidado para que o/a conselheiro/a não se torne apenas alguém que satisfaça todos os desejos do/a aconselhando/a, deixando de ser um companheiro para se tornar um servidor/a.

2.3.2.6.4. Estima, sintonia e transparência

Uma relação de cooperação só acontece quando se leva em consideração os próprios valores, sentimentos, necessidades e possibilidades e isso vale tanto para o conselheiro/a quanto para o/a aconselhando. A sintonia tem por objetivo mostrar-se transparente, congruente com o que se pensa e diz. Uma postura autêntica e transparente do/a conselheiro/a transmite confiança e acaba servindo de exemplo de como observar as próprias necessidades e estabelecer limites de forma clara e simpática.

2.3.2.6.5. Humildade e fraqueza

Através da humildade os/as conselheiros/as mantém uma postura que leva em consideração os interesses do/a aconselhando/a. A fraqueza lembra aos conselheiros/as que eles/as não têm o poder para influenciar na decisão do/a aconselhando/a. Seidlitz e Dodier citam, por exemplo, as pessoas propensas a praticar o suicídio que buscam este meio justamente porque o anonimato coloca o/a conselheiro/a numa situação de fraqueza e esta abre justamente a possibilidade de diálogo.

2.3.2.6.6. "Fazer como se"

Em casos de farsas ou trote em que principalmente pessoas mais jovens brincam com papéis e possíveis situações, é mais conveniente que conselheiro/a as leve a sério e faça de conta como se realmente fosse da forma fantasiada pela pessoa que busca ajuda, em vez de tentar provar que é apenas um trote. A postura de "fazer como se" fosse verdade evita confrontos e desanima a pessoa a continuar porque manter o papel requer esforço.

2.3.2.6.7. Neutralidade

Por neutralidade entende-se que no aconselhamento o/a conselheiro/a não toma partido, não força idéias, ideologias, crenças ou opiniões próprias sobre o/a aconselhando/a. Pode-se diferenciar a neutralidade em dois aspectos: a) Neutralidade perante idéias e opinião de valores - Respeita-se e mantém-se uma postura neutra perante a descrição do problema, valores, idéias, explicações apresentadas pelo/a aconselhando/a, com exceção para casos de violência nos quais deve ser assumida uma postura clara por parte do/a conselheiro/a. b) Neutralidade perante mudanças ou não-mudanças - Diálogos de aconselhamento devem ser guiados de forma aberta, sem se pressionar resultados ou metas.

2.3.2.6.8. Curiosidade

A postura do/a conselheiro/a na relação de ajuda corresponde a de um/a hóspede em terra estrangeira, na qual o/a aconselhando/a é o/a cidadão que melhor conhece o seu país. O/a conselheiro/a investe tempo e dedicação no conhecimento da situação do/a aconselhando/a e somente depois, em determinado ponto do diálogo no qual já tenha sido construída uma base de confiança o/a conselheiro/a faz perguntas para reflexão.

2.3.2.6.9. A atenção direcionada para os potenciais de solução

Segundo Seidlitz e Theiss, o Aconselhamento Pastoral orientado pelas capacidades baseia-se numa troca de perspectiva, no alargamento de um ponto de vista. A atenção fixada no problema é desviada para a procura de capacidades e potenciais de solução, ligando sentimentos com visões e experiências positivas. Por solução entende-se o processo de se sair de uma "situação negativa do é" para uma "situação positiva do será ou deveria ser".²²⁷

As possibilidades de solução do problema no Aconselhamento Pastoral por e-mail podem ser as seguintes: 1 - dirigir o olhar para competências (o que a pessoa já fez e tem condições de fazer) e possíveis tendências de solução (como solucionar); 2 - Ressignificar problemas de forma positiva (em vez de olhar para meio copo de água vazio, enxergá-lo como meio copo de água cheio); 3 - Fazer projeções futuras imaginando os efeitos que o problema poderia vir a ter (por exemplo, pedir a uma pessoa alcoólica para imaginar quanto tempo ela ainda permaneceria no emprego se continuasse a trabalhar embriagada); 4 - Desenvolver visões de soluções (fazer uma viagem no tempo para o futuro e pensar no que o/a aconselhando gostaria de mudar); 5 - Descobrir e aproveitar exceções do problema (situações em que a pessoa já não mais percebia ou se sentia incomodada pelo problema que podem ser reproduzidas no

²²⁷ Seidlitz e Theiss baseiam-se na história infantil denominada de "Oh, wie schön ist Panama" (Janosch, 1978), na qual o pequeno urso e o pequeno tigre procuram a sua terra de sonhos chamada Panamá. Desde quando souberam da existência desta terra, ambos a imaginam como sendo bem melhor do que o seu lar. Depois de uma longa procura, do alto de uma árvore, eles acreditam ter encontrado a referida terra. Mas na verdade, sem saber, eles estavam enxergando o seu lar de cima, de outro ponto de vista. A mudança de perspectiva mudou fundamentalmente a sua visão do conhecido. Pelo fato de acreditarem que estavam no Panamá, os dois acharam a sua casa e os arredores no qual sempre viveram muito melhor do que antes. Suas atividades permaneceram as mesmas. Eles pescam, procuram cogumelos, mas passaram a fazê-lo com maior satisfação - e partir disso concedem-se um sofá de pelúcia. A avaliação das suas atividades e acontecimentos diários mudou-se para uma avaliação positiva - e isso os anima a viver com satisfação. Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEIS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 123.

futuro); 6 - Considerar possíveis redes de apoio no ambiente em que a pessoa vive (amizades, profissionais de ajuda); 7 - Manter presente o futuro (sempre que se falar sobre algum assunto do passado vinculá-lo com o presente e futuro, planejando passos concretos a serem seguidos).²²⁸

2.4. Bases Técnicas

2.4.1. Instrumentos do Aconselhamento Pastoral na Internet

Atualmente existem muitos meios eletrônicos disponíveis que podem ser apropriados para o Aconselhamento Pastoral, como por exemplo, mensageiro instantâneo com vídeo e som, *Blogs, sites, Second Life*, fóruns de discussão, chat, e-mail, mensagens via celular, etc. Os meios que nos dias atuais talvez ainda não estejam sendo usados para esse fim poderão vir a ser num futuro próximo. O e-mail e o chat são os recursos mais utilizados para o aconselhamento até o momento.

O correio eletrônico é o meio que melhor tem se integrado no Aconselhamento Pastoral. Embora a transposição do Aconselhamento Pastoral face a face para o aconselhamento por e-mail implique em mudanças, adaptações e inovações, nele pode ser mantida a essência do serviço de aconselhamento. Na forma escrita não existem grandes limitações, pois o que se fala também se pode escrever, ou em certas circunstâncias até se escreve melhor do que se fala. O controle e a liberdade de se comunicar por e-mail são mantidas tanto para quem busca Aconselhamento Pastoral quanto para quem orienta. Quando desejado, o anonimato pode ser preservado. Existe uma diferença de horário na comunicação por e-mail, pois ela

²²⁸ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 124.

acontece de forma assíncrona; esta, porém pode inclusive ser transformada em uma vantagem desta modalidade de ajuda.²²⁹

Numa primeira impressão, poder-se-ia afirmar que o chat e o mensageiro instantâneo com voz e vídeo poderiam ser considerados os meios mais apropriados para o Aconselhamento Pastoral, por melhor se aproximarem da comunicação face a face, pois são meios que permitem uma comunicação direta, síncrona, escrita ou no caso do mensageiro instantâneo inclusive com imagem e som. Ao se comparar estes três meios, percebe-se melhor as suas peculiaridades, bem como suas vantagens e desvantagens para o Aconselhamento Pastoral.

A comunicação por e-mail acontece de forma escrita, assíncrona, permite que se escreva um texto completo sobre o assunto antes de enviar, não permite que se marque hora. A interação por chat, por sua vez, se dá por meio da escrita, de forma instantânea ou síncrona, com possibilidade de se marcar hora e duração do diálogo. Já a comunicação através do mensageiro eletrônico pode ser escrita ou falada, com ou sem imagem e som, acontece de forma síncrona e também viabiliza a marcação de hora e duração da interação.

A vantagem do chat em relação ao e-mail é o fato do chat permitir uma reprodução escrita de um diálogo de duas ou mais pessoas, porém, escrever um diálogo implica num prolongamento do tempo porque a escrita demora mais do que a fala. A sincronia da comunicação por chat significa que as duas pessoas estão interagindo simultaneamente através do computador, mas a transmissão de dados difere da comunicação face a face porque o emissor/a e o receptor/a precisam aguardar pelo envio e recepção do texto através da rede. Num diálogo face a face pode-se interromper o interlocutor, gesticular, sentir a entonação e o volume da voz, enquanto no

²²⁹ Heiner SEIDLITZ, Dietmar THEISS, *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*, p. 19-20.

chat é necessário aguardar a recepção de uma seqüência de textos para poder perguntar, sentir-se compreendido ou mudar de assunto.

O chat é mais apropriado para um bate-papo, para uma troca de informações sobre determinado tema, mas perde em qualidade quando comparado com uma conversa telefônica ou face a face. Por isso, o chat pode ser muito apropriado para o aconselhamento em grupos que discutem sobre temas, como depressão, solidão, dependência química. Uma grande vantagem do chat em relação a uma conversa telefônica ou e-mail é o anonimato, pois o meio permite que se crie um apelido qualquer e se fale sobre qualquer assunto sem "rodeios". Esta facilidade, no entanto, também pode se tornar numa desvantagem quando se usa o chat com a finalidade de se passar um trote. Embora o e-mail também permita o anonimato, é mais trabalhoso formular um texto e manter o contato por este meio quando apenas se quer brincar com o/a conselheiro/a. Outra vantagem do chat está relacionada à organização do Aconselhamento Pastoral, porque permite que se escolha determinadas horas nas quais um/a conselheiro/a ficará de plantão. Por outro lado a hora marcada também se transforma numa desvantagem para quem busca ajuda porque requer tempo de espera e muitas vezes o horário disponibilizado para o aconselhamento por chat já está ocupado. Especialmente para pessoas propensas ao suicídio o tempo de espera para o chat e especialmente para o retorno do e-mail pode dificultar o aconselhamento. Para estes casos, portanto, o aconselhamento por telefone parece ser o mais apropriado por ser um serviço de pronto atendimento.²³⁰

Outro recurso eletrônico disponível para o Aconselhamento Pastoral é o SMS (*Short Message Service*), Serviço de Mensagens Curtas. Este serviço está disponível através do telefone celular e permite o envio instantâneo de mensagens com até 160

²³⁰ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 20-21.

caracteres. O envio e o recebimento das mensagens ocorrem num curto espaço de tempo. Este meio permite um aconselhamento mais breve, especialmente voltado para adolescentes e jovens.

A disponibilidade de recursos provenientes da conexão mundial de computadores apropriados para o aconselhamento é vasta. Cada meio possui suas peculiaridades, suas vantagens e desvantagens. Esta pesquisa, porém, irá deter-se ao uso do e-mail no Aconselhamento Pastoral, por ser um dos recursos mais utilizados para se comunicar pela Internet e de fácil acesso.

2.4.2. Aspectos da comunicação escrita

O aconselhamento por e-mail acontece através da escrita. O texto recebido pelo/a conselheiro/a precisa ser lido e interpretado para se descobrir o que a pessoa que o formulou está querendo dizer. Cada pessoa tem o seu próprio estilo de escrita e formulação de um texto, o que influencia no grau de dificuldade de sua interpretação. A leitura de palavras formuladas por outras pessoas traz ao leitor imagens e desperta sentimentos e experiências por ele vividas. As palavras são abstratas e podem ter significados diferentes dependendo de quem as escreve e do contexto de quem irá lê-las. Quando alguém escreve "caneta", por exemplo, poderão vir inúmeras imagens de tipos, marcas, cores e experiências com este objeto, porém, caneta sempre será caneta e jamais será caderno ou borracha. Quem escreve transmite o seu conhecimento e experiência e quem lê interpreta o texto a partir de seus conhecimentos e experiências, que podem ser idênticas ou muito diferentes daquelas de quem o escreveu. Uma palavra nem sempre tem o mesmo significado, como por exemplo, a palavra cruz pode significar uma figura geométrica, um peso que se carrega nas costas ou um símbolo religioso cristão. Quando se tratar de conceitos como felicidade, sofrimento, luto ou satisfação os

significados podem ser ainda mais complexos.²³¹

No aconselhamento por e-mail, a pessoa que busca ajuda poderá escrever sobre sentimentos, problemas psicológicos que ela própria e o/a conselheiro/a ainda não tenham consciência. Expressar o que se sente e formular o que de fato está acontecendo é o início de uma tentativa de busca pela solução do problema. Chegar numa compreensão e entendimento da situação de quem busca ajuda requer atenção, conhecimento e aptidão para interpretação por parte do conselheiro/a, pois a interpretação de texto é um dos pontos centrais do aconselhamento por e-mail. O/a Conselheiro/a também precisa familiarizar-se com as regras da linguagem própria que foi se criando no ambiente virtual.²³²

Através da comunicação por e-mail não é possível ver a expressão corporal do/a interlocutor/a, se fazer perguntas no momento de dúvidas ou de imediato esclarecer pontos que não foram compreendidos. Além das palavras expressadas no texto, requer-se uma leitura do que está dito nas entrelinhas. Apenas com o envio e recepção de novos e-mails podem ser aprofundadas questões que ficaram em aberto. Em casos nos quais a pessoa não voltar a escrever para o/a conselheiro/a essas perguntas ficarão sem resposta.²³³

Segundo Knatz e Dodier, na comunicação por e-mail pode-se diferenciar entre recepção real e recepção tencionada ou proposta. A recepção real de um texto diferencia-se pelos seus efeitos, enquanto que na recepção tencionada são considerados todos os indícios, marcas ou características do texto que

²³¹ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 63-4.

²³² Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 63.

²³³ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 64-5 e Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* em Kassel, Helga Thomson, e conselheira da *Telefonseelsorge* na Internet, H. M., realizada presencialmente no dia 05 de outubro de 2009, na cidade de Kassel (Alemanha).

podem esclarecer como este deveria ser entendido. A diferença entre a recepção real e a tencionada está no efeito que o texto fará no leitor e no desejo do autor de como o seu texto deveria ser entendido. O ideal seria que ambos coincidissem, mas isso nem sempre é possível no processo de interpretação. O leitor tem, portanto, diante de si a tarefa de tentar descobrir a intenção do autor embutida no texto. Quando alguém envia um e-mail para fins de aconselhamento, entende-se que este quer dividir alguma coisa, quer ser entendido, que este escreve da forma como pensa que melhor será entendido, escreve apenas o que quer compartilhar, não escreve nada supérfluo, escreve com a intenção de ser respondido, ele deu o melhor de si dentro das circunstâncias em que escreveu o texto.²³⁴

Na teoria da comunicação são considerados quatro aspectos relacionados à eficácia de um texto, que também se aplicam ao e-mail, a saber: 1) O conteúdo - sobre o que está se informando; 2) A auto-revelação - o que se revela de si mesmo como pensamentos, sentimentos; 3) O relacionamento - o que se pensa ou espera de quem irá ler o texto; 4) O apelo - sobre o que se quer chamar a atenção ou se gostaria que o/a leitor/a fizesse. Para fins de aconselhamento, o aspecto do conteúdo, da auto-revelação e do apelo são os mais relevantes. Quem busca ajuda inicialmente irá expor o seu problema, falar sobre si e solicitar ajuda ao conselheiro/a. O aspecto do relacionamento permanece num segundo plano. Este, no entanto, poderá ganhar relevância na medida em que ocorrer uma seqüência de troca de e-mails.²³⁵

Quando se escreve para um serviço de aconselhamento e não se sabe quem irá ler o e-mail, poderá ocorrer uma idealização do/a conselheiro/a a partir dos conhecimentos, experiências e imagens de aconselhamento que a pessoa que buscar ajuda tiver.

²³⁴ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 74.

²³⁵ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 67.

A maior probabilidade sempre será a divergência entre a imagem projetada e a real pessoa que irá ler a mensagem.²³⁶

Na comunicação por e-mail existe uma diferença de horário entre a escrita, envio e recepção da mensagem. Para o processo de Aconselhamento Pastoral isso significa que a pessoa que busca ajuda irá receber a resposta do seu e-mail num momento diferente do qual ela o escreveu. Quando ela o redigiu, por exemplo, ela poderia estar deprimida, sob medicação ou alcoolizada e no momento em que receberá a resposta ela poderá estar mais estável e sóbria. O efeito que a leitura da resposta irá ocasionar é a retomada da situação vivida, o que necessariamente não precisa ser avaliado como positivo ou negativo, mas deve ser entendido como um instrumento que influencia na ação do/a conselheiro/a. A dificuldade que esta diferença de horário traz é a incerteza em relação à situação em que a resposta irá encontrar a pessoa que pediu ajuda. Ao formular sua resposta, o/a conselheiro/a deverá basear-se no que foi escrito em determinada situação e considerar que esta entretimes pode ter mudado. Ao receber a resposta a pessoa que pediu ajuda poderá repensar a situação a partir de outra perspectiva. Este é, portanto, um elemento específico do Aconselhamento Pastoral por e-mail.

2.4.3. Organização e disponibilidade

Ao se iniciar um serviço de Aconselhamento Pastoral através da Internet é necessário ter consciência de que a rede mundial de computadores é uma plataforma de comunicação de abrangência global. Por essa razão é necessário que uma instituição de Aconselhamento Pastoral ou Igrejas que venham a disponibilizar a oferta de Aconselhamento Pastoral on-line contem com a possibilidade de este serviço ser acessado por

²³⁶ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 76, 77.

qualquer pessoa do planeta. Os acessos de qualquer ponto do globo e a instantaneidade inerente à comunicação desta rede constituem-se justamente nas chances do Aconselhamento Pastoral virtual. Para ser abrangente e inclusivo, um site de Aconselhamento Pastoral deveria ser ecumênico e internacional, ou seja, mantido por Igrejas de vários países, com colaboradores de várias línguas e nações.

A forma de organização do serviço de aconselhamento por e-mail pode ser variada: 1) Poderá se criar uma central na qual todos/as os/as colaboradores/as trabalham e respondem aos e-mails, conforme o funcionamento de centrais de atendimento (*Call Centers*); 2) Criação de uma central na qual duas pessoas coordenam e distribuem os e-mails entre os/as conselheiros/as que poderão recebê-los e devolvê-los de qualquer lugar no qual se encontrem; 3) criação de uma central virtual protegida na qual os/as conselheiros/as baixam seus e-mails; 4) cada posto de atendimento individualmente cria uma estrutura própria e distribui os e-mails entre seus/suas conselheiros/as. Embora todas as estruturas acima mencionadas sejam praticáveis, é necessário avaliar qual melhor se enquadra na realidade de quem oferecerá o serviço de aconselhamento por e-mail. O que, no entanto, se torna indispensável em todas as modalidades é a presença de pessoas que coordenem o serviço.²³⁷

Para se disponibilizar o serviço através da Internet pode-se fazer uso de dois recursos: utilizar um aplicativo de acesso ao correio eletrônico instalado num computador em que só é permitido o acesso local ou por meio de acesso remoto autorizado ou fazer-se uso de um webmail, no qual se cria um endereço e uma conta de e-mail na *World Wide Web*. O webmail, no entanto, é mais prático e também mais seguro, pois permite a hospedagem e o armazenamento de dados em um servidor no qual conselheiro/a e aconselhando/a possuem um código de acesso

²³⁷ Birgit KNATZ, Bernard DODIER, *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-mail*, p. 35-36.

para escrever e ler e-mails. Nos sistemas para a utilização de correio eletrônico através da *World Wide Web* são utilizadas páginas web para a apresentação e utilização dos protocolos envolvidos no envio e recebimento de e-mail e o conteúdo pode ser acessado facilmente em qualquer lugar através do sistema de autenticação pela *World Wide Web*.²³⁸

2.4.4. Qualidade e segurança

O êxito do Aconselhamento Pastoral por e-mail requer determinados critérios para assegurar a qualidade e a segurança do serviço. Esses critérios estão essencialmente relacionados ao profissionalismo, disponibilidade de contato e especialização do/a conselheiro/a e da instituição que promove o Aconselhamento Pastoral.²³⁹

Ao se acessar um site de aconselhamento desconhecido fica difícil mensurar a qualidade do atendimento. Por isso é importante que sejam disponibilizadas informações exatas sobre o serviço e conselheiros/as, como concepção de aconselhamento, objetivos, tempo e forma de resposta, formação do/a conselheiro/a. A partir dessas informações o/a internauta poderá decidir se deseja prosseguir ou não com uma relação de ajuda neste site.²⁴⁰

O aconselhamento por e-mail possui seus limites, como tempo de espera para receber resposta, não se conhecer a pessoa que busca ajuda e nem o/a conselheiro/a, distância geográfica, etc. Por essa razão é importante que o site disponibilize alternativas para a busca de apoio, como número de telefone para aconselhamento de emergência, endereços (como

²³⁸ WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *Internet*, disponível em <http://pt.wikipedia.org/wiki/Internet>, consultado em 05.05.2008.

²³⁹ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 21.

²⁴⁰ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 22.

de comunidades, grupos de apoio) nos quais o/a aconselhando/a possa se dirigir quando se sentir solitário/a ou estiver passando por uma crise.²⁴¹

Quando se busca ajuda com conselheiros/as espera-se que estes estejam capacitados e tenham aptidões para conduzir uma relação de ajuda. Em casos de centros de Aconselhamento Pastoral que contam com a colaboração de pessoas leigas, é indispensável que estas sejam selecionadas, capacitadas, supervisionadas e constantemente aprimoradas. Os/as colaboradores/as necessitam de uma formação específica que inclua as peculiaridades da comunicação por e-mail bem como conhecimentos básicos sobre problemas emocionais, espirituais, de relacionamento, noções de condução de uma relação de ajuda.²⁴²

A segurança de um serviço de aconselhamento por e-mail está relacionada aos seus colaboradores/as e aparatos técnicos. O sigilo, a transmissão e guarda do conteúdo dos e-mails são requisitos imprescindíveis. É necessário que os/as colaboradores estejam comprometidos com o sigilo, que haja segurança no armazenamento das informações em servidores e na transmissão de dados para que estes não porem nas mãos de pessoas indesejadas e a confiança no serviço de aconselhamento fique abalada.

2.4.5. Apresentação do site

Para se realizar o Aconselhamento Pastoral através do e-mail é indispensável a criação de um site. Embora tecnicamente seja viável o envio de e-mails desvinculados de sites, para o acesso e divulgação do aconselhamento por este meio é de suma

²⁴¹ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 22-23.

²⁴² Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 23.

importância o seu vínculo com um site que forneça informações sobre o serviço e facilite o acesso.

Ao se criar um site para fins de Aconselhamento Pastoral é necessário que se explicitem os objetivos do serviço, o tipo de aconselhamento que é prestado, as pessoas que irão responder ao e-mail, a formação dos/as conselheiros/as, se o serviço é cobrado ou se é gratuito. Se o serviço for vinculado a Igrejas, órgãos ou se for ecumênico é importante que esta relação seja esclarecida para que o/a internauta saiba a quem ele/a está se dirigindo.

As informações são vitais para se conhecer e saber o tipo de serviço que está se prestando, a quem pertence o site. O uso de imagens, símbolos que transmitam a idéia principal do serviço pode facilitar na identificação e atrair o público a quem se destina o Aconselhamento Pastoral.

Através do site também é possível informar o funcionamento prático do serviço, como tempo de resposta, telefone e endereço para outras formas de contato. Também questões éticas ou relacionadas ao sigilo devem ser informadas, bem como se o serviço preserva ou não o anonimato. Se o conteúdo será publicado no site necessariamente deve ser feito mediante o consentimento prévio dos/as aconselhados/as.

A apresentação do site é fundamental para o êxito do Aconselhamento Pastoral por e-mail, inclusive questões estéticas e de acessibilidade como tipo e tamanho de fonte das letras, redação objetiva e de fácil compreensão. A falta ou o excesso de dados, imagens, gráficos ou cores também tem influência na apresentação, podendo atrair e motivar ou repelir quem acessa o site.

2.5. Desvantagens e limites

O Aconselhamento Pastoral por e-mail diferencia-se em vários aspectos do Aconselhamento Pastoral face a face, alguns destes podem ser vistos inclusive como desvantagens ou limites desta modalidade de ajuda. As principais características do Aconselhamento Pastoral face a face continuam presente no Aconselhamento Pastoral por e-mail: O lugar do aconselhamento por e-mail é o espaço virtual, a relação social permanece sendo a entre conselheiro/a e aconselhados/as, a função do Aconselhamento Pastoral permanece a mesma, instrumentos técnicos do modelo de Aconselhamento Pastoral face a face, ao menos seqüenciais, também podem ser apropriados para o uso on-line.²⁴³

As características especiais da comunicação por e-mail como a falta de expressão corporal e a comunicação assíncrona podem influenciar na relação de ajuda. Numa relação de ajuda convencional o diálogo entre aconselhando/a e conselheiro/a acontece face a face, numa seqüência de mais encontros. Além da fala, outros elementos são importantes nesta modalidade de ajuda, como expressões corporais, gestos, considerados como "terceiro ouvido" do/a conselheiro/a, bem como sua empatia, compreensão e interpretação. A relação de confiança estabelecida entre aconselhando/a e conselheiro/a tem papel fundamental no processo do aconselhamento.²⁴⁴

Conforme Götz, o aconselhamento virtual diferencia-se do aconselhamento convencional em áreas elementares. A relação dual entre conselheiro/a e aconselhando/a permanece, porém a comunicação muitas vezes acontece através de uma única troca de e-mail. A troca de uma seqüência de e-mails que permite maior aprofundamento da situação, melhor desenvolvimento das

²⁴³ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 26.

²⁴⁴ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 27.

capacidades do/a aconselhando/a e uma busca mais ampla por possibilidades de soluções, é realizada com menor frequência.
245

A forma de comunicação do aconselhamento por e-mail é a escrita e esta reduz a transmissão de elementos como a emoção do/a aconselhando/a e a empatia do/a conselheiro/a. Essa redução, no entanto, não pode ser comparada a uma inexistência de emoção ou empatia. Pode-se comprovar que uma mensagem virtual pode transportar emoção da mesma forma que uma carta convencional o faz, principalmente quando se lê o escrito "entre as linhas". A qualidade da transmissão depende da capacidade de formulação de quem escreve e da sensibilidade de quem lê. Em todos os casos, a Internet não é um meio livre de sentimentos, pelo contrário, aspectos emocionais como a empatia podem ser transmitidos e sentidos numa relação de ajuda. É possível, por exemplo, perceber se um e-mail foi escrito em prantos ou com raiva. Embora os sentimentos e a empatia não sejam tão profundos e extensos na comunicação por e-mail como num diálogo face a face ou por telefone, eles estão presentes e podem ser sentidos de outra forma.²⁴⁶

O simples ato de escrever pode ser uma forma de ajuda e apoio no processo de aconselhamento. "Escrever para entrar em contato consigo mesmo" pode ter um efeito positivo sobre o que se vivenciou e ajudar a esclarecer a situação. A pessoa que escreve tem a possibilidade de encontrar uma linguagem própria e uma forma autêntica de se expressar através da escrita, bem como adquirir certa distância para enxergar o que se passa com ela.²⁴⁷

A forma de comunicação assíncrona do aconselhamento por e-

²⁴⁵ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 27.

²⁴⁶ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 27.

²⁴⁷ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 28.

mail também pode trazer problemas de interpretação. No intervalo de tempo em que se envia um e-mail e se recebe a sua resposta a situação pode ter mudado, novos acontecimentos podem fazer com que a resposta do e-mail chegue ultrapassada.²⁴⁸

Tanto no mundo *off-line* quanto no *on-line* é necessário que se lide de forma sensível e cautelosa com informações pessoais. O sigilo é obrigatório. No entanto, em sites de aconselhamento duvidosos ou que não usam uma forma de armazenamento e transmissão de dados segura, essa premissa fica abalada e a pessoa que busca ajuda pode passar por constrangimentos.²⁴⁹

Outra desvantagem inerente ao aconselhamento por e-mail é o envio de trotes. Pessoas que queiram brincar com os/as conselheiros/as inventam problemas e ocupam o/a conselheiro/a de forma desnecessária. Além do aconselhamento, o/a conselheiro/a tem diante de si a tarefa de desvendar se realmente se trata ou não de trote.

As ofertas de Aconselhamento Pastoral pela Internet crescem a cada dia e em muitos casos não se pode comprovar a origem e a intenção do serviço. Ofertas impróprias de aconselhamento, como as que promovem o suicídio, podem colocar pessoas em risco, principalmente crianças, adolescentes e jovens. O controle de sites e seus conteúdos e a educação de crianças, adolescentes e jovens para que possam identificar o que é próprio e impróprio é de responsabilidade de todos/as os/as cidadãos-ãs, familiares e especialmente do governo que tem como tarefa desenvolver políticas de educação e controle

²⁴⁸ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 29.

²⁴⁹ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 30.

do mundo virtual.²⁵⁰

Apesar de seu alcance mundial e de permitir uma comunicação independente de fronteiras geográficas, a comunicação através da Internet enfrenta uma fronteira de língua. Se um serviço de Aconselhamento Pastoral é disponibilizado na língua alemã ou português, por exemplo, apenas pessoas que dominam estas línguas poderão ter acesso ao serviço.

2.6. Vantagens e possibilidades

O Aconselhamento Pastoral proporciona possibilidades e certas vantagens em relação ao Aconselhamento Pastoral convencional ou face a face. Além dos grupos de destinatários específicos desta modalidade de ajuda, ou seja, aquelas pessoas que por alguma razão não procuram o Aconselhamento Pastoral face a face, o Aconselhamento Pastoral por e-mail abre a possibilidade de se estabelecer uma relação de ajuda anônima, mais apropriada para pessoas tímidas ou que tenham dificuldades de contatar conselheiros/as face a face.

Existem pessoas que muitas vezes estão com algum problema e com ele sofrem por longo período porque têm dificuldades de procurar ajuda. A oferta de Aconselhamento Pastoral através da Internet torna-se uma alternativa sem grandes dificuldades de acesso ou de estabelecimento de contato inicial e sem tempo de espera para iniciar o e-mail. Além disso, é uma oferta disponível a em qualquer hora do dia que permite uma relação de ajuda preservada no anonimato. Aliás, justamente a possibilidade de se preservar o anonimato é uma das principais razões pela porque muitas pessoas se dirigem ao Aconselhamento

²⁵⁰ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 31-32.

Pastoral virtual.²⁵¹

O fácil acesso à comunicação por e-mail também é uma das vantagens desta modalidade de Aconselhamento Pastoral. Atualmente para muitas pessoas tornou-se rotineiro o envio de e-mail através de computadores pessoais nos próprios lares, em ambiente de estudo ou trabalho, na casa de amigos/as, espaços públicos como bibliotecas ou até mesmo em locais de acesso pago como *Cybercafés* ou *Lanhouses*. Depois de escrito, o e-mail é enviado e recebido com apenas um clicar de *mouse*.

O envio do e-mail pode ocorrer em qualquer hora e lugar de acesso à rede. O estabelecimento do primeiro contato é possível a qualquer momento, diferente do aconselhamento convencional, no qual é necessário a marcação de hora e o deslocamento até o/a conselheiro/a. Independente da localização geográfica ou estado de saúde no qual a pessoa se encontra, ela poderá enviar o e-mail e inclusive falar sobre temas considerados tabus. Pessoas solitárias que vivem em grandes centros urbanos podem encontrar um/a companheiro/a de diálogo através desta forma de Aconselhamento Pastoral. Por outro lado, pessoas que vivem no interior, em cidades pequenas nas quais todos se conhecem, podem encontrar no Aconselhamento Pastoral por e-mail uma possibilidade de falar sobre temas difíceis sem expor a sua imagem.

Para pessoas simples, com pouca escolaridade, o estabelecimento de contato com profissionais como psicólogos, padres ou pastores/as pode ser uma barreira. Também a interação de pessoas mais jovens com pessoas adultas ou de mais idade em determinadas situações torna-se difícil. Através da Internet estas barreiras podem diminuir ou até inexistir, fato que colabora para o êxito do Aconselhamento Pastoral por e-mail com este público.

²⁵¹ Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 34.

Outro benefício do Aconselhamento Pastoral por e-mail é a possibilidade da proximidade na distância. A Internet permite que aconselhando/a e conselheiro/a se aproximem de forma intensa internamente mesmo estando distantes geograficamente. Através da forma escrita o/a aconselhando pode se abrir, revelar seus sentimentos, pensamentos e capacidades, o que talvez não revelasse face a face por medo de se expor. Por e-mail o/a aconselhando pode ter certo controle sobre a proximidade e a distância que deseja manter com o/a conselheiro/a.

Outra vantagem do Aconselhamento Pastoral por e-mail é a possibilidade de se intervir com maior rapidez numa situação de crise, independente da localização geográfica do/a aconselhando/a. Através do e-mail também se tem a oportunidade de intervenção em crise em situações críticas. Neste caso, o objetivo do aconselhamento virtual não é substituir o Aconselhamento Pastoral convencional, mas justamente servir de apoio momentâneo e buscar encaminhar a pessoa para um atendimento face a face. Ele pode contribuir para que o/a aconselhando consiga voltar para uma situação mais estável até que possa procurar seu/sua terapeuta ou ajuda face a face. A vantagem da Internet é que o/a aconselhando/a não precisa deixar sua casa, pode permanecer no anonimato, experimentar proximidade na distância, interromper o contato quando desejar. Além disso, é um aconselhamento de acesso fácil e rápido. O Aconselhamento Pastoral por e-mail está disponível a qualquer momento, até mesmo durante a noite, final de semana, feriado ou quando o/a terapeuta do/a aconselhando/a estiver de férias.²⁵²

Através da Internet a distância geográfica não tem mais interferência na relação de ajuda. O/a conselheiro/a pode morar nos lugares mais distantes e de difícil acesso, no alto

²⁵² Norbert GÖTZ, *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*, p. 37-38.

das montanhas da Mata Atlântica, na floresta Amazônica, na neve do Pólo Norte, numa Ilha da Oceania ou do Caribe, se, porém ele/a tiver uma conexão com a Internet poderá ser localizado num clicar do *mouse*. Da mesma forma também os/as aconselhados/as poderão ser contatados, independente do lugar em que se encontrem.

Na comunicação pela Internet a fronteira da língua também pode ser ultrapassada quando uma comunidade, Igreja ou várias denominações religiosas, inclusive internacionais, se unirem e passarem a oferecer um site de Aconselhamento Pastoral em diferentes línguas. Além das pessoas ordenadas aos ministérios, também pessoas leigas com aptidão e devidamente capacitadas para o Aconselhamento Pastoral que falam outras línguas poderão prestar este serviço. Até mesmo pessoas com deficiência auditiva podem se comunicar pela Internet através de videoconferência utilizando a língua dos sinais. As pessoas com deficiência visual, por sua vez, podem utilizar um dos recursos auditivos oferecidos pela Internet, como o *Skype*, por exemplo.

O Aconselhamento Pastoral disponibilizado na Internet é uma nova forma e um novo espaço para a Igreja ir ao encontro das necessidades das pessoas que vivem numa sociedade marcada pelas constantes transformações, pela imediatez, instantaneidade. É uma oportunidade de marcar presença e servir como um lugar de diálogo para indivíduos que enfrentam dificuldades e passam por situações de insegurança e incertezas. A Internet permite inclusive que se pratique um novo jeito de "ser Igreja", mais individualizado e livre; característico da sociedade hipermoderna.

2.7. Conclusão

Conclui-se que com a criação e o êxito da Internet surgiu um novo espaço para o Aconselhamento Pastoral. As características específicas desta forma de comunicação, como o anonimato, a instantaneidade, o fácil acesso a nível global, proporcionam novos potenciais para o Aconselhamento Pastoral realizado através deste meio. Em situações específicas nas quais se queira falar sobre temas tabus ou difíceis, se deseje preservar o anonimato, ou se encontre em locais sem acesso ao aconselhamento convencional, o Aconselhamento Pastoral através da Internet torna-se um novo espaço no qual se pode falar com um/a conselheiro/a sem se identificar ou se locomover de onde a pessoa se encontra. Observou-se que através da telepresença, milhares de pessoas de todo mundo, especialmente jovens, descobriram que seus relacionamentos não mais estavam restritos aos lugares que freqüentavam no mundo físico. Também pessoas doentes, idosas, e quaisquer pessoas fisicamente impedidas de locomover-se passaram a contar com a possibilidade de participar de trocas afetivas através do mundo virtual, conseguindo acessar um site, participar de um chat, dialogar através de mensageiros instantâneos ou enviar e-mail também para fins de Aconselhamento Pastoral.

Verificou-se que o Aconselhamento Pastoral virtual, especialmente o que é realizado por e-mail, chat, vídeo, de forma institucionalizada, acontece através da comunicação entre conselheiro/a e aconselhando/a num caráter processual. A relação de ajuda é estabelecida num determinado tempo e espaço, nos quais os eventos e a forma de se relacionar são dinâmicos, contínuos e acontecem em constantes mudanças e evoluções.

Apurou-se que um serviço de Aconselhamento Pastoral

virtual necessariamente deve orientar-se em princípios éticos e preservar o sigilo. Seus/suas colaboradores/as precisam ser selecionados, capacitados e supervisionados continuamente. Para um maior êxito e alcance é importante que este serviço seja mantido através do trabalho conjunto de Igrejas, de forma ecumênica, interdisciplinar e contar com o trabalho voluntário.

Constatou-se que os/as destinatários/as do aconselhamento através da Internet são quaisquer pessoas que tenham acesso a rede mundial de computadores. Por meio dos recursos interativos da Internet o/a conselheiro/a pode ir ao encontro da pessoa justamente ali onde ela está independente do horário e da localização geográfica.

Observou-se que o Aconselhamento Pastoral virtual pode ser confrontado com diferentes expectativas e desejos das pessoas que buscam ajuda, como diálogo para alívio momentâneo, desejo de acompanhamento de apoio (amizade), necessidade de informações e instruções, busca por entendimento e *feedback*, busca por mudanças e soluções de problemas.

Constatou-se que a Internet dispõe de recursos interativos como o e-mail, o chat, os sites, os ambientes para simulação, que se transformam em novos potenciais para o Aconselhamento Pastoral. Nesta plataforma de comunicação o Aconselhamento Pastoral pode acontecer de forma anônima, instantânea, desterritorizada e ficar disponível 24 horas durante todos os dias do ano. A partir da criação da comunicação em rede mundial de computadores surgiram novos espaços, oportunidades e desafios para o Aconselhamento Pastoral. Na Internet uma interação para fins de Aconselhamento Pastoral pode acontecer em diferentes formas como o estabelecimento de contato através de sites, de e-mail, de chat, de vídeo, em fóruns, inclusive por troca de mensagens instantâneas no celular ou a combinação destas diferentes modalidades.

Verificou-se que a teoria desenvolvida por Rogers que defende uma abordagem centrada na pessoa, juntamente com a teoria do aconselhamento orientado pelas capacidades baseada na teoria sistêmica defendida por Seidlitz e Theiss, são muito apropriadas para o Aconselhamento Pastoral virtual porque estas têm por objetivo uma maior independência e integração do indivíduo. O foco é direcionado para o indivíduo e suas capacidades e não para o problema. O objetivo maior é auxiliar o indivíduo a crescer para que ele possa enfrentar o problema atual e os futuros; é libertá-lo para o crescimento e o desenvolvimento e ajudá-lo a fortalecer suas redes de relacionamentos.

Constatou-se que o Aconselhamento Pastoral possui limites como a ausência física. Por outro lado, é justamente a não presença física, o anonimato, que proporcionam as possibilidades de ajuda para pessoas que tenham dificuldades de se expressar face a face ou por alguma razão não podem ou não querem contatar um/a conselheiro/a presencialmente.

No próximo capítulo serão apresentados e analisados dois casos de Aconselhamento Pastoral realizado através da Internet, a Telefonseelsorge e a Maranataonline.

3. ANÁLISE DO ACONSELHAMENTO PASTORAL VIRTUAL

3.1. Introdução

Existem diferentes concepções de Aconselhamento Pastoral através da Internet. Os diferentes sites disponíveis na rede se fundamentam em diferentes concepções de aconselhamento, dependendo da respectiva linha teológica e ou psicológica das pessoas ou organizações responsáveis pela disponibilização deste serviço e pela manutenção do seu funcionamento. Existem, por exemplo, conselheiros/as que se identificam, revelando a sua profissão, formação, inclusive com fotos, como por exemplo, ocorre no site da *Arbeitsgemeinschaft christliche Onlineberatung* ou através da *Chatseelsorge der Evangelische Kirche*. Nesta modalidade, procura-se reproduzir na Internet o Aconselhamento Pastoral face a face da forma mais fiel possível. Por outro lado, existem serviços que preservam o anonimato de ambas as partes. Tanto quem oferece, quanto quem busca aconselhamento on-line tem a sua identidade preservada.²⁵³

Na *Telefonseelsorge* na Internet, por exemplo, pratica-se esta modalidade de aconselhamento que se difere do Aconselhamento Pastoral face a face especialmente por ter o "anonimato como conceito central". Do ponto de vista teológico, este é um serviço dianconal no qual também podem ser abordadas questões relacionadas à fé, quando assim for

²⁵³ *Christliche On-line Beratung*, disponível em <http://www.christliche-onlineberatung.de>, consultado em 20.08.2009 e *Chatseelsorge*, disponível em <http://www.chatseelsorge.de>, consultado em 20.08.2009.

desejado por quem buscar ajuda. Entende-se por Diaconia todos os aspectos de serviço ao próximo dentro do contexto da Igreja. Vê-se na Diaconia, juntamente com a Martíria (testemunho) e a Liturgia, uma das razões de ser da Igreja.²⁵⁴

O site da *Katholische Glaubensinformationen-KGI*, por sua vez, desenvolve um modelo de aconselhamento que prioriza a discussão sobre conteúdos relacionados à fé e Igreja, mas também oferece possibilidades de interação com obreiros para fins de Aconselhamento Pastoral sobre outros tipos de problemas.²⁵⁵

Outro site que oferece Aconselhamento Pastoral é o da *Arbeitsgemeinschaft Christliche Onlineberatung*, no qual diferentes centros de aconselhamento se uniram para prestar aconselhamento, sob uma mesma ética e proteção de dados. A ajuda é prestada por diferentes meios eletrônicos, com ênfase no aconselhamento por e-mail. No site existem áreas de aconselhamento distintas para crianças, jovens e adultos. Os/as aconselhantes são apresentados com uma breve biografia e foto e os/as clientes podem escolher a pessoa com a qual querem se comunicar, razão pela qual a ajuda é oferecida de acordo com a disponibilidade de cada conselheiro/a.²⁵⁶

No Brasil, o Aconselhamento Pastoral na Internet vem ganhando espaço, mas ainda não é possível acessá-lo com a mesma facilidade como no site da *Evangelische Kirche in Deutschland*, por exemplo. Através de buscas em sites como o do Conselho Nacional de Igrejas Cristãs (CONIC), Conselho Latinoamericano de Igrejas (CLAI), Igreja Evangélica Luterana do Brasil (IELB) ou da Igreja Evangélica de Confissão Luterana no Brasil (IECLB) não foi possível encontrar ofertas explícitas de Aconselhamento Pastoral on-line. Em sites da

²⁵⁴ *Telefonseelsorge*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de>, consultado em 20.08.2009 e Wikipédia, disponível em <http://de.wikipedia.org/wiki/Diakonie>, consultado em 20.03.2010.

²⁵⁵ *Internetseelsorge*, disponível em <http://www.Internetseelsorge.de>, consultado em 20.03.2010.

²⁵⁶ *Christliche on-line Beratung*, disponível em <http://www.christliche-onlineberatung.de>, consultado em 20.03.2010.

Igreja Evangélica de Confissão Luterana no Brasil (IECLB) e Igreja Evangélica Luterana do Brasil (IELB) são disponibilizados os nomes e endereços eletrônicos dos/as obreiros/as com os quais se pode entrar em contato, porém sem menção específica ao Aconselhamento Pastoral.²⁵⁷

Através do uso do instrumento de busca da Internet do www.yahoo.com, pode-se chegar a ofertas de Aconselhamento Pastoral, como por exemplo, Cartas - Aconselhamento Pastoral da Igreja Evangélica Maranata de Nova Friburgo (RJ)²⁵⁸, Aconselhamento com Pastores da Primeira Igreja Batista Trindade (RJ)²⁵⁹, Atendimento On-line da Igreja Evangélica Missões por Cristo (SP)²⁶⁰, Gabinete Pastoral - Aconselhamento Pastoral da Igreja Presbiteriana do Braz (SP)²⁶¹, Atendimento Espiritual no Instituto Humanitas Unisinos (RS)²⁶². As concepções de aconselhamento através da Internet no Brasil também são variadas e inclusive diferentes das concepções alemãs. No site da Igreja Evangélica Maranata de Nova Friburgo, por exemplo, as cartas das pessoas que solicitam ajuda e as respectivas respostas do pastor são publicadas e qualquer pessoa pode lê-las. A identidade da pessoa que escreve e das pessoas às quais os casos se referem é preservada. O objetivo da publicação dos conteúdos das cartas é o aprendizado que os/as internautas poderão obter a partir da leitura das cartas expondo dúvidas e problemas de outras pessoas, com as respectivas respostas do pastor. O site da Primeira Igreja Batista Trindade, por sua vez, permite que se escolha um dos pastores ou auxiliares ministeriais,

²⁵⁷ *Igreja Evangélica de Confissão Luterana no Brasil e Igreja Evangélica Luterana do Brasil*, disponível em www.luteranos.com.br e www.ielb.org.br, consultado em 22.03.2010.

²⁵⁸ *Igreja Evangélica Maranata*, disponível em <http://www.maranataonline.org.br>, consultado em 01.06.2009

²⁵⁹ *Primeira Igreja Batista Trindade*, disponível em <http://www.pibtrindade.com.br/>, consultado em 01.06.2009.

²⁶⁰ *Igreja Evangélica Missões por Cristo*, disponível em <http://www.iemc-fatemic.com.br>, consultado em 01.06.2009.

²⁶¹ *Igreja Presbiteriana do Braz*, disponível em <http://www.ipdobraz.org.br>, consultado em 01.06.2009.

²⁶² *Instituto Humanitas Unisinos*, disponível em <http://www.ihu.unisinos.br>, consultado em 01.06.2009.

identificados por fotografias, com o qual se queira entrar em contato. A mensagem enviada é respondida através de correio eletrônico pessoal de quem solicita aconselhamento. A Igreja Evangélica Missões por Cristo oferece atendimento on-line por meio do programa de mensagens instantâneas (MSN) e também a possibilidade de envio de e-mail para fins de aconselhamento com um pastor. O site da Igreja Presbiteriana do Braz oferece Aconselhamento Pastoral por meio do "Gabinete Pastoral - Aconselhamento Pastoral", no qual o pastor que receberá a mensagem é apresentado com uma fotografia e o meio utilizado é o e-mail. O Instituto Humanitas Unisinos disponibiliza no site da Unisinos (Universidade do Vale dos Sinos - RS, fundada por padres jesuítas) o Atendimento Espiritual. "Trata-se de um serviço de orientação espiritual personalizado e/ou on-line que propicia acolhimento e acompanhamento no crescimento integral, humano e espiritual. A equipe de atendimento está integrada por um padre e duas irmãs." A orientação espiritual on-line é realizada através de e-mail e a resposta é fornecida em até 72 horas.

3.1. Método: Netnografia ou Etnografia Virtual e Entrevista presencial

As novas tecnologias da comunicação e informação estão presentes em todas as áreas do conhecimento e trazem inclusive "mudanças na forma de pensar essa realidade", originando ou ressignificando conceitos.²⁶³ Mudanças que também fizeram surgir novos modos de pesquisa científica realizadas no ciberespaço. A "Netnografia" ou "Etnografia Virtual"²⁶⁴ é um

²⁶³ Virginia Bentes PINTO, Casemiro Silva NETO, Maria de Fátima COSTA, Fabíola M. Pereira BEZERRA, Heliomar Cavati SOBRINHO, Maria do R. Fátima P. CYSNE, *Netnografia: uma abordagem para estudos de usuários no ciberespaço* p.1.

²⁶⁴ Os/as pesquisadores/as da área de *Marketing* e da Administração têm utilizado com mais frequência o termo netnografia, enquanto os/as pesquisadores/as da área das ciências sociais e da antropologia têm preferido usar o termo etnografia virtual. Adriana AMARAL, Geórgia NATAL,

desses novos conceitos, pois é um método que permite o estudo de objetos que estão localizados no ciberespaço, como é o caso do Aconselhamento Pastoral na Internet.

Citando Kozinets, pesquisador que cunhou o termo netnografia, Rocha e Montardo afirmam que

a netnografia é definida como um método de pesquisa derivado da técnica etnográfica desenvolvida no campo da antropologia e, costuma-se dizer que a netnografia tem conhecido um crescimento considerado devido à complexidade das experiências da sociedade digital. Este método é constantemente utilizado por pesquisadores das áreas da comunicação, do *marketing*, da antropologia e da sociologia. Nota-se que muitos sites descrevem netnografia como o monitoramento de comunidades on-line a fim de se estabelecer hábitos de consumo. Para tanto são apresentados como instrumentos de pesquisas: *cyberinterviews*, *e-mails*, *board postings*, e *homepages*.²⁶⁵

Mesmo que a Netnografia tenha procedência nas pesquisas de âmbito antropológico, e posteriormente tenha sido aplicada às análises de *marketing*, acredita-se que este método é igualmente apropriado para pesquisar o Aconselhamento Pastoral na Internet, tendo em vista que também neste tipo de Aconselhamento Pastoral, "os comportamentos dos usuários, a exemplo dos frequentadores, consumidores de outros espaços ou territórios, embora modificados continuam exigindo novas modalidades relacionais, marcadas por outros rituais e protocolos interativos"²⁶⁶.

Aprofundando o método, Pinto e outros, baseando-se em Kozinets, afirmam que a netnografia pode ser utilizada de três maneiras:

como metodologia para estudar ciberculturas e comunidades virtuais puras; b) como metodologia para estudar ciberculturas e comunidades virtuais derivadas; e c) como ferramenta exploratória para estudar diversos assuntos. Para este autor as comunidades

Lucina VIANA. *Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital*, p.1.

²⁶⁵ Paula Jung ROCHA, Sandra Portella MONTARDO. *Considerações metodológicas sobre comunicação e cibercultura em tempos de (re) articulação do global e do local a partir da netnografia*, p.11.

²⁶⁶ Paula Jung ROCHA, Sandra Portella MONTARDO. *Considerações metodológicas sobre comunicação e cibercultura em tempos de (re) articulação do global e do local a partir da netnografia*, p.02.

virtuais puras são aquelas cujas relações sociais se dão somente nas comunicações mediadas pelo computador. Neste caso, os estudos "devem ser baseados fundamentalmente numa participação direta e total imersão [do pesquisador] nestas culturas". Por outro lado, quando as comunidades além do ciberespaço também se manifestam na vida real ("real life"), elas são *derivadas*, podendo ser utilizada como uma *ferramenta* a mais, atuando em conjunto com entrevistas presenciais ou por telefone e grupos de discussão (KOZINETTS 1998, p.87).²⁶⁷

Ao se utilizar da netnografia, o/a pesquisador/a precisa observar algumas considerações básicas para identificar uma comunidade virtual como a "familiarização entre os indivíduos", "compartilhamento de linguagens", "normas e símbolos específicos", "revelação das identidades", "manutenção e preservação do grupo pelos participantes".²⁶⁸ Podem ser considerados como alguns passos e pressupostos da netnografia²⁶⁹:

a) Entrada ou "ingresso" - é necessário que se tenha consciência do tema a ser pesquisado para que se saiba a quem se dirigir. Após a seleção da amostragem precisa-se saber qual o tipo de comunidades on-line em que os/as internautas participam, observar as interações entre seus membros para se descobrir a identidade cultural dos integrantes dessa comunidade, identificar a sua participação em diferentes fóruns e grupos.

b) Coleta e análise de dados - concluída a seleção das comunidades on-line, deve-se considerar que a cópia dos dados pode ser feita diretamente dos discursos ocorridos entre os membros dessas comunidades e que os dados obtidos na pesquisa são resultado das observações do/a pesquisador/a sobre a

²⁶⁷ Virginia Bentes PINTO, Casemiro Silva NETO, Maria de Fátima COSTA, Fabíola M. Pereira BEZERRA, Heliomar Cavati SOBRINHO, Maria Fátima P. CYSNE, *Netnografia: uma abordagem para estudos de usuários no ciberespaço*, p.6.

²⁶⁸ Virginia Bentes PINTO, Casemiro Silva NETO, Maria de Fátima COSTA, Fabíola M. Pereira BEZERRA, Heliomar Cavati SOBRINHO, Maria Fátima P. CYSNE, *Netnografia: uma abordagem para estudos de usuários no ciberespaço*, p.6.

²⁶⁹ Virginia Bentes PINTO, Casemiro Silva NETO, Maria de Fátima COSTA, Fabíola M. Pereira BEZERRA, Heliomar Cavati SOBRINHO, Maria Fátima P. CYSNE, *Netnografia: uma abordagem para estudos de usuários no ciberespaço*, p.6.

comunidade, seus membros, suas interações e significados.

c) Confiabilidade nas interpretações - a análise de discursos textuais é a base metodológica da netnografia. A análise do discurso textual, por sua vez, não se deve restringir a pessoa, mas ao seu comportamento e o texto deve ser visto "como uma ação social (um ato comunicativo ou um "jogo de linguagem"). É importante considerar-se que "na abordagem netnográfica o ato comunicativo é diferente daquele observado na etnografia tradicional" pelo fato de ser mediada por computador, estar disponível publicamente, ser gerada em forma de texto escrito e ser mais difícil distinguir a identidade dos/as participantes. Para se obter uma compreensão mais abrangente sobre determinada população pesquisada é possível, ainda, a combinação de "outras técnicas de coletas de dados, entrevistas, grupos focais, sondagens".

d) Ética de pesquisa - É necessário ter consciência do "conceito de público e privado e respeitar estes limites" e obter o consentimento do informante para a publicação de informações sobre os conteúdos por ele fornecidos. Deve-se ter o respeito "a privacidade, a confidencialidade, a apropriação de histórias pessoais e ao consentimento do informante." A observação da ética é tão importante no ciberespaço quanto em territórios *off-line*.

e) Checagem dos/as participantes - permite que se obtenha um retorno das pessoas envolvidas na pesquisa. Está relacionado ao procedimento de apresentação do relatório final para alguns dos participantes para que estes possam fazer uma "avaliação" ou tecer comentários sobre os resultados da pesquisa. Esta checagem permite que se obtenha percepções adicionais sobre a pesquisa, que se aponte fragilidades da mesma e que se mantenha um contato contínuo entre pesquisadores/as e pesquisados/as.

3.2. Aplicação - Análise dos sites da *Telefonseelsorge* e Maranataonline

a) Entrada ou "ingresso" - A partir da definição do tema da pesquisa, ou seja, o Aconselhamento Pastoral virtual, especificamente através do recurso do site e do e-mail, selecionou-se o site da *Telefonseelsorge* na Internet. Existem diferentes ofertas de aconselhamento através da Internet²⁷⁰, esta pesquisa, porém, irá aprofundar a análise de dois sites, um alemão (*Telefonseelsorge* na Internet) e outro brasileiro (Aconselhamento Virtual da Igreja Evangélica Maranata de Nova Friburgo - RJ).

A seleção da amostragem de um site alemão se deu por este ser de uma instituição de aconselhamento ecumênica bem sucedida, que realiza Aconselhamento Pastoral através do telefone por mais de 50 anos, e que inclusive foi objeto de pesquisa da autora na dissertação de mestrado. A opção pelo site da Maranataonline para a amostragem foi porque se objetivava analisar um serviço brasileiro que disponibilizasse o Aconselhamento Pastoral virtual, a partir dos recursos do site e e-mail.

A opção no primeiro estudo de caso recaiu sobre a *Telefonseelsorge*, por diversas razões: a) Em primeiro lugar, a *Telefonseelsorge* é uma instituição bem sucedida que oferece Aconselhamento Pastoral por telefone há cinco décadas. b) É uma das primeiras instituições que também passou a oferecer

²⁷⁰ Na Europa, mais especificamente na Alemanha, o Aconselhamento Pastoral na Internet vem sendo oferecido por diferentes conselheiros/as e organizações das Igrejas evangélicas e católicas desde o ano de 1995. Fonte: WIKIPÉDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE. *Internetseelsorge*, disponível em <http://www.wikipedia.com.Internetseeolgorge>, consultado em 20.08.2009. Através do site da *Evangelische Kirche in Deutschland* pode-se ter uma visão dos diversos aconselhamentos on-line disponíveis naquele país. Fonte: *Evangelische Kirche in Deutschland*, disponível em <http://www.ekd.de>, consultado em 20.08.2009.

Aconselhamento Pastoral através da Internet (desde 1995) no contexto alemão. c) A maior parte do serviço é realizada através de trabalho voluntário de inúmeros/as colaboradores/as (aproximadamente sete mil voluntários/as). d) A *Telefonseelsorge* é uma atividade ecumênica bem sucedida, pois é mantida pelas Igrejas evangélica e católica da Alemanha. e) A preservação do anonimato tanto por parte dos/as aconselhados/as quanto dos/as conselheiros/as é outra particularidade do serviço. Outras características do serviço que contribuíram para a escolha da *Telefonseelsorge* como um dos objetos desta pesquisa foram: trabalho em equipe; colaboradores/as qualificados/as; trabalho integrado a partir da disponibilização do serviço em vários postos de atendimento; facilidade de ser localizado na Internet - através de sites de busca pela expressão "*Telefonseelsorge*" imediatamente se chega ao aconselhamento por e-mail da *Telefonseelsorge*; o horário de atendimento amplo; resposta ao primeiro e-mails fornecida dentro de 48 horas; é uma instituição reconhecida nacional e internacionalmente; o aconselhamento orienta-se fundamentalmente na teoria desenvolvida por C. Rogers (Terapia Centrada na Pessoa) que valoriza a pessoa e numa visão teológica de ser humano evangélica e libertadora.

O site da Igreja Evangélica Maranata de Nova Friburgo (RJ) foi localizado através de um site de busca²⁷¹ pela expressão "Aconselhamento Pastoral", em páginas do Brasil, porque se pretendia selecionar um site brasileiro que oferecesse Aconselhamento Pastoral para o estudo do segundo caso, tendo em vista que a *Telefonseelsorge* é um site de Aconselhamento Pastoral alemão. Dentre diferentes ofertas de Aconselhamento Pastoral, o site da Maranataonline destacou-se pela sua apresentação e especialmente por colocar em evidência o Aconselhamento Pastoral. Por apresentação entende-se o aspecto

²⁷¹ Yahoo, disponível em <http://www.yahoo.com.br>, consultado em 02.06.2009.

formal, visual, organizacional. O site é organizado de forma que numa primeira visita pode-se identificar que ele pertence a uma Igreja evangélica de Nova Friburgo (RJ), a disposição do conteúdo permite que se tenha uma visão geral do site e dos seus objetivos. A imagem no topo da página transmite tranqüilidade, paz, reflexão e direciona para o Aconselhamento Pastoral. As "cartas" do "aconselhamento virtual" colocadas em destaque na página inicial demonstram que a prioridade do site é a oferta de aconselhamento, de forma interativa, com um dos pastores da comunidade.

Outro aspecto relevante do site da Igreja Evangélica Maranata é a publicação do conteúdo, sem os dados pessoais, das cartas do aconselhamento virtual. Através da publicação qualquer pessoa terá acesso às cartas recebidas e respondidas pelo pastor. Através destas nota-se a abertura do pastor para abordar assuntos considerados tabu ou pecado, como por exemplo, a sexualidade. A postura de abertura e respeito com as "ovelhas virtuais" também demonstra uma compreensão de Aconselhamento Pastoral que valoriza e acolhe a pessoa no seu sofrimento, nos seus medos e angústias.

Quanto à identidade cultural das pessoas que participam destas comunidades, no caso da *Telefonseelsorge* são basicamente pessoas que falam a língua alemã e buscam por Aconselhamento Pastoral anônimo por e-mail ou chat. Na Maranataonline, por sua vez, são pessoas que falam a língua portuguesa, principalmente brasileiros/as, que buscam por Aconselhamento Pastoral com um pastor evangélico através do e-mail ou publicação do conteúdo no site desta Igreja.

b) Coleta e análise de dados - A comunicação entre conselheiros/as e aconselhados no Aconselhamento Pastoral realizado na *Telefonseelsorge* através da Internet acontece somente na comunicação mediada por computador. Devido à concepção do anonimato preservado rigorosamente pela

Telefonseelsorge nesta modalidade de aconselhamento não existe outra forma de interação entre estas partes. Por outro lado, a Instituição *Telefonseelsorge* existe no "mundo real", os/as conselheiros/as se conhecem, passam por períodos de formação, supervisão e capacitação contínua, formando inclusive pequenos grupos ou pequenas comunidades²⁷². Existe uma coordenação central e também postos físicos de atendimento em vários locais da Alemanha. Neste sentido, A *Telefonseelsorge* na Internet enquadra-se no conceito de "comunidade virtual derivada", defendido por Kozinets, ou seja, ela não é puramente virtual, pois além da interação no ciberespaço parte desta comunidade também se manifesta no mundo físico.²⁷³

O serviço de Aconselhamento Pastoral prestado no site da Maranataonline está integrado no contexto das atividades da Igreja Evangélica de Nova Friburgo (RJ). O conselheiro que orienta no site é por sua vez pastor desta Igreja, a maioria das pessoas que busca ajuda através do site também é membro desta Igreja. A Maranataonline, portanto, também se integra no conceito de "comunidade virtual derivada", acima mencionado.

A partir da integração dos dois serviços nesta concepção de comunidade, a coleta de dados da pesquisa acontecerá a partir das informações contidas no site, complementada com entrevista presencial da coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, juntamente com uma conselheira que atua no Aconselhamento Pastoral por e-mail da *Telefonseelsorge* Nordhessen, H. M.²⁷⁴, na cidade de Kassel, Alemanha. No caso da Maranataonline a coleta de dados também acontecerá a partir do

²⁷² Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, THOMSON, 146.

²⁷³ Virginia Bentes PINTO, Casemiro Silva NETO, Maria de Fátima COSTA, Fabíola M. Pereira BEZERRA, Heliomar Cavati SOBRINHO, Maria Fátima P. CYSNE, *Netnografia: uma abordagem para estudos de usuários no ciberespaço*, p.6.

²⁷⁴ O nome da conselheira entrevistada não será divulgado por motivo de sigilo e anonimato preservado pela *Telefonseelsorge*. Nas citações desta pesquisa ela será denominada de H.M.

site e de entrevista presencial do conselheiro, Pastor Renato Gonçalves, da Igreja Evangélica Maranata em Nova Friburgo (RJ). A coleta de dados nos sites e as entrevistas servirão para se conhecer, apresentar e analisar estes dois serviços.

c) confiabilidade nas interpretações - O procedimento referente à coleta e análise de dados será a seguinte: a cópia dos dados será feita diretamente das informações contidas nos sites e da transcrição das entrevistas realizadas presencialmente com responsáveis pelos sites. No site da *Telefonseelsorge* estão disponibilizadas as estatísticas dos atendimentos realizados, enquanto que no site da Maranataonline é possível acessar o conteúdo da interação entre aconselhados e conselheiro.

No que tange a confiabilidade das interpretações, é viável que a análise dos discursos textuais seja confirmada com as entrevistas realizadas presencialmente. Para a presente pesquisa será utilizada a técnica da entrevista com os coordenadores dos serviços de Aconselhamento Pastoral para se confirmar análises e obter dados não disponíveis nos sites da *Telefonseelsorge* e da Igreja Evangélica Maranata de Nova Friburgo.

d) Ética de pesquisa - O quesito da ética previsto no método da netnografia nesta pesquisa está especificamente relacionado ao público e privado, ou seja, os dados privados disponibilizados nos sites são públicos porque estão publicados e de livre acesso. Sempre que citados serão referendados em notas de rodapé. Os dados privados foram autorizados pelos aconselhantes a serem publicados pelos-as responsáveis pelos sites. A autorização da publicação do conteúdo das entrevistas no âmbito desta pesquisa foi alcançada mediante o consentimento das pessoas entrevistadas, com recomendação especial para que a conselheira H.M. não fosse identificada devido ao anonimato preservado na

Telefonseelsorge.

e) Checagem dos/as participantes - Em relação à checagem dos-as participantes, não foi possível apresentar os resultados da pesquisa para a coordenadora e conselheira da *Telefonseelsorge* devido à restrição da língua, pois ambas são alemãs e não dominam a língua portuguesa. O conselheiro da Marantaonline é uma pessoa muito atarefada e dispõe de pouco tempo, por isso respondeu ao e-mail enviado para confirmação de dados depois da data da entrega da tese. Na ocasião das entrevistas, porém, foi possível coletar, confirmar e esclarecer dados que não estão explicitados nos sites.

3.2.1. *Telefonseelsorge im Internet*

3.2.1.1 História ²⁷⁵

A origem da *Telefonseelsorge* se deu no ano de 1896, quando o pastor batista Harry Warren, na cidade de New York, disponibilizou o número do seu telefone para que pessoas com a intenção de se suicidar pudessem ter outra opção que não fosse a de tirar a própria vida. A iniciativa não teve êxito devido ao reduzido número de telefones na época.

Meio século depois, em 1953, na Inglaterra, após realizar o sepultamento de uma jovem de quatorze anos que havia se suicidado, o pastor batista West publicou num jornal de Londres a seguinte mensagem: "Antes de se suicidar, ligue-me!" Surgiu desta forma, um número de telefone de emergência para o qual pessoas com a intenção de praticar o suicídio pudessem ligar. Por motivos pessoais o pastor West não pôde dar continuidade ao serviço, e este então foi assumido pelo pastor anglicano Chad Varah.

²⁷⁵ *Telefonseelsorge*, disponível em
<http://www.Telefonseelsorge.de/wir/geschichte.htm>, consultado em
 30.09.2009.

Em pouco tempo o pastor não podia mais atender ao crescente número de ligações, selecionou um grupo de voluntários que o ajudasse e fundou uma organização que denominou de "Os Samaritanos". O nome foi inspirado na passagem bíblica que relata a ação do bom samaritano, que praticou o bem sem olhar a quem, se preocupou com quem estava doente, machucado, necessitado, independente de sua religião, nação ou condição social.

Na Alemanha a *Telefonseelsorge* surgiu em 1956, a partir da iniciativa do médico, pastor e psicoterapeuta Klaus Thomas (Berlim) de disponibilizar um número de telefone para "Acompanhamento Médico de Pessoas com Tendências Suicidas". No ano seguinte, nas cidades de Kassel e Frankfurt am Main surgiram centros que receberam o nome de *Telefonseelsorge*. Logo em seguida, vários centros foram criados por todo o país. A partir de 1961 os novos centros passaram a ser ecumênicos sendo mantidos pela Igreja Evangélica e Católica. Atualmente são 105 centros abertos Às 24 horas, todos os dias do ano.

Desde 1995, alguns centros da *Telefonseelsorge* também passaram a oferecer aconselhamento na Internet, através de chat e e-mail. Surgia, dessa forma, a "*Telefonseelsorge im Internet*", uma forma ainda mais anônima e abrangente de se oferecer ajuda para qualquer pessoa que necessite de aconselhamento, independente de sua localização geográfica, especialmente aquelas com tendências para o suicídio.

A partir de 1997, a *Telefonseelsorge* passou a ter dois números telefônicos (0800) para receber ligações de qualquer lugar da Alemanha. Como parceira da *Telefonseelsorge* a Deutsche Telekom desde então vem assumindo os custos das ligações.

3.2.1.2. O anonimato como conceito central ²⁷⁶

A oferta de Aconselhamento Pastoral da *Telefonseelsorge* na Internet está disponível no site central "www.Telefonseelsorge.de" através de e-mail e chat desde o ano de 1995, é um serviço da Igreja Evangélica e Católica na Alemanha, e é considerado o mais antigo serviço de aconselhamento em língua alemã na Internet. ²⁷⁷

Com o surgimento da Internet a *Telefonseelsorge* pôde oferecer uma oferta de ajuda ainda mais anônima do que no telefone, permitindo às pessoas, que não tem coragem ou não se sentem à vontade para falar sobre seus problemas, a possibilidade de se expressar na forma escrita. Segundo a *Telefonseelsorge*,

com isso, o avanço no desenvolvimento medial pode significar uma oportunidade de realização do objetivo originário, ou seja, o de "oferecer às pessoas desamparadas e desesperadas, através do aconselhamento por telefone, uma ajuda digna de confiança e gratuita", de uma maneira nova e ainda menos cerceada por inibições de toda a sorte. Entendemos, portanto, o aconselhamento por telefone através da Internet como um aprimoramento da oferta de auxílio, sob as novas possibilidades técnicas e mediais. ²⁷⁸

O anonimato de ambas as partes está integrado na concepção da *Telefonseelsorge* na Internet. Diferente de outras ofertas de Aconselhamento Pastoral na Internet, nas quais os conselheiros/as são apresentados com fotografias e uma breve biografia, a *Telefonseelsorge* na Internet prioriza o anonimato tanto de quem busca ajuda quanto de seus/suas conselheiros/as. A preocupação com a preservação do anonimato também foi acentuada pela conselheira H. M., que afirma que

²⁷⁶ *Telefonseelsorge*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/beratung/Internet/konzept.htm>, consultado em 18.09.2009.

²⁷⁷ A *Telefonseelsorge* é uma oferta de Aconselhamento Pastoral anônima, sem custos, disponível 24 horas em todos os dias do ano, através do Telefone, Internet e também pessoalmente, face a face, em centros denominados "Offenen Türen".

²⁷⁸ *Telefonseelsorge*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/beratung/Internet/konzept.htm#Angebot>, consultado em 21.09.2009.

nós conselheiros/as temos um pseudônimo e quem procura ajuda geralmente também usa um pseudônimo. Muitas vezes usam nomes "aventureiros" e depois assinam Pietra, Cristiane... Outra questão é a origem da pessoa, não se sabe onde ela mora e muito menos se sabe sobre dados pessoais... Muitas vezes as pessoas perguntam e querem saber mais sobre os/as conselheiros/as, mas a gente dá o mínimo de informação possível. Talvez a gente fale a idade, que mora no norte ou na região central da Alemanha... Não fornecemos informações que possam nos identificar. Isso realmente não é um tema, não nos é perguntado. Algumas vezes apenas perguntam "se é casada", por exemplo. Eu realmente não informo nada sobre mim.²⁷⁹

Na *Telefonseelsorge* parte-se do princípio de que, especialmente para pessoas que vivenciaram experiências traumáticas, das quais sentem vergonha, torna-se mais fácil dirigir-se a uma associação que propicia ajuda no anonimato. O anonimato de ambas as partes oferece a possibilidade de ajuda até mesmo para pessoas que tenham dificuldades de estabelecer contato face a face. O conceito de anonimato de ambas as partes é apropriado também para aquelas pessoas que não se atreveriam a telefonar para a *Telefonseelsorge* ou escrever para um Aconselhamento Pastoral na Internet no qual o/a conselheiro é identificado.²⁸⁰

A *Telefonseelsorge* pelo telefone ou pela Internet, porém, não tem a pretensão de ser totalmente suficiente para cada pessoa que ali busca aconselhamento. Considera-se que um contato pessoal, face a face, não pode ser substituído. Este serviço não pretende substituir o aconselhamento face a face ou a psicoterapia. Acredita-se, contudo, que por meio de um contato anônimo na Internet pode-se chegar a novos caminhos, ao encorajamento para se procurar pessoalmente organizações, profissionais, conselheiros/as ou amigos/as para falar sobre

²⁷⁹ Entrevista realizada pessoalmente, face a face, com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., nas dependências da *Telefonseelsorge* na cidade de Kassel (Alemanha), em 05 de outubro de 2009. Para se preservar o anonimato da conselheira será utilizada a expressão "H.M." nesta pesquisa sempre que esta será citada. Conforme H. M. 83, entrevista na íntegra encontra-se nos anexos desta pesquisa.

²⁸⁰ *Telefonseelsorge*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/beratung/Internet/konzept.htm>, consultado em 21.09.2009.

temas difíceis, considerados tabus.²⁸¹

3.2.1.3. Definição e Missão ²⁸²

A *Telefonseelsorge* é uma oferta de Aconselhamento Pastoral das Igrejas Evangélica e Católica Romana que através do telefone, Internet e pessoalmente durante 24 horas por dia, em todos os dias do ano, de forma anônima e gratuita pretende estar à disposição para qualquer pessoa que queira contatá-la, independente da idade, gênero, religião ou nacionalidade, para ouvi-la e respeitá-la dentro da sua fé, visão de mundo e convicções.

A *Telefonseelsorge* pretende ir ao encontro das pessoas que a procuram de forma aberta, sem imposições. Manter em segurança e sigilo dados pessoais e conteúdos abordados no aconselhamento. Preservar no anonimato seus/suas conselheiros/as e dar o mesmo direito aos que ali buscam ajuda.

Também é objetivo da *Telefonseelsorge*, ouvir, orientar e ajudar pessoas que não têm mais com quem falar sobre qualquer problema, inclusive sobre crises existenciais, questões relacionadas à fé. Quando necessário e desejado, encaminhar as pessoas para outras formas de ajuda, como por exemplo, aconselhamento face a face ou profissionais.

A *Telefonseelsorge* presa pela qualidade de seus serviços prestados por isso seleciona, forma, supervisiona e constantemente qualifica seus colaboradores voluntários. A *Telefonseelsorge* também entende que ela não pode resolver os

²⁸¹ *Telefonseelsorge*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/beratung/Internet/konzept.htm#Angebot>, 21.09.2009.

²⁸² *Telefonseelsorge*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/beratung/Internet/konzept.htm>, consultado em 27.09.2009.

problemas, mas que

ela talvez possa ajudar, para que quem busca ajuda o consiga. Quem precisa formular seus problemas em palavras enxergo/as com maior clareza. No diálogo ele experimenta proximidade humana, impulso e novo encorajamento para a vida. No que alguém escuta, responde, pergunta, muitos novamente se sentem reavivados e descobrem que possuem forças dentro de si. Muitas vezes, este é o primeiro passo para solucionar problemas.

A *Telefonseelsorge* também se vê e justamente hoje como companheiro de diálogo, quando se tratar da pergunta sobre o sentido da vida: quem precisa suportar infelicidade, pergunta pelo sentido do seu sofrimento. E esta é no fundo a pergunta por Deus e sua justiça. Hoje cada vez mais pessoas fazem esta pergunta, de dia e principalmente durante a noite.

Toda pessoa pode inesperadamente entrar numa crise existencial. Muitas vezes, a *Telefonseelsorge* é a única possibilidade de se encontrar alguém com o qual se pode falar. Para muitos e muitos ela é literalmente a última salvação.²⁸³

3.2.1.4. Compreensão de Aconselhamento Pastoral

A *Telefonseelsorge* entende que seus/suas colaboradores/as são companheiros/as de diálogo que procuram ir ao encontro das pessoas que a procuram de forma aberta, sem imposições. Eles/as ouvem, orientam e ajudam pessoas que não têm mais com quem falar sobre qualquer problema, inclusive sobre crises existenciais, questões relacionadas à fé. E quando necessário e desejado, encaminham as pessoas para outras formas de ajuda, como por exemplo, aconselhamento face a face ou profissionais.

Conforme Thomson, o aconselhamento prestado na *Telefonseelsorge* é prestado de uma forma ampla, destinado tanto para pessoas que se orientam na fé e religiosidade quanto para aquelas que não são devotas.

Se a pessoa tem isso então eu posso usá-la como fonte na qual podem encontrar forças. Se a pessoa diz que não tem afinidade com Igreja, bíblia, com isso ela não consegue resolver suas questões então não vou impor... também entre nós nem todos são pessoas devotas, mas eu diria que elas estão a procura de uma forma de religiosidade, espiritualidades, que buscam integrar isso na sua

²⁸³ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, H.M. 83.

vida. Esse tema sempre vem a tona entre os/as colaboradores/as, mas numa outra forma, de dentro pra fora.²⁸⁴

Conforme Thomson, o Aconselhamento Pastoral prestado na *Telefonseelsorge* baseia-se em diferentes concepções. Como principal fundamento tem-se o conceito desenvolvido por Rogers e a teoria sistêmica, e em determinados casos utiliza-se o aconselhamento orientado em soluções defendido por Shazer e outros.

Eu considero importante e nós também temos como fundamento o conceito de Rogers, o diálogo centrado no cliente (valorização positiva, autenticidade e empatia). Valorizar o outro de forma positiva sim, mas tem situações que pessoas que nos procuram são provocantes, que logo nos xingam ou qualquer coisa desse tipo... naturalmente são coisas que aborrecem o/a conselheiro/as, mas também isso precisa de espaço. Claro, valorizar de forma positiva, mas também perguntar: "como assim você está fazendo isso comigo, o que eu te fiz", "eu não conheço o senhor, o senhor não me conhece e porque está agindo dessa forma?" "Deve existir alguma coisa que está lhe deixando tão nervoso". Nós temos como base o diálogo centrado no cliente, mas entretimentos também estamos trabalhando com algumas pessoas o aconselhamento orientado em soluções, de forma bastante sistêmica. Nós olhamos no mapa de quem está buscando ajuda, ou seja, ele tem outra história, diferente da minha, que viveu em outros tempos...²⁸⁵

Também o aconselhamento orientado pelas capacidades e soluções (Shazer, Kiso, Erikson...) os que não perguntam pelo "porque", mas "para que", "para que serve o problema?" Eles partem do princípio de que os problemas já são uma forma de solução. Como por exemplo, um casal que tem filho, e a criança reage de forma, a, c, d... Então isso já é um início ou uma forma de solução porque a criança sente que entre os pais existe uma grande tensão. Então a criança reage, de forma inconsciente... Eu vou ser problemática porque aí eu atraio a atenção dos dois, canalizo a energia pra mim e os dois páram de brigar. São sistemas, sistemas familiares onde o sistema está com problemas. Se a gente for analisar teria que olhar o que esta acontecendo com o par, o que é necessário ali... Os teóricos sistêmicos partem mais do princípio de que os problemas também já são uma forma de solução.²⁸⁶

²⁸⁴ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, THOMSON 163.

²⁸⁵ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, THOMSON 166.

²⁸⁶ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, THOMSON 170.

3.2.1.5. Fundamentos ²⁸⁷

A competência no aconselhamento trouxe o reconhecimento da *Telefonseelsorge* em diferentes lugares. Desde 1997 a *Telefonseelsorge* têm registrado inclusive os direitos autorais sobre o nome. Esta caminhada de sucesso fez com que a essência dos fundamentos da *Telefonseelsorge* na Internet proveniesse dos fundamentos que foram se constituindo ao longo dos 50 anos de existência do aconselhamento por telefone. Portanto, são fundamentos da *Telefonseelsorge* na Internet:

(1) **Sigilo e anonimato** ²⁸⁸

Todos/as os/as colaboradores/as estão comprometidos com o sigilo. Toda e qualquer pessoa que pedir ajuda pode permanecer no anonimato, pois não se pergunta pelo nome. Quem pedir ajuda pode criar um endereço eletrônico fictício, usar um pseudônimo ou simplesmente não se identificar. Como afirma Thomson,

a partir do momento em que eu escrevo por e-mail eu sempre posso permanecer no anonimato. Eu posso criar um endereço e assinar como Helga Thomson ou qualquer outro nome. ²⁸⁹

A proteção de dados é uma preocupação constante da *Telefonseelsorge*, o que levou à criação de um conceito próprio de segurança. Todos os contatos para fins de aconselhamento permanecem armazenados no servidor da *Telefonseelsorge* no "Benutzer-Service-Zentrum" da Igreja Evangélica Luterana Territorial de Hannover. Neste servidor as pessoas que buscam ajuda podem criar uma conta anônima de aconselhamento, através da qual enviam e recebem mensagens. Toda comunicação da *Telefonseelsorge* na Internet é protegida por selo de segurança

²⁸⁷ *Telefonseelsorge*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/wir/grundsaeetze.htm>, consultado em 21.09.2009.

²⁸⁸ *Telefonseelsorge*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/beratung/Internet/konzept.htm>, consultado em 27.09.2009.

²⁸⁹ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, THOMSON 87.

e certificado digital da Sewecom.²⁹⁰

A preocupação com a proteção e segurança dos dados sempre esteve presente para a *Telefonseelsorge*. Ela inclusive se orgulha de seu conceito de segurança desenvolvido desde 2002 para o aconselhamento por e-mail e partir de 2004 para o aconselhamento por chat. Todos os contatos por e-mail e chat são transmitidos e armazenados com segurança, trancados com senha, no servidor da *Telefonseelsorge*. Quem busca ajuda pode criar uma conta com senha no servidor da *Telefonseelsorge*, sem precisar informar o seu endereço eletrônico ou mesmo seu próprio nome. O certificado digital (SSL-Zertifikat) está presente no site da *Telefonseelsorge* e garante a sua autenticidade.

Além dos recursos tecnológicos, a *Telefonseelsorge* também conta com o sigilo de seus/suas colaboradores/as. A submissão à lei do sigilo, juntamente com o anonimato, proporciona ainda maior segurança e confiança ao aconselhamento da *Telefonseelsorge* na Internet.

(2) **Acessibilidade em qualquer hora**

O Aconselhamento Pastoral está disponível em qualquer hora do dia, em todos os dias do ano, para todos os lugares que têm acesso à rede mundial de computadores.

(3) **Abertura**

A *Telefonseelsorge* está aberta para qualquer tipo de problema, para todas as pessoas que a procuram independente da situação em que se encontrem.

(4) **Competência**²⁹¹

²⁹⁰ SEWECOM. *Telefonseelsorge Sicherheitskonzept*, disponível em <http://www.sewecom.de/Telefonseelsorge/sicherheitskonzept/index.html> e *TELEFONSEELSORGE, Datenschutz*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/hintergrund/datenschutz.htm>, consultado em 08.12.2009.

Os/as colaboradores/as são selecionados/as, recebem formação de no mínimo um ano e são acompanhados por constante supervisão. Os/as colaboradores/as voluntários da *Telefonseelsorge* na Internet são formados, supervisionados e inicialmente adquirem experiência no aconselhamento por telefone. Para o Aconselhamento Pastoral na Internet os/as conselheiros/as novamente recebem formação específica, continuam sendo supervisionados/as e participam de constante aperfeiçoamento. A formação é coordenada por pessoas contratadas da *Telefonseelsorge*.

(5) **Liberdade ideológica**

Quem procura ajuda não passa por nenhuma pressão confessional, ideológica ou política.

(6) **Sem custos adicionais**

Os únicos custos são os da conexão de rede, pois não se cobra pelo aconselhamento.

3.2.1.6. Dimensão Teológico-espiritual ²⁹²

A *Telefonseelsorge* na Internet tem o seu lugar na área da Diaconia e Martiria²⁹³. A importância e o caráter poimênico²⁹⁴ deste serviço encontram-se na fascinante abertura de, num

²⁹¹ TELEFONSEELSORGE, *Beratungskonzept*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/beratung/Internet/konzept.htm>, consultado em 26.09.2009.

²⁹² TELEFONSEELSORGE, *Beratungskonzept*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/beratung/Internet/konzept.htm>, consultado em 26.09.2009.

²⁹³ Entende-se por Diaconia todos os aspectos de serviço ao próximo dentro do contexto da Igreja. A Teologia Cristã vê na Diaconia, juntamente com a Martiria (testemunho) e a Liturgia, uma das razões de ser da Igreja. Fonte: WIKIPEDIA, A ENCICLOPÉDIA LIVRE, disponível em <http://de.wikipedia.org/wiki/Diakonie>, 22.09.2009. Dordstokke define Diaconia como "ação, a partir da identidade cristã, num contexto de sofrimento e injustiça, com a finalidade de transformar". Fonte: Kjell NORDSTOKKE, Diaconia. In: Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT (Org.), *Teologia Prática no contexto da América Latina*, p. 271.

²⁹⁴ O termo "poimênica" provém da palavra grega "poimén" que significa "pastor de ovelhas". Fonte: Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT, Aconselhamento Pastoral. In: Christoph SCHNEIDER-HARPPRECHT (Org.), *Teologia Prática no contexto da América Latina*, p. 291.

contato seguro e protegido, poder se falar sobre questões existenciais, religiosas ou consideradas sócio-culturalmente como sendo tabus.

A partir da experiência de aconselhamento, constatou-se que o partilhar do sofrimento e a solidariedade, colocar-se ao lado de quem sofre, pode ser a primeira possibilidade de encontro com o/a outro/a.

Num tempo em que, muitas vezes, utiliza-se a mídia para a propagação da intimidade de forma vergonhosa, existe a necessidade de se criar espaços seguros nos quais possam crescer relações saudáveis. Neste contexto, a oferta da *Telefonseelsorge* encontra-se em boa tradição cristã, porque possibilita através da Internet um encontro protegido, da mesma forma como acontece num diálogo de aconselhamento face a face ou numa confissão.

Constata-se através de muitos e-mails o clamor por auxílio, "um grito de esperança e futuro". A experiência de valorização pessoal pode fazer com que a pessoa recupere o amor próprio e ganhe forças para enfrentar a atual situação e encontre novas perspectivas para o futuro. É nesta situação que a *Telefonseelsorge* presta um serviço diaconal.

As pessoas também procuram lugares nos quais possam falar sobre um tema que, nos dias atuais, em muitas circunstâncias é tratado com preconceito, "a fé em Deus". Justamente a Internet pode propiciar um lugar seguro para se fazer este tipo de perguntas, especialmente em situações difíceis. Neste caso, a *Telefonseelsorge* na Internet presta um serviço de Martíria, ou seja, um testemunho da boa Palavra de Deus que pode levantar pessoas.

3.2.1.7. Organização ²⁹⁵

O trabalho da *Telefonseelsorge* conta com a contribuição de sete mil voluntários, pessoas de diferentes profissões, idades e biografias, que passaram pela seleção e formação para serem conselheiros/as.

Os mantenedores deste serviço são as duas Igrejas Cristãs da Alemanha, a Igreja Evangélica (EKD) e a Igreja Católica (KKD).

Através de parceria estabelecida desde 1997, os custos das ligações telefônicas para a *Telefonseelsorge* na Alemanha foram assumidos pela Deutsche Telekom.

Como membro da Federação Internacional de Serviços Telefônicos de Emergência (*International Federation of Telephonic Emergency Services - IFOTES*), a *Telefonseelsorge* está integrada a um trabalho internacional. A IFOTES, conta com membros de 28 países que seguem princípios de ética e normas de qualidade comuns em seus serviços.²⁹⁶

3.2.1.8. Coordenação Centralizada ²⁹⁷

A partir do momento em que a *Telefonseelsorge* disponibilizou o Aconselhamento Pastoral na *World Wide Web*, tornou-se possível para qualquer pessoa, independente da sua localização geográfica, acessar o site e solicitar ajuda. Na forma on-line, não é mais possível limitar este serviço a uma

²⁹⁵ TELEFONSEELSORGE. *Organisation*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/wir/organisation.htm>, consultado em 21.09.2009.

²⁹⁶ A carta de ética assinada na assembléia geral da IFOTES, em 1994 na cidade de Jerusalém/Israel, está disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/wir/charta.htm>, consultado em 21.09.2009.

²⁹⁷ TELEFONSEELSORGE. *Konzept*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/beratung/Internet/konzept.htm#>, consultado em 25.09.2009.

determinada região. Por essa razão, buscou-se centralizar o Aconselhamento Pastoral em um só endereço, com os seguintes objetivos: a) garantia da segurança e controle da instituição *Telefonseelsorge*; b) evitar que uma pessoa envie o mesmo e-mail para vários conselheiros/as bloqueando de forma desnecessária a sua capacidade de trabalho; distribuição dos pedidos de aconselhamento entre os centros da *Telefonseelsorge* de acordo com os assuntos; formação e atendimentos específicos de cada centro a partir de temas centrais.

3.2.1.9. Postos de atendimento na Alemanha ²⁹⁸

No site da *Telefonseelsorge* consta uma lista de todos os centros que realizam aconselhamento por chat, email ou ambos. Em agosto de 2009, 12 centros ofereciam aconselhamento por chat²⁹⁹, 26 centros ofereciam aconselhamento por email³⁰⁰ e 09 centros ofereciam aconselhamento tanto por chat quanto por email³⁰¹.

A partir desta lista pode-se ter uma visão dos locais de atendimento, mas para o aconselhamento por chat ou email o serviço é centralizado e os emails são redistribuídos entre todos os postos. No aconselhamento através do e-mail, a resposta é recebida diretamente pelo/a conselheiro/a que

²⁹⁸ TELEFONSEELSORGE, TS Stellen, disponível em http://www.Telefonseelsorge.de/ts-stellen/ts_deutschland.htm, consultado em 16. 09. 2009.

²⁹⁹ TS Augsburg, TS Elbe-Weser - in Bad Bederkesa, TS Ostwestfalen - in Bad Oeynhausen, TS Bochum, TS Dortmund, TS Freiburg, TS Göttingen, TS Hamburg DW, TS Kaiserslautern, TS Kiel, TS Oldenburg, TS Recklinghausen.

³⁰⁰ Kirchliche TS Berlin-Mitte, TS Bielefeld, TS Bonn/Rhein-Sieg, TS Düren/Heinsberg/Jülich, TS Düsseldorf, TS Duisburg/Mühlheim/Oberhausen, TS Halle/Saale, TS Köln, TS Nordhessen - in Kassel, TS Schwarzwald-Bodensee - in Konstanz, TS Krefeld, TS Leipzig, TS Lübeck, TS Mainz-Wiesbaden, TS Münster, TS Paderborn, TS Ravensburg, TS Rosenheim/Traunstein, TS Rostock , TS Saarbrücken, TS Neckar/alb -in Tübingen, TS Trier, TS Ulm/Neu-Ulm , TS Weiden/Oberpfalz, TS Niederrhein/Westmünsterland - in Wesel, TS Wilhelmshaven.

³⁰¹ TS Aachen-Eifel, TS Braunschweig, TS Hagen-Mark, TS Rhein-Neckar - in Mannheim , TS Regensburg, TS Siegen, TS Stuttgart ev., TS Wolfsburg, TS Wuppertal.

também irá responder aos e-mails que se sucederem no atendimento. No chat, os plantões são realizados por diferentes conselheiros/as de todas as centrais que aderiram a esta forma de ajuda e mesmo que se marque uma hora não irá se falar com o/a mesmo/a conselheiro/a.

A *Telefonseelsorge* é subdividida em regiões que podem ser acessadas através de *links* no site central da *Telefonseelsorge*. Se alguém buscar aconselhamento no site de alguma dessas regionais, a ajuda é automaticamente direcionada para o site central. Quando for desejada e claramente expressa no email a preferência do atendimento por determinada região da *Telefonseelsorge* busca-se levá-la em consideração no momento da distribuição.

3.2.1.10. Colaboradores/as ³⁰²

O serviço gratuito e diariamente disponível da *Telefonseelsorge*, através do telefone e Internet, é possível graças ao trabalho voluntário de mais de sete mil mulheres e homens, que juntamente com sua profissão ou afazeres domésticos, dedicam parte do seu tempo para o aconselhamento. Os/as voluntários/as entendem o seu engajamento como prontidão para assumir responsabilidade pelo próximo e com isso também pela sociedade.

Assumir a tarefa de conselheiro/a requer grande competência pessoal e profissional, pois se lida com situações difíceis, assustadoras, agressivas, tristes. Também se enfrenta frustrações, sentimento de incapacidade por não se conseguir ajudar o suficiente. Por isso a *Telefonseelsorge* faz seleção das pessoas que se candidatam para a função de

³⁰² TELEFONSEELSORGE, *Ehrenamtliche Mitarbeit*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/ehrenamtliche/mitarbeit.htm>, consultado em 23.09.2009.

conselheiro/a através de uma entrevista, na qual são abordadas motivações e aptidões.

São considerados como requisitos para a admissão como conselheiro/a da *Telefonseelsorge*: Aptidão para ouvir, abertura para os problemas alheios e empatia, aptidão para o reconhecimento de problemas, aptidão para lidar com conflitos, aptidão para se comunicar, um relacionamento positivo com a Igreja e aptidão para refletir sobre conteúdos relacionados à fé, prontidão para analisar a si mesmo e a própria história de vida.

Após entrevista e seleção, os/as voluntários passam por uma formação sólida, de no mínimo um ano, para depois, prestar o serviço em constante supervisão e aperfeiçoamento.

3.2.1.11. Seleção, formação e supervisão de conselheiros/as ³⁰³

Por ser um serviço pastoral-diaconal das Igrejas Evangélica e Católica, a formação acontece com qualificação profissional e é fundamentada no Evangelho de Jesus Cristo que é a base para a prática do Aconselhamento Pastoral. A partir desse fundamento também se orientam os critérios para seleção e capacitação contínua dos/as conselheiros/as.

A formação dos/as conselheiros/as é um ponto central do trabalho da *Telefonseelsorge* e os seus objetivos seguem as seguintes disposições gerais:

- Levar a sério e saber lidar com os próprios sentimentos, necessidades, medos, reações e dessa forma aumentar a capacidade de tolerância;

³⁰³ TELEFONSEELSORGE, *Ehrenamtliche Ausbildung*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/ehrenamtliche/ausbildung.htm>, consultado em 22.09.2009.

- Ter real noção das próprias possibilidades e limites;
- Ver as reais possibilidades que um diálogo por telefone (e-mail, chat) oferece;
- Estar aberto para quem busca ajuda, tratar com seriedade os seus problemas e partir disso entrar num diálogo;
- apoiar quem buscar ajuda em crises existenciais e de fé;
- Buscar por conta própria informações específicas sobre temas como dependência, morte, luto, separação, suicídio, sexualidade, perguntas sobre fé e sentido da vida;
- Conhecer as ofertas psicossociais da sua região.

Após um ano de formação e aprovação, o/a conselheiro/a inicia suas atividades, em contínua supervisão e capacitação. A supervisão que acontece através de encontros a cada catorze dias e a capacitação contínua a cada seis semanas têm como objetivo fortalecer, aprimorar as aptidões e a capacidade para conduzir uma relação de ajuda, recuperar-se de experiências de aconselhamentos difíceis, manter um entendimento amplo, livre de preconceitos em relação a pessoas em situações ameaçadoras. A participação em seminários para capacitação contínua também tem o objetivo de aprimoramento da competência dos/as conselheiros/as.³⁰⁴

Alguns critérios observados na seleção de conselheiros/as são:

- a prontidão para realizar este serviço pastoral-diaconal numa compreensão ecumênica e vinculado com sua Igreja;
- a prontidão para realizar o serviço, tornar-se membro

³⁰⁴ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, H.M.85.

ativo de um grupo de formação e aperfeiçoamento e aceitar as condições de cada centro de aconselhamento da *Telefonseelsorge*;

- Resguardar o sigilo obrigatório;
- Aptidão para aprender em grupo; Estabilidade psíquica, capacidade de resistência e flexibilidade mental/intelectual;
- Prontidão para aceitar as outras pessoas livre de preconceitos;
- Sensibilidade para os próprios sentimentos e também sentimentos alheios, bem como ter a aptidão para dividi-los oralmente.
- Prontidão e aptidão para estabelecer contato;
- Aptidão para o aprendizado e prontidão para desenvolver-se pessoalmente.

A seleção é realizada por meio de uma equipe de colaboradores/as escolhida pela coordenação dos centros da *Telefonseelsorge* e das mantenedoras. O processo de seleção é subdividido em três momentos: 1) encontro entre candidatos e coordenadores/as da *Telefonseelsorge*, no qual são compartilhadas informações sobre a organização e funcionamento da Instituição; 2) Entrevista; 3) Trabalho em grupo.

Após seleção, os/as futuros/as colaboradores/as recebem formação pelo período de um ano. Inicia-se, neste momento, um processo de aprendizado que irá estender-se por todo o tempo em que cada voluntário trabalhará na *Telefonseelsorge*. A formação acontece principalmente através de atividades em grupos.

Os pontos centrais da formação são: trabalhar a si mesmo, condução de diálogo e informações. Para alcançar os objetivos

traçados para a formação são utilizados elementos de diferentes métodos de trabalhos em grupos e individuais.

Trabalhar a si mesmo significa esclarecer os diferentes aspectos que motivaram a pessoa a querer prestar o serviço de aconselhamento; conhecer e assumir pra si os objetivos da Instituição; desenvolver a capacidade de percepção para as possibilidades e limites de si mesmo na relação com quem busca ajuda; tornar-se mais sensível para as próprias vivências e das outras pessoas; conhecer as crenças transmitidas pelas Igrejas mantenedoras e refletir sobre as experiências de fé; aceitar valores e normas eclesiais para correção da própria postura e da sociedade.

Aprender a conduzir um diálogo tem por objetivo tornar o/a conselheiro/a confiável e a partir de sua postura conduzir uma relação de ajuda; tornar-se atento para expressões verbais e não verbais; conhecer a situação peculiar da forma de comunicação estabelecida por telefone, chat e e-mail; estruturar o diálogo através de diferentes possibilidades de intervenção.

As informações servem para entender questões relacionadas à vida e ao cotidiano, trabalhar compreensões psicológicas, sociológicas e teológicas focadas em problemas (para que finalidade os problemas venham a ser um empecilho?), desenvolver o interesse na superação de estruturas sociais injustas no contexto em que se vive.

A formação acontece através de atividades em grupos com encontros constantes e/ou em blocos, com no mínimo 90 horas de duração, e por meio de observação e acompanhamento prático de atendimentos.

Num primeiro momento a pessoa que está em treinamento acompanha os atendimentos e apenas fica ouvindo. Coloca-se em viva voz e se ouve. Num segundo momento, a pessoa em treinamento realiza o aconselhamento e um/a conselheiro/a experiente ouve o diálogo.

Depois do atendimento reflete-se sobre os porquês, quais intervenções, etc. Existe ainda um momento em que Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos anexos desta pesquisa novatos/as realizam o serviço em conjunto, ou seja, uma vez um/a atende, depois o/a outro e nos intervalos reflete-se sobre os atendimentos (os sentimentos, associações, o porquê de determinada reação...) para se adquirir experiência e maior segurança no aconselhamento e também detectar as diferenças que existem nos/as conselheiros/as (como um/a e como o/a outro/a lida com determinada situação), pois não existe o certo ou o errado, cada um tem o seu jeito.³⁰⁵

Após um ano, com a conclusão do curso os postos da *Telefonseelsorge*, juntamente com as mantenedoras e candidatos/as, decidem sobre o ingresso ou não do/a formando/a no serviço de aconselhamento.

A formação contínua e o acompanhamento prático também acontecem através de grupos e são obrigatórios devido às múltiplas exigências e sobrecargas inerentes ao serviço. A capacitação contínua tem por objetivos: Trocar informações e experiências, melhor entender a situação individual de quem busca ajuda, analisar situações de vida individualmente e o entorno social bem como desenvolver idéias para mudá-las, aprofundar conhecimentos teóricos sobre determinados tipos de problemas apresentados no aconselhamento e sobre métodos de condução da relação de ajuda, criar espaços para troca de experiências que possam apoiar os/as conselheiros/as no seu desenvolvimento pessoal, na sua motivação e na sua fé.

É uma reflexão bem prática dentro do grupo. São grupos de 12 pessoas que se encontram a cada 14 dias, nos quais são trabalhadas questões difíceis, perguntas, preocupações. Ali nós podemos falar sobre isso de diferentes formas. Muitas vezes fazemos exposições, teatro de funções,... Principalmente no início me trouxe muito a encenação, ou seja, duas pessoas encenando um atendimento da *Telefonseelsorge*. Só através disso muitas perguntas já são respondidas, ou outros do grupo viram alguma coisa que eu não tinha visto. Muitas vezes também são tratadas perguntas pessoais dos próprios colaboradores. Existe um vínculo dentro do grupo de supervisão e por isso também acontece um intercâmbio de coisas

³⁰⁵ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, THOMSON 41.

peçoais.³⁰⁶

A afirmação de H. M. é confirmada por Thomson que afirma:

Esse é também um diferencial, que aqui existe espaço para se abordar temas pessoais. Isso não é um grupo de terapia, mas quando alguém está numa crise ou passando por uma situação de preocupação tem espaço pra isso.³⁰⁷

A formação contínua acontece numa combinação de diferentes formas: grupos contínuos de capacitação, grupos para supervisão individual, grupos temáticos, encontros ou seminários, atividades informativas.

Colaboradores que assumem uma função de coordenação na formação e contínua capacitação dos/as conselheiros também devem atender aos requisitos descritos anteriormente. Além desses, requer-se os seguintes critérios: qualificação na área psicológico-pastoral e especialmente para o trabalho da *Telefonseelsorge*, qualificação para coordenação de grupos e supervisão, aptidão para transmitir conteúdos, conhecimento e reflexão acerca da Instituição *Telefonseelsorge* (constituição, forma de organização, incumbência eclesial), experiência contínua no serviço de aconselhamento da *Telefonseelsorge* (telefone), prontidão para ser supervisionado (mínimo de 40 horas por ano), valorizar o trabalho voluntário, interesse em perguntas eclesiais e religiosas e também a aptidão para transmitir este tipo de conteúdo.

3.2.1.12. Apresentação do site

A apresentação do site da *Telefonseelsorge* é clara e

³⁰⁶ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, H. M. 153 e 155.

³⁰⁷ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, THOMSON 154.

objetiva. A disposição das orientações e ícones, com seus respectivos *links*, proporcionam acesso facilitado e conduzem o/a internauta de forma rápida e direta ao aconselhamento desejado.

As pessoas que queiram obter mais informações sobre o serviço podem acessar os diferentes tópicos disponíveis na página inicial e ler conteúdos relacionados ao funcionamento, concepção, missão, fundamentos e outros dados sobre a instituição.

Além do logotipo que identifica a instituição, existe uma imagem de uma mulher ao telefone que ajudam na ilustração da finalidade do serviço e do site.

O tipo de fonte escolhido para o texto é apropriado para se obter uma boa leitura, porém o tamanho é pequeno e o site não oferece nenhum recurso para aumentar o tamanho da fonte, o que dificulta o acesso para pessoas com alguma deficiência visual. O texto está disponível apenas na língua alemã pelo fato de seus mantenedores e colaboradores/as serem alemães. Dessa forma, as pessoas que queiram acessar o aconselhamento necessitam ter conhecimento e domínio desta língua.

Na apresentação do site transparece a concepção do aconselhamento da *Telefonseelsorge*, ou seja, um serviço que tem suas fundamentações teológicas, mantido por Igrejas, e está disponível para qualquer pessoa que necessite de aconselhamento. O serviço não tem por finalidade doutrinar, mas acolher qualquer pessoa que está numa situação difícil, em crise ou com problemas de forma aberta, anônima e sigilosa.

3.2.1.13. Funcionamento Prático ³⁰⁸

³⁰⁸

TELEFONSEELSORGE.

Beratung,

disponível

em

Ao se acessar o site da *Telefonseelsorge* imediatamente depara-se com informações de como se contatar um/a conselheiro/a através do telefone, e-mail, chat ou pessoalmente. Com apenas um clique abre-se a tela para o aconselhamento por e-mail ou chat. A opção de aconselhamento por e-mail oferece duas escolhas:

1) Para quem está realizando seu primeiro contato deve criar a sua conta pessoal com senha - sugere-se inclusive que se anote para não esquecer para contatos posteriores. Feita a escolha, abre-se nova janela onde um texto informa sobre como cadastrar a conta e senha, tempo de resposta (aproximadamente 3 dias) e a opção de fornecimento de endereço eletrônico pessoal para resposta caso a pessoa assim o desejar. O próximo clique confirma a entrada no campo em que se escreve o assunto e envia o e-mail para a *Telefonseelsorge*.

2) Para quem pretende consultar a resposta recebida e dar continuidade ao aconselhamento já iniciado. Basta clicar nesta opção, em seguida informar a conta e senha. A página oferece orientações claras, inclusive para casos de esquecimento de senha, e ainda lembra que o serviço é anônimo, confiável, competente, seguro e gratuito.

A opção por chat abre uma janela na qual estão disponíveis os horários para os quais é possível se inscrever para o aconselhamento. São disponibilizadas 4 horas por dia. As orientações de como proceder para se obter uma conta com senha e o funcionamento do chat também são descritas de forma breve e clara, inclusive com opção detalhada de "perguntas e respostas".

3.2.1.14. *Links para outras ofertas de aconselhamento* ³⁰⁹

A *Telefonseelsorge* na Internet disponibiliza *links* para outras ofertas de aconselhamento, como por exemplo, www.offene-tuer.net (Netzwerk "Offene Türen"), www.dajeb.de (Deutsche Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung), www.evangelische-beratung.info (Evangelische Konferenz für Familien- und Lebensberatung), www.beratung-caritas.de (Deutscher Caritas-Verband), www.katholische-eheberatung.de (Kath. Bundeskonferenz für Ehe- Familien- und Lebensberatung). A partir desta atitude percebe-se que a *Telefonseelsorge* não tem a pretensão de ser o único ou o melhor serviço de Aconselhamento Pastoral virtual.

3.2.1.15. *Manutenção da página* ³¹⁰

A oferta do aconselhamento por e-mail da *Telefonseelsorge* é realizada de forma integrada entre os seus diferentes centros e a distribuição dos e-mails é realizada pela coordenação. Esta forma de trabalho faz com que todos os e-mails sejam atendidos sem sobrecargas, em caso de doença ou férias dos/as conselheiros/as os atendimentos sejam assumidos por outros colegas. A *Telefonseelsorge* conta com uma estrutura de mais de 7.000 voluntários, 350 contratados, em 105 centros, o que permite o atendimento de uma demanda em constante crescimento de busca por Aconselhamento Pastoral na Internet.

3.2.1.16. *Estatísticas do atendimento por e-mail* ³¹¹

³⁰⁹ TELEFONSEELSORGE. *Beratung*, disponível em http://www.Telefonseelsorge.de/beratung/andere_angebote.htm, consultado em 24.09.2009.

³¹⁰ TELEFONSEELSORGE. *Organisation*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/wir/organisation.htm>, consultado em 22.09.2009.

A *Telefonseelsorge* disponibiliza, em seu site, estatísticas relacionadas aos/as voluntários/as que colaboram com o serviço e também com as pessoas que buscaram ajuda no período de 2000 até 2008. A partir destas pode-se ter uma visão mais ampla do funcionamento da *Telefonseelsorge* na Internet e do perfil das pessoas que a procuram por este meio.

No ano 2000, A *Telefonseelsorge* contava com 13 centros de aconselhamento que prestavam atendimento através do e-mail e 85 conselheiros/as disponíveis para esta modalidade de ajuda. Em 2008, o número já passou para 35 centros que atendiam através de e-mail, com 267 conselheiros/as.

Através da comparação dos números percebe-se um rápido crescimento na oferta de aconselhamento por e-mail e também um grande interesse por parte dos/as conselheiros/as nesta forma de ajuda. Os/as conselheiros/as que respondem aos e-mails necessariamente tiveram que concluir a sua formação de um ano, trabalhar por no mínimo dois anos no aconselhamento por telefone e participar da formação específica para o aconselhamento na Internet. Ao assumir o aconselhamento por e-mail os/as conselheiros têm uma redução na sua carga horária de plantões no aconselhamento por telefone. A *Telefonseelsorge*, portanto, não tem conselheiros/as que atendam unicamente por e-mails.³¹²

Colaboradores	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Centrais da TS	13	16	20	27	30	31	32	33	35
Conselheiros/as	85	91	101	177	215	245	278	259	267

Tabela 1: Colaboradores da T.S. (Telefonseelsorge)

³¹¹ TELEFONSEELSORGE. *Statistik*, disponível em http://www.Telefonseelsorge.de/hintergrund/statistik_Internet.htm, consultado em 07.10.2009.

³¹² Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, THOMSON 03 e H. M. 04.

O número de contatos para fins de aconselhamento por e-mail é dividido em duas categorias: os que escreveram e-mail apenas uma vez e os que mantiveram contato através de mais e-mails. Em 2003, o número total de e-mails enviados para a *Telefonseelsorge* para fins de aconselhamento foi de 8.395, sendo 2.456 e-mails como primeiro e único contato e 5.939 como aqueles que responderam mais de uma vez. No ano de 2008, o número total de emails foi 17.075, sendo 4031 como primeiro e único email e 13.044 como os que enviaram mais que um e-mail.

Constata-se, portanto, que num período de cinco anos o número de pessoas que enviaram e-mails para a *Telefonseelsorge* dobrou. Também nota-se que mais da metade das pessoas que busca ajuda não deixa o aconselhamento após o primeiro e-mail, elas se dirigem pelo menos mais uma vez com novo e-mail ao/a conselheiro/a.

Contatos	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Quantidade primeiro e-mail	2.456	3.444	4.203	4.536	4.107	4.031
Quantidade e-mails seguintes	5.939	8.908	11.324	11.757	11.368	13.044
Total e-mails	8.395	12.352	15.527	16.293	15.475	17.075
Respostas não lidas	--	--	807	977	841	808

Tabela 2: Contatos da T.S.

A partir das pessoas que novamente escrevem para o/a conselheiro/a da *Telefonseelsorge* também se pode fazer uma divisão: entre os que escrevem apenas mais um ou dois e-mails

e após duas ou três semanas já encerraram o aconselhamento; os que enviam até 10 e-mails; e os que mantêm contato por mais de 10 e-mails (em 2008 foram 5% das pessoas que buscaram ajuda). Observa-se, conseqüentemente, que também existe a necessidade de um acompanhamento mais longo por parte de quem busca ajuda por e-mail na *Telefonseelsorge*.

Contatos em %	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Único	45,1	44,2	44	44,1	44,9	42,8
Mais vezes	54,9	55,8	56	55,9	55,1	57,2

Tabela 3: Contatos em Percentagem da T.S.

Outro dado explicitado pelas estatísticas da *Telefonseelsorge* está relacionado às pessoas que formulam um texto, enviam por e-mail para fins de aconselhamento, mas não acessam a resposta dada pelo/a conselheiro/a. No ano de 2008 o número de respostas não acessadas somou a quantia de 808. Os motivos apresentados pela conselheira por e-mail da *Telefonseelsorge* em Kassel, H. M., provavelmente são dois: 1) Pelo fato da *Telefonseelsorge* utilizar um sistema no qual a pessoa que deseja aconselhamento deve criar um endereço eletrônico com senha para obter a resposta, pode facilmente ocorrer o esquecimento destes dados e conseqüentemente não se conseguir acessar a resposta do/a conselheiro/a; ou 2) No que a pessoa que está numa situação difícil, formula e escreve sobre os seus problemas, sentimentos, angústias, dúvidas, sofrimentos, ela já está desabafando e através disso consegue enxergá-los melhor, encontrar forças para enfrentá-los e até buscar uma saída para sua situação.³¹³

³¹³ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, H. M. 25.

Por outro lado, o fato das pessoas sequer acessarem a resposta também levanta questionamentos por parte dos/as conselheiros/as. Conforme as palavras da conselheira

Isso também já me interessou porque me aconteceu de eu receber três ou quatro e-mails novos e a resposta que eu dava não era acessada. A gente desde o início se dá o trabalho e gostaria de acolher e aceitar o/a escrevente. Eu cheguei a escrever pra essa pessoa de novo dizendo que era da *Telefonseelsorge* e mais três frases... e então ela acabou acessando as respostas. Sempre são fases, e como já disse isso me aconteceu algumas vezes e aí eu realmente achei uma pena, porque as minhas respostas foram sopradas no infinito e ninguém as leu.³¹⁴

Frequência de contatos em %	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Nenhum e-mail seguinte	45,1	44,2	44	44,1	44,9	42,8
1	22,5	20,4	19,5	20,5	19,8	18,8
2	9,4	10,4	11,5	10,6	11,0	10,5
3 - 5	12,3	13,1	13,2	13,5	13,1	14,1
6 - 10	5,8	6,2	7,3	6,1	5,7	7
Mais de 10	4,9	5,6	4,5	5,2	5,5	6,7

Tabela 4: Frequência de Contatos em Percentagem da T.S.

A *Telefonseelsorge* também fez um levantamento relacionado ao sexo das pessoas que buscam ajuda por e-mail. Nos primeiros anos da oferta de aconselhamento através de e-mail o número de homens era maior do que de mulheres, mas isso mudou radicalmente nos últimos anos no que as mulheres passaram a navegar cada vez mais na Internet. Em 2008, por exemplo, o número de homens que buscou ajuda por e-mail na *Telefonseelsorge* atingiu o percentual de 27%, enquanto que o de mulheres foi de 73%. Do total de 4.031 pessoas que buscaram aconselhamento por e-mail em 2008, em 490 não foi possível

³¹⁴ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, H. M. 25.

identificar o sexo.

As razões pelas quais ultimamente as mulheres mais procuraram o serviço de aconselhamento podem ser variadas. Conforme H.M.

Eu acho que o que nos fazemos aqui está protegido da "publicação" ou não é algo visível. E a meu ver os homens sempre precisam mais do louvor, do reconhecimento. Homens precisam ser mais vistos do que as mulheres. Homens são orientados para o sucesso e precisam ser vistos, enquanto as mulheres podem lidar com isso de uma forma diferente. E o aconselhamento que ouve é mais uma história das mulheres... No nosso grupo de conselheiros/as a maioria é mulher e me parece que os homens que trabalham conosco também são diferentes, ou seja, mais sensíveis e abertos aos próprios problemas e aos problemas alheios.³¹⁵

Também Thomson concorda com a visão de H.M e afirma

isso eu acho também. Se eu olhar para a área do aconselhamento são mais as mulheres que conduzem esse serviço. No nosso serviço também foram mais mulheres que assumiram, também no aconselhamento por e-mail. Assim, se expressar e confiar é mais fácil para as mulheres. Os homens vêm nos procurar quando já não tem mais outro jeito.³¹⁶

Sexo em %	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Masculino	34	32	28,8	27,8	26,7	27
Feminino	66	68	71,2	72,2	73,3	73

Tabela 5: Distribuição dos Contatos por sexo da T.S.

Referente à idade de quem busca ajuda por e-mail a *Telefonseelsorge* aponta em suas estatísticas o seguinte quadro:

³¹⁵ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, H. M. 139.

³¹⁶ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, H. M. 139, 141 e THOMSON 140.

Idade em %	2003	2004	2005	2006	2007	2008
0 - 9	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
10 - 19	28,7	26,6	26,1	26,6	23,9	21,1
20 - 29	40,2	39,1	36,9	37,8	38,4	40,9
30 - 39	19,8	19,1	20,4	18,1	19,5	18,5
40 - 49	8,6	11,1	12,4	12,3	12,8	14,5
50 - 59	2,2	3,5	3,5	4,3	4,5	4,3
60 - 69	0,3	0,4	0,5	0,8	0,7	0,6
70 ou mais	0,1	0,2	0	0,1	0,1	0

Tabela 6: Distribuição dos Contatos por Idade da T.S.

Segundo a *Telefonseelsorge*, ao se comparar as pessoas que telefonam para a *Telefonseelsorge* e as que escrevem e-mail, constata-se uma notável diferença. Através da Internet a *Telefonseelsorge* alcança uma clientela mais jovem do que no telefone. O maior grupo do aconselhamento por e-mail são pessoas com idade entre 20 e 29 anos, seguido das que têm entre 10 e 19. O terceiro maior grupo é composto pelas pessoas com idade entre 30 e 39 anos. Em 1.288 de 4.107 a idade da pessoa não é conhecida (referente estatística do ano de 2008).

Através dos contatos a *Telefonseelsorge* também identifica a forma de vida de quem busca ajuda por e-mail. De forma geral pode-se dividir o número total em três e chega-se numa média equivalente das pessoas que vivem sozinhas, das que vivem com companheiro/marido/esposa ou que vivem com uma família. A grande quantidade que vive em família provavelmente está relacionada ao fato destas terem idade inferior a 30 anos. No total de 4031, em 1.324 casos a forma de vida não é conhecida pela *Telefonseelsorge* (referente estatística do ano de 2008).

Estilo de vida em %	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Vive sozinho/a	30,3	27,2	26,8	26,1	26,9	29
União estável - casado/a	30	33,1	33,2	32,1	34,3	33
Numa família	33,6	33,5	32,8	33,8	31,9	30,4
Mãe solteira	4,3	3,8	5,5	5,3	5,3	5,2
Vive em república	1,8	2,4	1,6	2,6	1,6	2,2

Tabela 7: Distribuição dos Contatos por Estado Civil da T.S.

Em muitos atendimentos a *Telefonseelsorge* tem a possibilidade de identificar a situação profissional de quem busca ajuda. A maioria está empregada ou se encontra em formação. O número de desempregados oscila entre 11,7% e 13,2 % nos anos de 2003 a 2008. Em 2008, não foi possível identificar a profissão de 1.906 das 4.031 que buscaram ajuda.

Profissão em %	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Emprego fixo	36,8	36,9	37,3	39,4	41	43,1
Do lar	3,8	4,8	5,4	4,6	5,6	4,6
Desempregado	11,7	13,2	13,2	12,1	11,8	13,1
Aposentado/a	1,1	1	1,3	2,7	2,6	2,7
Autônomo/a	1,5	2,4	3,2	2,4	2,7	2,7
Em formação	45,4	41,7	38,7	38,9	36,3	34

Tabela 8: Distribuição dos Contatos por Atividade da T.S.

Temas em %	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Situação individual:						
Sentido, fé, orientação	5,7	5,8	5,2	5,9	5,7	6
Solidão	6,4	5,4	5	4,8	4,6	4,8
Doença física	3,4	3	3,2	3	2,6	3,2
Doença psíquica	13,8	14,6	12,3	12,1	11,9	12,2
Comportamento autodestrutivo	3,2	3,5	3,4	2,9	3,4	3,3
Transtornos alimentares	2	1,6	1,8	1,7	2	1,6
Comportamento aditivo	2,2	1,6	2	2,1	2,4	2,3
Suicídio	6	6,3	6,2	5,7	5	5,4
Morrer, morte, luto	2,7	2,6	2,7	2,5	2,7	2,3
Violência, criminalidade, estupro	3,5	2,9	3,9	3,7	3,7	3,9
Sexualidade	3,3	3,7	3,5	3,8	3,5	3,2
Gravidez	1,3	1,3	0,9	0,9	1	1
Condições sociais:						
Relacionamento, casamento, união estável	24,9	23,4	19,7	20,3	20,1	20
Família, parentes	6,7	7,7	9,9	10,6	11	9,8
Amizades, vizinhança, colegas	3	3	4,2	4,2	4	4,5
Contexto Social:						
Trabalho, escola, formação	3,6	3,6	5,3	6	6,1	6,7
Moradia, lazer	0,5	0,5	1,3	1,1	1,4	1,2
Dinheiro, economia, dívidas	1,6	1,4	3,3	3	3,6	3,4
Ideologia, sociedade, política, Igreja	0,2	0,4	0,6	0,7	0,6	0,7
Informações diversas	2,8	2,5	2,2	1,4	1,5	1,4
Outros	3,4	5,3	3,3	3,7	3	2,6

Tabela 9: Distribuição dos Contatos por Estado Civil da T.S.

Os temas abordados no aconselhamento são divididos em três

áreas: situação individual, condições sociais e contexto social. Os temas referentes a relacionamentos são os mais freqüentes. Quando se aproxima as três áreas e se soma "relacionamento, casamento, união estável", "família, parentes" e "amizades, vizinhança, colegas", evidencia-se que a maioria escreve sobre "relações sociais". O tema da "doença psíquica" ocupa cerca de 15%. Os temas relacionados a "suicídio, fé, orientação" e "solidão" ocupam 5%. Nos últimos anos o tema relacionado com "escola e formação" tem tido um crescimento considerável.

3.2.1.17. Chances e limites

Para se analisar as chances e os limites do Aconselhamento Pastoral por e-mail, realizado na *Telefonseelsorge*, torna-se imprescindível a sua comparação com o aconselhamento face a face ou aquele realizado através do telefone, chat ou outros meios de comunicação. As chances e os limites do Aconselhamento Pastoral por e-mail também estão interligas, o fator, por exemplo, que gera uma desvantagem pode ao mesmo tempo ser uma vantagem desta modalidade de ajuda.

Conforme H. M., ao se comparar o Aconselhamento Pastoral por e-mail com o realizado por telefone, apura-se a desvantagem de não se "poder ouvir a voz" de quem escreve, pois "a partir da voz, no telefone" é possível obter-se outras imagens da pessoa através do timbre, da entonação, da fluência, da velocidade e do volume da voz. No Aconselhamento Pastoral realizado por telefone é possível perguntar-se de imediato se uma expressão, frase ou idéia foi devidamente compreendida, "é um intercâmbio imediato", enquanto no Aconselhamento Pastoral por e-mail tanto conselheiro/a quanto aconselhando/a podem ler claramente o que está escrito e mesmo assim interpretar algo errado. No entanto, o e-mail pode ser

lido e relido, interpretado e reinterpretado, formulado e alterado antes de ser enviado.

No telefone eu posso corrigir de imediato e no e-mail não. Por isso eu tomo certo cuidado na formulação para não dizer uma frase ou palavra errada, para não colocar um tom que possa soar difícil para o/a aconselhando/a por e-mail. Por outro lado é uma vantagem quando eu escrevo algo que faz bem pras pessoas. O que está escrito eu sempre posso ler e segurar diante dos meus olhos. Isso tem dois lados, o que pode ser bom ao mesmo tempo pode ser ruim.³¹⁷

A concepção do Aconselhamento Pastoral por e-mail da *Telefonseelsorge* é que o/a conselheiro que respondeu o primeiro e-mail enviado pela pessoa que busca ajuda também responde os e-mails seguintes. Esta prática traz vantagens e desvantagens. Conforme H. M.,

o que muitas vezes é ruim é que o/a e-mail do aconselhando/a sempre de novo vem pra mim e talvez eu nem seja a pessoa que faz bem pra ele/a. Enquanto no telefone (e chat) ele/a sempre tem a possibilidade de encontrar um/a outro/a conselheiro/a, outra pessoa. Mas por outro lado, no telefone muitos tem o desejo de sempre de novo ter o/a mesmo/a conselheiro/a e lá eles/as não conseguem. Isso então já é melhor no aconselhamento por e-mail.³¹⁸

Outras vantagens do Aconselhamento Pastoral por e-mail e inclusive o que gera as motivações para a procura e oferta desta modalidade é a praticidade, a economia de tempo, a "mobilidade imóvel", o anonimato e o gosto pela escrita. Nas palavras de H. M.,

eu moro a 30 km de Kassel. E a minha motivação era que eu não precisava mais fazer esse trajeto para cá, mas poderia aproveitar melhor o meu tempo fazendo o aconselhamento de frente do computador da minha casa. Não precisando mais vir pra cá para fazer o plantão na *Telefonseelsorge* eu acabo fazendo mais horas de aconselhamento da minha casa. Eu também não preciso ficar direto numa resposta, eu posso escrever um pouco agora, fazer uma pausa, refletir e continuar depois. O meu plantão também não é mais num dia da semana, mas de acordo com a necessidade. Eu tenho um tempo mais flexível, não preciso me locomover e eu gosto de escrever!³¹⁹

³¹⁷ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, H. M. 135.

³¹⁸ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, H. M. 135.

³¹⁹ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos

O Aconselhamento Pastoral por e-mail é realizado por pessoas que têm afinidades com a escrita e que sabem usar e gostam do computador, na grande maioria pessoas mais jovens. Pessoas que não se identificam com esse meio de comunicação não se dispõem a aconselhar por e-mail ou não procuram ajuda através deste meio.

O anonimato que é inerente a comunicação por e-mail e rigorosamente preservado pela *Telefonseelsorge* permite que as pessoas que buscam ajuda tenham maior liberdade de expressão, que deixem aflorar suas fantasias e brincar com papéis ou identidades. Conforme H. M., "isso muitas vezes nos é perguntado se apenas eu vou ler o e-mail, se ele é passado adiante, como é a questão da segurança". Também Thomson constata que a partir do momento em que se escreve por e-mail sempre se pode permanecer no anonimato. "Eu posso criar um endereço e assinar como Helga Thomson ou qualquer outro nome"³²⁰. Na visão de H.M., o anonimato também traz inclusive diferenças entre o aconselhamento por chat e e-mail:

Na sala de chat eu não consigo confiar nos dados que a pessoa me fornece: Se realmente é um homem, por exemplo. Ali eu não acreditaria em nada do que me seria falado. Eu realmente não consigo acreditar... Por e-mail, se uma pessoa escreve e diz que é mulher é mais provável que seja. É anônimo, mas é autêntico. No chat as pessoas que entram criam a sua própria identidade. Eu acho que é muito parecido com telefonemas que são uma farsa...³²¹

Na percepção de H.M., estes casos também devem ser aceitos e respeitados, pois apesar de se criar uma identidade, esta interação trará efeitos:

Se uma pessoa usa uma farsa e envia um e-mail existe um problema dentro dela que de certa maneira é abordado no que ela escreveu.

anexos desta pesquisa, H. M. 73.

³²⁰ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, THOMSON, 87.

³²¹ Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, H. M., 88, 90, 94.

Neste caso eu também não tenho problemas em levá-la a sério.³²²

3.2.1.18. Avaliação e perspectivas

O Aconselhamento Pastoral da *Telefonseelsorge* na Internet é disponibilizado através de site, por meio do qual se envia e-mail ou se estabelece contato por chat. Esta é uma forma apropriada para que possa ser localizado com facilidade e acessado de forma instantânea de qualquer ponto que tenha conexão com a Internet, a qualquer hora do dia, independente da localização geográfica.

A possibilidade do próprio/a aconselhando/a criar uma conta com senha no site da *Telefonseelsorge* favorece o anonimato e proporciona segurança no processo do Aconselhamento Pastoral. A coordenação centralizada e a prática da redistribuição dos atendimentos entre os postos da *Telefonseelsorge* tornam o trabalho prático e dessa forma evita-se a sobrecarga de conselheiros/as. Também permite que os próprios/as conselheiros/as acessem e respondam os e-mails a partir da sua casa ou qualquer outro local no qual se encontrem.

A prática adotada pela *Telefonseelsorge* de que todos os e-mails de um/a mesmo/a aconselhando/a sejam respondidos pelo/a mesmo/a conselheiro/a permite que se estabeleça uma relação de confiança entre ambos e favorece no processo de ajuda, especialmente para a criação das condições propícias para a mudança defendidas por Rogers, a saber: autenticidade, aceitação e empatia.

³²² Entrevista com coordenadora da *Telefonseelsorge* Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora presencialmente em 05 de outubro de 2009, disponível nos anexos desta pesquisa, H.M., 96.

O sigilo e o anonimato integrados na concepção da *Telefonseelsorge* e rigorosamente observados pelos/as conselheiros/as permite as pessoas a falar sobre seus problemas sem receios, uma vez que não serão identificadas e expostas a situações de constrangimento. O sigilo e o anonimato protegem aconselhados/as e conselheiros/as, pois principalmente o anonimato não permite que se estabeleça uma relação para além do aconselhamento. A opção em ajudar as pessoas de forma anônima demonstra uma grande abertura e acolhimento por parte da *Telefonseelsorge*, inclusive comprova que não se tem por objetivo doutrinar, controlar, vigiar a vida das pessoas que buscam ajuda. Por outro lado, o anonimato pode ser um ponto frágil deste serviço de aconselhamento, justamente por não permitir o estabelecimento de vínculos comunitários. A relação entre conselheiro/a e aconselhando/a se restringe na comunicação virtual.

A forma de selecionar, capacitar e supervisionar os/as colaboradores/as da *Telefonseelsorge* exige trabalho e investimento de tempo, pessoas e dinheiro. Entretanto, o fato dos/as conselheiros/as realizarem o serviço de Aconselhamento Pastoral de forma voluntária, motivados/as pela fé, pelo amor ao próximo, pela responsabilidade social reduz os custos e contribui para o êxito da *Telefonseelsorge*. Se os/as colaboradores cobrassem pelo aconselhamento prestado ou se este fosse realizado apenas por ministros/as ordenados/as este serviço provavelmente não seria viável. Na *Telefonseelsorge*, portanto, pratica-se de forma exitosa o sacerdócio geral de todas as pessoas crentes.

O trabalho conjunto das duas grandes Igrejas que mantém a *Telefonseelsorge* é um exemplo de ecumenismo bem sucedido e contribui para que a *Telefonseelsorge* seja uma instituição forte, bem divulgada, abrangente, reconhecida e aceita pela sociedade alemã. É, sem dúvidas, uma forma das Igrejas

atualizarem os vínculos com a sociedade, divulgarem o Evangelho na linguagem dos relacionamentos, assumirem a sua responsabilidade social.

A *Telefonseelsorge* cultiva a ética, mantém o sigilo e se preocupa com a proteção dos dados. Esta é uma atitude essencial de instituições ou pessoas que querem manter sites e serviços de Aconselhamento Pastoral e contribui para o êxito e a procura de ajuda.

A *Telefonseelsorge* disponibiliza Aconselhamento Pastoral pela Internet, através de e-mail e chat, e também através de telefone. Além destas modalidades, ela criou *links* com outras ofertas de aconselhamento pela Internet, grupos, instituições. As diferentes ofertas da própria *Telefonseelsorge* e o vínculo através dos *links* complementam, enriquecem e diversificam as opções de ajuda. Se uma pessoa, por exemplo, que estabeleceu contato por e-mail com a *Telefonseelsorge* tiver necessidade de falar com outro/a conselheiro/a dispõe da opção de telefonar, marcar hora para o chat ou procurar um grupo de apoio específico.

A compreensão de Aconselhamento Pastoral e escolha das linhas psicológicas nas quais se orientam os/as conselheiros/as da *Telefonseelsorge* demonstram que não se tem uma postura rígida diante das pessoas que buscam ajuda, que não se segue apenas um modelo de aconselhamento, mas que é realizada uma leitura da pessoa que esta sendo aconselhada e se molda a resposta a partir das particularidades e necessidades de cada uma.

As estatísticas relacionadas ao atendimento publicadas no site da *Telefonseelsorge* contribuem para que se tenha uma visão do todo e de aspectos específicos do Aconselhamento Pastoral realizado e do perfil das pessoas que buscaram ajuda. Além do número de pessoas atendidas, do sexo, da idade, do

estilo de vida, também se tem uma visão dos tipos de problemas ou motivos que fizeram com que se dirigissem ao site da *Telefonseelsorge*. As estatísticas revelam, por exemplo, que a maior parte das pessoas atendidas pela *Telefonseelsorge*, através da Internet, é de mulheres com idade entre 20 e 29 anos, que vivem com companheiro ou família, e que os temas mais abordados são relacionamentos com companheiro e família, problemas psíquicos, questões relacionadas a trabalho e formação. A consciência destes dados permite, por exemplo, que determinados assuntos sejam priorizados na formação dos/as conselheiros/as.

As estatísticas do Aconselhamento Pastoral realizado na *Telefonseelsorge* corroboram a afirmação de Buval, que diz que as "mulheres se apóiam mutuamente, elas trabalham em conjunto, aprendem umas com as outras" e com o surgimento da comunicação abriram-se novas possibilidades que levam essa cooperação para além das fronteiras geográficas.³²³

A forma de apresentação do site da *Telefonseelsorge*, as informações e os conteúdos publicados, é ampla, completa, esclarecedora e objetiva. Ao se acessar o site tem-se uma gama de informações que permitem ao internauta conhecer, identificar a instituição, a forma de funcionamento, bem como sua finalidade e objetivos. As formas de aconselhamento são esclarecidas, as orientações práticas do funcionamento são claras e objetivas facilitando a navegação e o acesso ao Aconselhamento Pastoral.

Por ser uma instituição de Aconselhamento Pastoral localizada na Alemanha, o site da *Telefonseelsorge* foi criado na língua alemã. As pessoas que dominam a língua alemã poderão acessar o aconselhamento por e-mail ou chat a partir de qualquer parte do planeta pelo fato da Internet ter

³²³ Bettina DUVAL, Virtuelle Mädchen- und Frauennetze als Kooperations- und Empowerment-Räume. In: Christina SCHACHTER, Gabriele WINKER, *Virtuelle Räume - neu Öffentlichkeiten*, p. 219.

abrangência mundial. Por outro lado, este é um dos limites da *Telefonseelsorge* na Internet. Embora a *Telefonseelsorge* tenha por princípio estar disponível para qualquer pessoa que precise de ajuda, ela não consegue atingir plenamente este objetivo devido à restrição da língua.

O serviço realizado pela *Telefonseelsorge* é uma oferta que está integrada na vida da atual sociedade e se constitui num novo espaço para a prática do Aconselhamento Pastoral. É uma oferta que ultrapassa fronteiras geográficas e independe da presença física de conselheiro/a e aconselhando/a num mesmo local. É uma forma de comunicação direta, anônima e de baixos custos financeiros podendo ser acessa de qualquer lugar do planeta que tenha conexão com a rede mundial de computadores.

Através dos atendimentos realizados pela *Telefonseelsorge* constata-se que quem busca ajuda é o indivíduo "hipermoderno", como afirma Lipovetsky, que enfrenta dificuldades, dúvidas, crises e que busca a forma de ajuda e elege a solução que lhe parecer mais apropriada. A forma de ajuda fundamentada basicamente na abordagem centrada na pessoa e nas suas capacidades desenvolvida na *Telefonseelsorge* vai ao encontro de um jeito de ser das pessoas "hipermodernas" que são artistas da sua própria vida.

A compreensão predominante de Igreja, religiosidade e espiritualidade constatada no grupo de conselheiros/as da *Telefonseelsorge* é um modelo mais individualizado, ou seja, cada indivíduo vive de acordo com a sua fé e se relaciona com determinadas pessoas ou grupos afins. A *Telefonseelsorge* é mantida por duas grandes Igrejas centenárias, os seus/suas conselheiros/as, no entanto, são diferentes pessoas que se uniram para prestar Aconselhamento Pastoral, algumas com vínculos mais estreitos com sua Igreja, outras que vivem formas mais individuais e independentes de espiritualidade.

3.2.2. Maranataonline ³²⁴

3.2.2.1. História

A partir de uma consulta nas cartas publicadas no site, contata-se que esta oferta de aconselhamento iniciou no ano de 2004, a partir do primeiro pedido de orientação intitulado "Gritar, cair, chorar... Seria um desequilíbrio emocional no Culto a DEUS?" A última carta publicada é do mês de novembro de 2008, denominada "Medo do namorado possessivo e com dor da perda de sua mãe". Neste período de quatro anos foram publicadas 90 cartas de pedido de aconselhamento no site da Maranataonline.³²⁵

Inicialmente o aconselhamento era realizado através do mensageiro instantâneo (MSN), mas esta forma transformara-se numa sobrecarga para o pastor. A partir do conhecimento de outros sites que ofereciam o aconselhamento na forma de e-mail e publicação o pastor decidiu criar a modalidade atual, mais viável porque o pastor pode acessar e responder quando tiver tempo.³²⁶

3.2.2.2. A publicação como conceito central

Maranataonline é um site criado pela Igreja Evangélica Maranata de Nova Friburgo (RJ), também denominada de "Conexão Vida", que disponibiliza estudos, meditações, avisos e

³²⁴ IGREJA EVANGÉLICA MARANATA. *Textos*, disponível em <http://www.maranataonline.org.br/index.php?item=textos&tipo=1>, consultado em 09.10.2009.

³²⁵ *Igreja Evangélica Maranata*, disponível em <http://www.maranataonline.org.br>, consultado em 09.10.2009.

³²⁶ Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos anexos desta pesquisa, Renato 02.

informações diversas e em destaque o "Aconselhamento Virtual" por e-mail. A comunidade é uma Igreja local coordenada por oito pastores. O Aconselhamento Pastoral virtual disponibilizado no site é realizado apenas por um dos pastores, chamado Renato Gonçalves.

Segundo o pastor Gonçalves, conselheiro que responde aos e-mails de aconselhamento enviados para o site, Maranata significa "o Messias veio, está aqui e voltará" e pode ser encontrada na Bíblia no livro de 1. Coríntios 16,22: "Se alguém não ama o Senhor Jesus Cristo, seja anátema; maranata!" A expressão "Maranata", porém, constituiu-se num período após anátema.³²⁷

Quando um judeu encontrava outro, antes da vinda de Jesus, diziam Marân, que significava Senhor Nosso ou o Messias Virá, e depois da vinda de Jesus, quando o mesmo judeu não convertido a Jesus encontrava outro judeu continuava dizendo Marân, porém encontrando-se com um judeu convertido a Jesus este acrescentava a palavra Athá, assim essas duas palavras juntas eram ouvidas Marân + Athá que tem o significado "o messias veio, está aqui e voltará".³²⁸

O pastor Gonçalves afirma que

A Igreja Maranata é apenas uma instituição registrada para o governo com estatuto e CNPJ, porém o povo que se reúne em nosso auditório crê que Jesus não veio estabelecer o cristianismo, que é uma produção humana, mas simplesmente morrer e ressuscitar para estabelecer seguidores. E é isso que lutamos para fazer descansadamente: seguir a Jesus e ouvir sua voz para cada situação de nossa vida.

Nossa filosofia de vida é a bíblia, principalmente o novo testamento e tendo como lente de interpretação os evangelhos de Jesus, que é a Pedra Principal de toda construção da bíblia, desta forma interpretamos toda a bíblia (Antigo e Novo Testamento a partir do comportamento, ações, mensagens e milagres de Jesus).³²⁹

Na página inicial da Maranataonline, quem acessa o site imediatamente depara-se com a expressão "Cartas Aconselhamento

³²⁷ Igreja Evangélica Maranata, disponível em <http://www.maranataonline.org.br/index.php?item=texto&tipo=1&id=110>, consultado em 03.01.2010.

³²⁸ Igreja Evangélica Maranata, disponível em <http://www.maranataonline.org.br/index.php?item=texto&tipo=1&id=110>, consultado em 03.01.2010, consultado em 03.01.2010.

³²⁹ Igreja Evangélica Maranata, disponível em <http://www.maranataonline.org.br/index.php?item=texto&tipo=1&id=110>, consultado em 03.01.2010., consultado em 03.01.2010.

Virtual” e o título de cartas enviadas e respondidas por um dos pastores da Igreja, chamado Renato Gonçalves. Ao se clicar no título abre-se o texto enviado pela pessoa que busca aconselhamento, com a respectiva resposta, inclusive com data e nome do pastor.

Outro caminho de acesso disponibilizado pelo site se abre quando se clica em “cartas” ou “contato”. Nestes acessos, além dos títulos das cartas respondidas, depara-se com o seguinte enunciado:

Se desejar que o seu problema receba um aconselhamento do Pastor Renato Gonçalves e venha colaborar com as dúvidas de outras pessoas envie-nos sua carta. Fique tranqüilo, a sua identidade e a das pessoas relatadas serão preservadas.³³⁰

Quando se clica nos dizeres “envie-nos sua carta” abre-se um formulário no qual o/a internauta tem espaço para escrever seu nome, endereço eletrônico, escolher o assunto (contato com a Igreja ou carta para aconselhamento) e depois formular o seu problema ou pedido de ajuda.

O prazo de resposta para o pedido de aconselhamento não é anunciado, mas afirma-se que “responderemos o mais rápido possível”. Em entrevista, o pastor Gonçalves afirmou que acessa diariamente a caixa de entrada de e-mails e responde a todos os e-mails de acordo com a sua disponibilidade de tempo e a urgência do pedido de aconselhamento. E-mails de pessoas com problemas mais graves, com suspeita de risco de suicídio, por exemplo, recebem prioridade de resposta, enquanto aqueles que abordam determinadas dúvidas ou assuntos relacionados à Igreja, conduta cristã ou dúvidas diversas são respondidos com menos urgência, conforme a disponibilidade de tempo do pastor.³³¹

³³⁰ Igreja Evangélica Maranata, disponível em <http://www.maranataonline.org.br/index.php?item=texto&tipo=1&id=110>, consultado em 03.01.2010, consultado em 09.10.2009.

³³¹ Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos

A publicação dos pedidos de aconselhamento com suas respectivas respostas tem por objetivo ajudar a esclarecer dúvidas de outras pessoas que venham acessar o site. Através da leitura dos aconselhamentos disponibilizados no site é possível obter-se respostas e soluções para questões e problemas semelhantes sem a necessidade de se escrever individualmente para o pastor. A publicação também facilita o aconselhamento para o pastor que, por sua vez, não precisa fornecer as mesmas respostas para vários e-mails com o mesmo teor.

3.2.2.3. Definição e missão

O Aconselhamento Pastoral da Maranataonline é um serviço on-line de aconselhamento com o pastor da comunidade que pretende ajudar as pessoas em situações de crise, a partir de um referencial bíblico. O serviço tem por objetivo ouvir, orientar e ajudar pessoas que não têm com quem falar sobre qualquer problema. Quando for necessário e desejado pelo/a pessoa que busca ajuda, procura-se encaminhá-la para outras formas de ajuda, como por exemplo, aconselhamento face a face ou profissionais da área da psicologia disponíveis na própria comunidade.

A Conexão Vida existe para abençoar a sua vida. Se você estiver precisando de um aconselhamento, estiver passando por problemas e precisar de ajuda, procure-nos. Teremos imenso prazer em ajudá-lo. Tudo de graça e com a Graça de Deus!³³²

É uma oferta disponível a qualquer hora do dia, de forma anônima e gratuita, inicialmente destinada para os membros da Igreja Evangélica Maranata e habitantes da cidade de Nova Friburgo (RJ), mas aberta para qualquer pessoa que necessite

anexos desta pesquisa, Renato 49, 51.

³³² Igreja Evangélica Maranata, Disponível em
<http://www.maranataonline.org.br/index.php?item=conexao>, consultado em
 01.01.2010.

de ajuda e tenha acesso à Internet.

O pastor que responde aos e-mails compromete-se a manter em segurança e sigilo dados pessoais de quem procura ajuda e publicar somente os conteúdos abordados no aconselhamento no site, para que outras pessoas possam ler e aprender com as dúvidas de quem escreveu pedindo ajuda e as respectivas respostas do pastor.

Através da oferta de aconselhamento na Internet o pastor pretende criar um espaço no qual membros e também não-membros possam falar sobre seus problemas sem receios, principalmente sobre temas considerados tabus, pois esta forma de comunicação permite o anonimato e uma maior liberdade de expressão quando comparada com o diálogo face a face.

3.2.2.4. Fundamentos

(1) **Anonimato** - A pessoa que pedir ajuda pode permanecer no anonimato, criando um endereço de e-mail qualquer, podendo apresentar outro nome.

(2) **Sigilo** - Os pedidos de aconselhamento enviados para o site são direcionados pelo servidor para a caixa postal pessoal do pastor que irá respondê-los e a publicação do conteúdo no site acontece mediante autorização de quem pede ajuda, sem os dados pessoais ou informações que possam identificá-la, pois o pastor filtra e edita o conteúdo das perguntas.

(3) **Acessibilidade** - o Aconselhamento Pastoral pode ser acessado em qualquer hora do dia, em todos os dias do ano, de qualquer lugar que tenha acesso à Internet.

(4) **Abertura** - a princípio qualquer pessoa poderá escrever para o Aconselhamento Pastoral virtual para falar sobre qualquer tipo de problema.

(5) **Referência bíblica** - o pastor procura fundamentar biblicamente as suas repostas dadas aos pedidos de ajuda biblicamente, como por exemplo, na resposta à carta sobre "Medo do namorado possessivo e com dor da perda de sua mãe" o pastor cita Salmos 27,10; na carta sobre "Crise financeira, afetiva e interior. Vou voltar a ser feliz?" recebe a indicação do Salmo 116; para a carta com o título "Me ajuda... Abuso sexual, masturbação, traição e pornografia" o pastor menciona em sua resposta vários textos, como Provérbios 28,13; João 8,32; Lucas 5,31.

(6) **Sem custos adicionais** - os únicos custos são os da conexão de rede, pois o aconselhamento é prestado gratuitamente.

3.2.2.5. Dimensão Teológico-espiritual

Segundo o pastor Gonçalves, a Internet é um meio de comunicação disponível para qualquer pessoa, inclusive para a comunidade cristã. Por si só a Internet é um meio neutro que pode ser usado para a prática do mal (prostituição, pornografia, engenharia social, crime, etc.) e do bem. O Aconselhamento Pastoral através da Internet é uma forma de se praticar o bem, ajudando gratuitamente pessoas em dificuldades, crises, problemas.³³³

³³³ Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos

A Igreja Evangélica Maranata tem por objetivo do Aconselhamento Pastoral através da Internet “trazer vida, edificação, libertação e renovação” para as pessoas que estejam passando por crises, aflições, problemas e que venham buscar ajuda. Através do Aconselhamento Pastoral virtual o pastor apascenta “suas ovelhas virtuais”, trazendo alívio para quem está sobrecarregado e passando por situações difíceis. O texto bíblico selecionado e publicado no topo do site que fundamenta esta ação encontra-se no livro de Salmos 34.4, que diz: “Busquei ao Senhor, e ele me respondeu, e de todos os temores me livrou”.³³⁴

O aconselhamento através da Internet é uma extensão do serviço comunitário da Igreja Maranata. Além de sua atuação no Aconselhamento Pastoral virtual, o pastor participa nas demais atividades da comunidade, como celebrações, aconselhamento face a face. O site no qual se presta o serviço de aconselhamento pertence à comunidade, no qual também é possível obter-se informações sobre o funcionamento, atividades e acontecimentos da vida comunitária.

3.2.2.6. Compreensão de Aconselhamento Pastoral

A compreensão ou o modelo de Aconselhamento Pastoral praticado através do site da Maranataonline não é mencionado explicitamente. A partir da análise das cartas com suas respectivas respostas e da entrevista com o Pastor Gonçalves pode-se perceber que o Aconselhamento Pastoral disponibilizado no site não segue uma linha teológica ou psicológica definida, como por exemplo, o modelo centrado no cliente de Rogers, de psicologia pastoral, sistêmico. O Aconselhamento Pastoral da

anexos desta pesquisa, Renato 27.

³³⁴ Igreja Evangélica Maranata, disponível em <http://www.maranataonline.org.br/index.php?item=conexao>, consultado em 01.01.2010.

Maranataonline está centrado de forma personalizada no pastor que aconselha a partir de princípios bíblicos, religiosos e pastorais que ele mesmo crê e considera como corretos e úteis numa relação de ajuda. O pastor analisa a situação apresentada, expõe as suas idéias sobre o que a pessoa escreve, procura dizer palavras de conforto e ânimo e orienta a pessoa a pensar a partir de outra perspectiva, como por exemplo, no caso a seguir:

Casada apenas um ano e o marido deixou. Devo orar ou desistir da volta dele?

Estou casada há 01 ano e, há um mês meu marido saiu de casa, tudo porque ele se comportava como solteiro.

Depois de dois dias que ele saiu de casa, já estava envolvido com outra mulher, sofri muito porque não imaginava que isso fosse acontecer.

Um casal de amigos nosso me levaram para Igreja e me converti, mas continuo sofrendo muito.

Essa semana ele estava conversando comigo e falou que não quer voltar pra casa, e que está gostando dessa outra mulher que ele está, e ainda falou que se eu quiser arrumar outro companheiro pra mim, ele não vai se importar.

Minha dúvida é: devo continuar orando para ele voltar pra casa? Hoje acordei com uma forte dor no coração, e não sei se fiz certo, mais determinei a Deus que minha vitória tem que ser hoje, que meu marido tem que voltar pra casa Hoje, porque não sei se conseguirei suportar ele longe de mim.

Tenho falado com Deus, preciso do meu marido ao meu lado, tá doendo demais, e quero sair desse deserto!!

Estou orando e jejuando muito para a libertação de meu marido, mas o que eu mais desejo é ele de volta na nossa casa.

O que mais devo fazer, me ajuda, por favor, em nome do senhor

Jesus!!

Resposta:

Querida

Ovelha

Graça, Consolo e Direção para o seu coração!

Fiquei muito preocupado com o seu drama e sua dor, e antecipei sua resposta, visto que tenho outras cartas esperando aconselhamento. Mas ao perceber sua aflição me compadeci e respondi imediatamente: Converter a Jesus Cristo significa estar livre da condenação espiritual e ter vida eterna, não significa ficar livre das lágrimas desta terra, mas ter uma direção nas lágrimas dAquele que é o Pastor e Salvador de nossas almas: Jesus Cristo!

Em primeiro lugar quem tem a palavra final sobre qualquer história é Deus, isto significa que nem você, nem eu e nem ele poderá afirmar que seu casamento não tem mais jeito. E eu já vi muitas histórias terem mudanças das mais inesperadas.

A dor no seu coração é compreensiva, pois é uma angústia de quem ama e não tem a vida do amado ao seu lado: simplesmente horrível! Porém não se desespere, pois com certeza seu casamento não desmoronou somente porque ele queria viver uma vida sem muitas responsabilidades conjugais, mas toda um construção não firme foi

feita em seu relacionamento para que a casa caísse. Portanto é possível refazer essa construção, caso o perdão esteja em seu coração para ele, e isto vai requerer algum tempo.

Entretanto antes de tudo penso que você deve buscar uma Palavra de Deus específica para seu coração, pois Deus sabe falar direitinho para cada um de nós.

E você saberá que Ele está falando.

Por isto entenda que sua paixão pode querer que ele volte hoje, seu amor que ele nunca tenha saído, porém somente Deus tem uma Palavra final e determinante para isto.

Porém, não se esqueça que Deus não irá invadir a vontade dele e manipulá-lo para voltar, mas poderá deixá-lo livre para uma escolha correta. Porém, se a resposta for negativa, o consolo e força te invadirão e esta angústia cessará porque Deus falou.

Antes de tudo, não se sinta culpada por ele ter saído, pois os frutos mostram que o coração dele estava errado, independente de suas falhas.

Portanto aguarde com paciência, sei que será doloroso, até que o final chegue. E o final com certeza não é esse momento que você está vivendo.

Que Deus te abençoe rica e abundantemente em força e espera renovadora.

Em Cristo que é "Eu sou o Alfa e o Ômega, o Princípio e o Fim, diz o Senhor, que é, e que era, e que há de vir, o Todo-poderoso." Apocalipse 1:8.

Um beijo em seu coração aguardarei seu retorno.

Pastor Renato Gonçalves

[22/02/2008]

Do ponto de vista psicológico, o aconselhamento prestado pelo pastor Gonçalves procura emponderar as pessoas para que consigam vencer as dificuldades da vida (em sentido, social, econômico, psicológico, religioso). Nota-se que o pastor acredita que o estímulo ajuda as pessoas, de modo geral encaradas como fracas e carentes, a superar suas dificuldades e a vencer na vida. O seu aconselhamento é situacional, voltado para cada caso, porém, o fato de publicá-los no site parte da suposição de que há problemas típicos e comuns a todas as pessoas.

Em seu Aconselhamento Pastoral, o pastor distingue problemas espirituais de psíquico-emocionais disputas dogmáticas, a partir dos quais as suas "ovelhas virtuais" buscam por ajuda. No caso a seguir, por exemplo, o pastor detecta problemas psíquico-emocionais da jovem apaixonada pelo sobrinho:

Estou apaixonada por meu sobrinho!

- - - - -
 Gostaria de oração e aconselhamentos, pois estou em forte
 tentação: estou apaixonada por meu sobrinho.
 - - - - -

Resposta:

Querida ovelha!

Graça, sobriedade e Paz sejam contigo.

Você precisa se amar e amar mesmo o seu sobrinho, pois deixar que suas carências sejam canalizadas para quem se abriu com uma expectativa em você que não era a de mulher, mas de mãe como tia que você é, seria produzir em você e nele um trauma e dor que nenhum orgasmo poderia suplantar.

Pois o prazer não é apenas o que se tem no momento, mas toda uma reflexão que envolve o antes, o durante e principalmente o depois. O ser humano pode ter sensações que causam bem estar imediato, porém a dor da alma destruiria quase que instantaneamente a lembrança dessa sensação, levando a sua alma e a dele para um estado de angústia que não valeria a pena se você realmente se ama e a sua própria família, e principalmente o seu amado sobrinho.

O que você precisa encarar são as decepções de seu coração na área sentimental ou mesmo os traumas e complexo que podem ter sido instalados em sua vida de forma que você não está se sentindo segura hoje para amar alguém que apareceria fora do círculo de sua segurança.

Não escrevo com crítica ao seu coração, ao contrário compreendendo completamente a sua humanidade, e sabendo que Deus te entende muito mais e deseja ajudar o seu coraçãozinho tão frágil "como bolha de sabão, que está cansado de tempestades e vulcões, muitos invernos e poucos verões".

Espero seu retorno.

Um beijo em seu coração.

Pastor Renato Gonçalves.

[17/08/2006]

3.2.2.7. Organização

A forma de resposta do serviço de Aconselhamento Pastoral disponibilizado no site da Maranataonline é através do e-mail ou da publicação no próprio site. As pessoas que pedem ajuda e não autorizam a publicação de seu texto no site recebem a resposta do pastor apenas através de seu e-mail pessoal. Aquelas que, no entanto, permitem a disponibilização do pedido de aconselhamento para o acesso de outras pessoas recebem a respectiva resposta do pastor através da publicação no site.

3.2.2.8. Conselheiro

O serviço é prestado por apenas um conselheiro, um dos pastores (50 anos de idade) da Igreja Maranata - Conexão Vida de Nova Friburgo. O atendimento é prestado a partir de sua formação e experiência como pastor da comunidade. O pastor Gonçalves ampliou o aconselhamento que realizava na comunidade, de forma face a face para a Internet.

3.2.2.9. Destinatários/as

Os/as destinatários/as do Aconselhamento Pastoral virtual disponibilizado no site da Maranata - Conexão Vida são pessoas que estão passando por crises, problemas, dúvidas e necessitam falar com alguém de forma direta e preferencialmente no anonimato.

A princípio o serviço de Aconselhamento Pastoral virtual disponibilizado no site da Maranata - Conexão Vida tinha como destinatários os membros desta comunidade e os/as cidadãos de Nova Friburgo (RJ). No entanto, a abrangência nacional e internacional da Internet permitiu que todas as pessoas que falam a língua portuguesa, principalmente brasileiros no exterior, também tivessem acesso ao aconselhamento virtual disponibilizado no site, como poder ser constatado no seguinte caso:

Sou Imigrante em Portugal e esfriei espiritualmente!

Olá pastor, freqüentei uma Igreja por três anos, desci as águas tive muitas experiências com o Senhor, só que meu coração esfriou e hoje estou afastada, voltei a fumar e às vezes me sinto triste e sozinha embora tenha uma família linda e amável, meus filhos são servos do Senhor uma menina de 10 anos e um miúdo de cinco anos, trabalho muito e quando tenho folga não tenho vontade de ir à Igreja, sou imigrante em Portugal, meu marido foi obreiro e hoje também esta afastado. Somente as crianças freqüentam a Igreja.

Quero voltar, mas não encontro forças, e tenho medo de todas as lutas que encontrarei, mas sei que Jesus esta me chamando e não quero deixar meus filhos caminharem sozinhos, eu não fui sábia, construí minha casa na areia.

Por favor, ore por mim.

- - - - -

Resposta:

Querida ovelha!

Graça e iluminação ao seu coração.

Se seu real problema é realmente obedecer a um chamado de Deus você deverá fazê-lo o mais rápido possível e isto por amor a você e a Deus, e não fique preocupado com as lutas que você terá que enfrentar, pois você mesmo diz que teve várias experiências com Deus e as experiências só param quando você para. Se você prosseguir com Deus elas prosseguirão.

Mas penso que você deveria fazer uma análise melhor da sua vida, pois estando tudo bem e você ainda se sentindo triste s sozinha, poderá significar que seu relacionamento conjugal possa estar deixando frustrações e você precisará enfrentar de frente este conflito, antes que uma explosão emocional aconteça com você.

Aconselho você a se abrir com uma amiga ou mesmo um conselheiro familiar, podendo ser também o líder da Igreja onde você freqüentou e então abrir sua alma em tudo que está te acontecendo. Se estiver tudo certo, então restará você a começar a se alimentar da verdadeira comida que satisfaz a nossa alma: João 4:34 Jesus disse-lhes: A minha comida é fazer a vontade daquele que me enviou e realizar a sua obra. Sendo isto realmente é começar a romper a rotina sem uma vida de adoração e serviço a Deus.

Me escreva de novo e diga-me como está.

Oro para que Deus te abençoe rica e abundantemente em paz e direção.

Pastor Renato Fernandes Gonçalves

[20/12/2005] ³³⁵

3.2.2.10. Apresentação do site

A forma de apresentação do site da Maranataonline é organizada, objetiva, clara e de fácil acesso. Na página inicial imediatamente constata-se que o site é da Igreja Evangélica Maranata e que a ênfase está nas "cartas do aconselhamento virtual".

Em destaque está a imagem de um jovem no alto de uma montanha, sentado e refletindo ou orando, e o versículo bíblico (Busquei ao Senhor, e ELE me respondeu, e de todos os temores me livrou.) que remete ao Aconselhamento Pastoral.

Através da apresentação do site percebe-se que está prioritariamente direcionado para as pessoas que participam da comunidade e para os/as moradores/as de Nova Friburgo (RJ),

³³⁵ Igreja Evangélica Maranata, disponível em www.maranataonline.org.br, consultado em 03.01.2010.

pelo fato de não trazer muitas informações sobre a história, concepção teológica, missão ou outros dados, pois se pressupõe que a maioria das pessoas que irá acessar o site conhece o pastor e a comunidade.

Conforme o pastor Gonçalves, a forma de apresentação do site atrai ou afasta determinado público, que pré-seleciona as pessoas que irão acessá-lo, razão pela qual é importante refletir-se sobre a configuração, os símbolos que serão colocados.

Eu procurei, por exemplo, tirar um pouco assim a imagem, até o menino tinha posto antes, eu queria tirar uma de imagem de Igreja pra poder... ter um público mais amplo, Porque o ser humano é importante. Tudo é pelo ser humano, Deus ama o ser humano. Por exemplo, Deus ama aquele que está na Igreja, sentadinho, bonitinho e não ama aquele que não está... Não é o que a bíblia diz. O sol é pra justos e injustos. Até injusto está na Igreja. Judas estava na Igreja e era injusto. Deus o abençoou. Eu falo, olham Judas era ladrão, roubava...
Exatamente esse processo. A minha preocupação de fato era ampliar... Então isso é importante sim, a forma como você apresenta... Com certeza. Se a pessoa tem preconceito contra pastor, psicólogo... Ela não vai buscar. Você fecha portas... O bom mesmo seria botar "ministério aconselhamento Renato". Isso seria o ideal, porque quem é esse cara? Deixar na dúvida se ele é pastor, psicólogo... Mas é obvio que aqui temos respostas bíblicas...³³⁶

Outro aspecto relacionado à apresentação do site da Maranataonline é tamanho da fonte do texto utilizado que é pequeno. Este fato pode dificultar o acesso para pessoas com deficiência visual ao Aconselhamento Pastoral e à leitura das cartas publicadas, pois o site não oferece os recursos para aumentar o tamanho da fonte.

3.2.2.11. Confiança e proteção de dados

Segundo o pastor Gonçalves, a publicação das cartas é realizada mediante o consentimento de quem escreve para o site

³³⁶ Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos anexos desta pesquisa, Renato 46 e 47.

e que nem todas as mensagens são disponibilizadas. Os dados pessoais, características ou informações que possam levar ao reconhecimento da pessoa que busca aconselhamento ou das pessoas citadas no texto são retiradas para que o anonimato fique preservado, pois muitas se identificam ou outras que são reconhecidas pelo pastor devido às características que revelam na sua carta.³³⁷

As mensagens postadas no site para fins de aconselhamento são identificadas e enviadas diretamente para a caixa postal do computador pessoal do pastor Gonçalves, dessa forma outras pessoas não têm acesso ao conteúdo destes e-mails.³³⁸

3.2.2.12. Manutenção da página

A manutenção da página é realizada pelo pastor, juntamente com o profissional responsável pelo servidor que também é membro da Igreja Evangélica Maranata de Nova Friburgo (RJ).³³⁹

3.2.2.13. Links para outras ofertas de aconselhamento

O Aconselhamento Pastoral virtual é prestado por apenas um dos pastores da Igreja Maranata - Conexão Vida de Nova Friburgo, portanto, ele é o único colaborador deste serviço e também não existe vínculo com outros sites. No entanto, no site da Igreja Maranata são disponibilizadas informações sobre os serviços prestados nas dependências da própria comunidade,

³³⁷ Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos anexos desta pesquisa, Renato 49.

³³⁸ Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos anexos desta pesquisa, Renato 58.

³³⁹ Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos anexos desta pesquisa, Renato 22.

como por exemplo, Aconselhamento Pastoral face a face com os pastores, intercessão e oração, atendimento psicológico para pessoas carentes, assistência social, biblioteca, que podem ser procurados de segunda-feira até sábado, das 14 horas e 30 minutos até as 20 horas e 30 minutos. Além dos números de telefone também é informado o endereço do auditório central "Conexão Vida", local em que são prestados os serviços acima mencionados.³⁴⁰

3.2.2.14. Estudos e meditações

No site são disponibilizados estudos e meditações sobre temas bíblicos, história da Igreja, relacionados com a fé e Aconselhamento Pastoral. Os estudos e as meditações têm por objetivo auxiliar os/as leitores/as em suas dúvidas, na sua vivência cristã e a crescer espiritualmente.³⁴¹

3.2.2.15. Estatísticas

O site da Maranataonline não fornece cálculos estatísticos, mas disponibiliza o conteúdo das cartas enviadas para fins de aconselhamento entre os anos de 2004 e 2008. Para este trabalho foi realizado um levantamento de dados, a partir destes conteúdos, que deram origem aos gráficos seguintes. Através destes gráficos pode-se chegar a uma visão mais abrangente das pessoas que buscam orientação neste site, dos temas abordados com maior frequência, da forma de aconselhamento e do pastor que responde as cartas.

O número de contatos estabelecidos através de e-mail para

³⁴⁰ Igreja Evangélica Maranata, disponível em <http://maranataonline.org.br/index.php?item=conexao>, consultado em 30.12.2009.

³⁴¹ Cf. Anexo 2.

fins de aconselhamento não foi dividido em categorias, porque na maioria dos casos publicados as pessoas têm o hábito de escrever apenas uma vez, embora o pastor ofereça a possibilidade de retorno. Através das cartas publicadas não foi possível identificar a frequência de envio de outros e-mails, além do primeiro, de uma mesma pessoa. Apenas em alguns casos foi reenviado o mesmo pedido de ajuda, devido a problemas técnicos.

O número total de cartas publicadas no site da Maranataonline no período de 2004 a 2008 foi noventa. Constata-se um crescimento na procura deste serviço ao se analisar o período de 2004 a 2005, e uma redução nos anos seguintes. As razões para esse decréscimo podem ser consideradas as seguintes: a publicação no site dos aconselhamentos realizados faz com as pessoas leiam o que está disponibilizado e pelo fato de encontrarem uma resposta para a sua dúvida não escrevem para o pastor; a escassez de tempo do pastor Gonçalves leva a não publicação de novos aconselhamentos.

Contatos	2004	2005	2006	2007	2008
Total e-mails	28	35	16	06	04

Tabela 10: Contatos da M.O. (Maranataonline)

A partir do levantamento de dados referente ao sexo das pessoas que escrevem para o aconselhamento virtual da Maranataonline evidenciou-se que desde o início foram as mulheres que mais fizeram uso deste serviço. Este percentual inclusive passou por gradativo aumento no período de 2004 a 2008. Do total das 90 cartas eletrônicas enviadas para o Aconselhamento Virtual, em 16 não foi possível identificar o sexo, ou seja, 17,77 %.

Na visão do pastor Gonçalves, a razão pela qual um número maior de mulheres do que de homens busca ajuda no site pode ser o fato delas terem maior facilidade de falar sobre seus problemas. Gonçalves afirma que

as mulheres, por exemplo, quando elas mandam cartas, elas têm mais facilidade de botar o nome delas, de abrir o coração e dizer: olha, sou fulana. Os homens são o que mais se escondem, são mais fechados. A natureza masculina... Ainda mais alguns problemas que eles relatam como adultério, homossexualismo, que eles não querem que ninguém saiba... "Pastor eu tenho uma tendência a gostar de homem"... Quer dizer, isso pra um homem falar e confessar é, dentro da nossa cultura brasileira, mais constrangedor ainda. Estou em adultério, quer dizer, medo de que alguém possa identificar alguma coisa... "acho que é você que está naquele site". Mesmo que a gente elimina, mas tem alguns que colocam: "não quero que saibam quem eu sou, mas sou diácono da Igreja, etc.", começam a colocar todas as características que a gente quase identifica... "sou do ministério..." a gente costuma eliminar esse tipo de identificação, mas geralmente os homens, a tendência deles é de ocultar mais. Nunca tinha parado pra pensar nisso. Agora vou pensar!³⁴²

Sexo em %	2004	2005	2006	2007	2008
Masculino	31,81	27,58	28,57	16,66	0
Feminino	68,19	72,42	71,43	83,34	100,00

Tabela 11: Distribuição por sexo dos Contatos da M.O.

A idade das pessoas que buscaram orientação no site da Maranataonline é um dos dados pouco explicitados nas cartas. Em 81 cartas a idade sequer foi mencionada, embora pelo conteúdo do aconselhamento pode-se perceber que na maioria dos casos se trata de pessoas jovens, provavelmente com idade entre 15 e 45 anos. Dentre as nove pessoas que mencionaram sua idade, a distribuição foi a seguinte: (01) 14 anos, (01) 16 anos, (01) 17anos , (01) 20 anos, (01) 24 anos, (02) 27 anos, (01) 28 anos e (01) 41 anos de idade.

³⁴² Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos anexos desta pesquisa, Renato 39.

Idade em números	2004	2005	2006	2007	2008
0 - 9					
10 - 19		2			1
20 - 29	3	2			
30 - 39					
40 - 49				1	
50 - 59					
60 - 69					
70 ou mais					

Tabela 12: Distribuição por Idade dos Contatos da M.O.

Através dos contatos também se buscou descobrir a forma de vida de quem busca ajuda por e-mail, esta, porém, também é relatada em poucos casos. Em 53 cartas não fica evidente como a pessoa vive. Apenas em 37 pode-se constatar que vivem com marido/esposa, companheiro/a ou em família e uma minoria mora sozinha.

Estilo de vida em %	2004	2005	2006	2007	2008
Vive sozinho/a					33,33
União estável - casado/a	75,00	30,76	71,42	40,00	33,33
Numa família	25,00	69,23	28,57	60,00	33,33
Mãe solteira					
Vive em república					

Tabela 13: Distribuição por Estado Civil dos Contatos da M.O.

Ao se buscar identificar a profissão das pessoas que escrevem para o aconselhamento virtual da Maranataonline notou-se que raramente esta é mencionada. Dentre as 90 cartas, pode-se identificar que sete pessoas trabalham (têm emprego fixo ou são autônomas), duas são desempregadas e três que estudam. Devido a este reduzido número de informações torna-se difícil estabelecer dados estatísticos.

Os temas abordados no aconselhamento virtual da Maranataonline - Conexão Vida podem ser divididos em três áreas: Situação individual, condições sociais e contexto social. Os temas mais freqüentes enquadram-se em "ideologia, sociedade, política, Igreja³⁴³", seguidos de "relacionamento, casamento, união estável" e "sentido, fé, orientação"³⁴⁴.

Nota-se que os temas mais freqüentes estão inseridos na área do contexto social, seguidos de condições sociais enquadrados e depois na área da situação individual, conforme o quadro a seguir.

³⁴³ Os temas enquadrados no item "ideologia, sociedade, política, Igreja", em maior parte, estão relacionados com a Igreja. Geralmente são preocupações relacionadas a questões morais religiosas e teológicas. Perguntas como, por exemplo, "É lícito aos olhos de Deus que eu me beneficie de um ato de pecado?", "Comemorar o Natal usando os seus símbolos, é pecado na vida de um cristão?", "Não querendo pecar, gostaria de saber se o *piercing* na sobrancelha é pecado, pois gostaria de usá-lo.", "Sexo antes de casar quando amamos é pecado?" demonstram a existência de um vínculo da vida diária de quem escreve com a fé, bíblia e Igreja. São questões de fé pessoal inseridas no contexto da Igreja e sociedade.

³⁴⁴ No ano de 2008 o percentual relacionado ao tema "relacionamentos" superou o percentual referente ao tema "Ideologia, sociedade, política, Igreja", essa diferença, porém, não ganha relevância tendo em vista que o número total de atendimentos naquele ano foi de apenas 04 cartas, enquanto que nos anos anteriores esse número foi consideravelmente maior, conforme tabela 10 da M.O. (2004 = 28; 2005=35; 2006=16; 2007=06). O percentual dos atendimentos relacionados ao tema "Ideologia, sociedade, política, Igreja" nestes anos foi nitidamente maior do que o de "relacionamentos".

Temas em %	2004	2005	2006	2007	2008
Situação individual:					
Sentido, fé, orientação	2,38	17,19	16,28	33,33	14,29
Solidão	4,77	3,12	3,22		
Doença física					
Doença psíquica	9,53	10,94	6,44		
Comportamento autodestrutivo					
Transtornos alimentares					
Comportamento aditivo	2,38	1,56	3,22		
Suicídio			3,22		
Morrer, morte, luto	2,38	1,56			14,29
Violência, criminalidade, estupro	4,77		3,22		
Sexualidade	14,28	4,69	6,44		
Gravidez			3,22		
Condições sociais:					
Relacionamento, casamento, união estável	11,90	14,07	12,88	14,29	42,85
Família, parentes	2,38	10,94	6,44	9,53	
Amizades, vizinhança, colegas		1,56	3,22	4,76	
Contexto Social:					
Trabalho, escola, formação		4,68	3,22	4,76	
Moradia, lazer		1,56			
Dinheiro, economia, dívidas	2,38		9,66		
Ideologia, sociedade, política, Igreja	40,46	26,57	19,32	33,33	28,57
Informações diversas					
Outros	2,38	1,56			

Tabela 14: Distribuição por Temas dos Contatos da M.O.

3.2.2.16. Chances e limites

Conforme Gonçalves, as chances e as vantagens superam as desvantagens do Aconselhamento Pastoral virtual. A característica própria desta modalidade de ajuda é a comunicação escrita, na qual aconselhando/a e conselheiro/a não se encontram pessoalmente, face a face. Ao mesmo tempo em que a ausência do contato pessoal pode limitar o Aconselhamento Pastoral, ela também pode se transformar em chances para pessoas que tenham dificuldades de falar sobre seus problemas. Nas palavras do pastor:

Eu só vejo vantagens, eu não vejo nenhuma desvantagem. Eu acho que até agora não tive desvantagens. O que pode ser uma desvantagem é que você não tem o contato pessoal, mas em algumas situações essa é a vantagem porque a pessoa não quer ter o contato pessoal. Eu acho que a pessoa tem esse direito de ser ajudada sem ter que passar por algum constrangimento, por alguma situação delicada. Existem situações delicadas que as pessoas contam, então é muito fácil.³⁴⁵

Na visão de Gonçalves, a Internet é um instrumento de apoio ao Aconselhamento Pastoral e em determinadas situações também pode ser utilizada para fins de evangelização.

Eu não vejo desvantagem. Quem não quer usar não precisa, mas quem quer que use porque é bem vantajoso mesmo. É uma arma de evangelização, de apoio, fantástica!³⁴⁶

O serviço do Aconselhamento Pastoral virtual da Igreja Evangélica Maranata está centralizado na função do pastor que recebe, responde e publica o conteúdo dos e-mails. Por ser um serviço exclusivo de um dos pastores da comunidade e paralelo às suas demais atividades pastorais, ocorre uma sobrecarga nesta função, conforme afirma o pastor:

Eu só não tenho muito tempo. Às vezes, a quantidade de e-mails que eu ainda tenho pra responder é muito maior que eu já respondi, é muita coisa, mais é muita coisa mesmo. Eu aviso a pessoa, digo que

³⁴⁵ Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos anexos desta pesquisa, Renato 31.

³⁴⁶ Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos anexos desta pesquisa, Renato 32.

sinto muito, mas... Não vai dar, mas eu vou responder. Porque eu não gosto de responder de qualquer maneira. Eu procuro cuidar da pessoa que eu sei que está ali por trás e isso requer tempo.³⁴⁷

Além do trabalho de ler e responder os e-mails, o pastor também necessita de tempo e dedicação para apropriar o texto recebido de forma que possa ser publicado no site sem os dados pessoais ou informações que possam fazer com que os/as leitores/as identifiquem o/a aconselhando/a.

Tem o trabalho de eliminar dados, às vezes tem uma pessoa que escreve muito errado, eu procuro corrigir. Eu faço uma correção daquilo que ela escreveu. Às vezes a pessoa diz que „não tem problema botar o meu nome“... Pra responder, o aconselhamento dá certo trabalho. Não é só a resposta, porque também tem o detalhe de você trabalhar o texto da pessoa. Às vezes tem aquela pessoa que tem dificuldades de se comunicar... Você entende o que ela está falando porque você está acostumado com o contexto, mas quem vai ler não vai entender. Às vezes pessoas da Igreja, mas também muitas pessoas não cristãs que acessam o site.³⁴⁸

A publicação do Aconselhamento Pastoral realizado pelo pastor Gonçalves possui algumas vantagens, como por exemplo, qualquer pessoa que acessar o site poderá ler as perguntas e situações apresentadas com as respectivas respostas do pastor. Ao mesmo tempo em que a publicação pode ajudar outras pessoas a resolverem seus problemas e esclarecer suas dúvidas, ela também poderá ser questionada por aquelas que não concordarem com a visão e as respostas do pastor.

Eu já havia visto alguns sites que iam mais ou menos nessa direção, que eles publicavam o aconselhamento e eu achava interessante, eu lia. É como um fórum, na verdade, você tem um problema qualquer, por exemplo, você precisa instalar uma impressora. Você procura aquilo e você acha a solução. „Puxa vida, isso resolve o meu problema“. Assim tem cartas que pessoas lêem e dizem: „pastor isso responde o meu problema e estou escrevendo só pra agradecer a você porque li e solucionei um problema que eu tinha há anos na minha vida“. A publicação eu achei importante nesse sentido, pois ela fica lá. Tem também pessoas que dizem pastor acho um absurdo isso que você respondeu... Não tem sentido, não concordo... Não tem só coisa a favor.³⁴⁹

³⁴⁷ Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos anexos desta pesquisa, Renato 32 e 33.

³⁴⁸ Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela pesquisadora na cidade de Nova Friburgo (RJ), em 27.12.2009, disponível nos anexos desta pesquisa, Renato 33.

³⁴⁹ Entrevista com Pastor Renato Gonçalves, realizada presencialmente pela

3.2.2.17. Avaliação e perspectivas

O Aconselhamento Pastoral da Igreja Evangélica Maranata na Internet é disponibilizado através de site, por meio do qual se envia e-mail. Esta é uma forma apropriada de se disponibilizar uma oferta de aconselhamento, pois permite que essa possa ser localizada facilmente e acessada de qualquer ponto que tenha conexão com a Internet.

O meio de se contatar o conselheiro é através de um formulário eletrônico disponibilizado no site, no qual precisam ser informados o endereço eletrônico pessoal, nome, título do assunto e a mensagem. Esta modalidade pressupõe que a pessoa utilize o próprio e-mail para receber a resposta, caso não queira que o conteúdo seja publicado no site. É uma oferta com menor grau de anonimato e foi criada especialmente para ajudar membros da própria Igreja Evangélica Maranata e pessoas da cidade de Nova Friburgo (RJ).

A publicação do conteúdo no site é a forma comum de resposta ao pedido de aconselhamento e tem a finalidade de ajudar outras pessoas que têm perguntas semelhantes. Esta modalidade requer dedicação e trabalho, pois se torna necessário que se omita todos os dados pessoais e informações que possam identificar o/a aconselhando/a, com a finalidade de preservar o sigilo e não colocar o/a aconselhando em situação de constrangimento.

No site da Igreja Evangélica Maranata apenas um conselheiro responde aos e-mails. Este conselheiro, por sua vez, é pastor desta Igreja e o Aconselhamento Pastoral na Internet é realizado de forma paralela às suas demais atividades pastorais. O atendimento realizado pelo conselheiro

é personalizado, sendo especialmente importante para membros que o conheçam e o queiram contatar de forma mais discreta.

Na concepção do Aconselhamento Pastoral no site da Igreja Evangélica Maranata integrou-se a preocupação com o sigilo e a proteção dos dados pessoais das pessoas que buscam ajuda. O direcionamento dos e-mails para o computador do conselheiro, a publicação do conteúdo sem os dados pessoais, mediante autorização dos/as aconselhados/as, são elementos essenciais para o bom-funcionamento desta modalidade de ajuda.

A oferta do Aconselhamento Pastoral através do site originalmente foi destinada aos membros da própria Igreja Evangélica Maranata local e para os/as habitantes da cidade de Nova Friburgo (RJ). Como a Internet não possui fronteiras geográficas e no site não constam informações acerca de quem é o destinatário/a deste serviço, qualquer pessoa que acessar o site poderá se sentir convidada a escrever ao pastor. Desta forma, o Aconselhamento Pastoral, disponibilizado no site de uma Igreja local, ultrapassa as fronteiras geográficas, culturais, religiosas, podendo ser acessado inclusive a partir de outros países. Por outro lado, este livre e amplo acesso pode fazer com que o conselheiro passe por situações de sobrecarga e fazer com que não tenha condições de responder a todos os e-mails, quando a demanda exceder sua capacidade.

A compreensão de Aconselhamento Pastoral praticado no site está intimamente relacionada à compreensão teológica do próprio conselheiro, que responde aos pedidos de aconselhamentos, baseando-se na Bíblia. A Bíblia é a referência usada para esclarecer as dúvidas dos/as aconselhados/as sobre os assuntos trazidos; versículos bíblicos são citados para proporcionar conforto, coragem, ânimo e esperança. O Aconselhamento Pastoral da Maranataonline centrado de forma personalizada no pastor que analisa a situação apresentada, expõe as suas idéias sobre o que a

pessoa escreve, procura dizer palavras de conforto e ânimo e orienta a pessoa a pensar a partir de outra perspectiva, de forma geral, enquadra-se no modelo de "aconselhamento diretivo", que se baseia em "amplo e completo diagnóstico do caso, no estudo de várias soluções ou caminhos apresentados ao orientando"³⁵⁰.

O conteúdo disponibilizado no site é sucinto, especialmente o que está relacionado à história, definição, identificação da Igreja Evangélica Maranata. Além das cartas do aconselhamento virtual, são publicados os locais e horários de funcionamento das atividades comunitárias, fotografias de alguns eventos, estudos e meditações, um link para um site de vendas de CDs de músicas evangélicas. O site é apropriado para pessoas que conhecem a Igreja; no entanto, para aquelas que não a conhecem, permanecem algumas lacunas relacionadas à própria Igreja, como por exemplo, sua fundação e origem, princípios teológicos.

A partir das cartas publicadas no site pode apurar-se que os temas mais abordados estão relacionados à conduta cristã, seguidos por questões de relacionamento (namoro, casamento, família) e por dúvidas existenciais individuais, como sentido da vida e problemas relacionados à fé. Nota-se, portanto, que o fato do site ser de uma Igreja evangélico-pentecostal e o conselheiro ser o pastor desta comunidade, faz com que os temas abordados com maior frequência no Aconselhamento Pastoral estejam vinculados à vida cristã.

O cerne da vida comunitária da Igreja Evangélica Maranata é a celebração e o Aconselhamento Pastoral; ou seja, além das celebrações, o Aconselhamento Pastoral está no coração das atividades desta Igreja.³⁵¹ Da mesma forma, como o

³⁵⁰ DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA. *Aconselhamento e Aconselhar*, Versão On-line Século XXI.

³⁵¹ Essa prática assemelha-se ao conceito defendido por MacArthur e Mack, de que aconselhamento é um aspecto essencial da Igreja: "A pregação, o

Aconselhamento Pastoral é priorizado na vida da comunidade física, ele também foi priorizado no atendimento virtual. A estrutura do site é um reflexo da própria concepção e das prioridades desta Igreja. Igreja e site estão interligados, isto significa que os membros podem recorrer ao site para fins de Aconselhamento Pastoral virtual e o site encaminha membros e não-membros para as atividades oferecidas nas dependências da Igreja, como por exemplo, as celebrações, o Aconselhamento Pastoral face a face e o acompanhamento psicológico, mantido pela Igreja para atendimento gratuito em suas dependências. Portanto, além do papel diaconal, o Aconselhamento Pastoral virtual também assume um papel missionário na vida da Comunidade.

3.3. O Aconselhamento Pastoral virtual da *Telefonseelsorge* e Maranataonline: Semelhanças e diferenças

A partir do levantamento de dados e do estudo da *Telefonseelsorge* e da Maranataonline através do método da netnografia e da entrevista presencial foi possível conhecer e analisar duas formas de Aconselhamento Pastoral realizadas no ciberespaço. Detectaram-se semelhanças e diferenças entre os dois casos.

Os dois serviços são mantidos por Igrejas cristãs, a *Telefonseelsorge* de forma ecumênica por duas Igrejas históricas, a Igreja Católica e Evangélica Protestante, e a Maranataonline pela Igreja Evangélica Maranata, uma Igreja jovem, local, de cunho pentecostal.

Ambos zelam pelo anonimato e sigilo do Aconselhamento Pastoral. Na *Telefonseelsorge* estes acontecem de forma plena e

ensino, e evangelismo, o discipulado e o aconselhamento constituem-se todos os aspectos essenciais de um ministério eficaz e bíblico." John F. MACARTHUR, Wayne A. MACK, *Introdução ao Aconselhamento Bíblico*, p. 338.

rígida, a ponto de sequer se saber quem são os/as conselheiros/as e de não existir a possibilidade de contatá-los face a face. Na Maranataonline as pessoas, os dados pessoais são igualmente preservados. O conselheiro, porém, não é totalmente anônimo. Ele revela seu nome, dados da comunidade, endereços e telefones. O conteúdo das cartas em partes é publicado no site. Para aquelas pessoas que desejarem é possível estabelecer contato face-a-face com o conselheiro e demais membros da comunidade.

Os dois serviços utilizam o site e o e-mail para fins de aconselhamento. A forma de comunicação predominante é a escrita. São utilizados, portanto, os potenciais da escrita digitalizada e anônima para proporcionar coragem, alívio, clareza para as pessoas que necessitam de ajuda, que necessitem falar sobre o que aflige a alma. O Aconselhamento Pastoral nestes dois serviços independe de horário, local e data e conta com as vantagens da formulação, envio e resposta do e-mail.

Ambos têm como destinatários as pessoas que se comunicam através da Internet. Um grande grupo de pessoas que cresce a cada instante, especialmente pessoas mais jovens, inclusive de diferentes classes sociais, tendo em vista que o acesso à Internet atualmente não é apenas um privilégio de pessoas com melhor renda. Os acessos a partir de escolas, bibliotecas e locais públicos popularizaram o acesso a rede mundial de computadores, permitindo que qualquer pessoa envie e receba um e-mail para fins de Aconselhamento Pastoral.

A longa caminhada da *Telefonseelsorge* no Aconselhamento Pastoral pelo telefone foi incorporada no seu atendimento pela Internet. Uma coordenação central, vários postos de atendimentos espalhados pelo país, milhares de voluntários/as, todos os dados e acessos protegidos e guardados num servidor, integrante da IFOTES, são aspectos que ilustram a amplitude e

o profissionalismo técnico deste serviço. O longo período de formação, a supervisão e capacitação contínua dos/as conselheiros/as é outro elemento que enriquece e qualifica este serviço.

A Maranataonline, por sua vez, é um serviço criado por apenas um pastor e mantido por uma Igreja jovem e local. Neste serviço são acentuados os aspectos bíblicos e espirituais e mantidos estritos laços comunitários, enquanto que na *Telefonseelsorge* os laços comunitários são mais afrouxados e a espiritualidade é vivida de forma mais individualizada. Da mesma forma também são os seus fundamentos metodológicos: A Maranataonline orienta-se rigorosamente nos fundamentos bíblicos e numa concepção de aconselhamento de forma mais diretiva. O pastor busca entender o problema apresentado e a partir de suas experiências e referências bíblicas propor soluções. A *Telefonseelsorge*, por sua vez, orienta-se na abordagem centrada na pessoa e nas suas capacidades de solução do problema, valorizando a personalidade e acentuando a livre escolha de ser e viver de cada indivíduo. A espiritualidade, os fundamentos bíblicos estão incluídos na concepção do Aconselhamento Pastoral da *Telefonseelsorge*, mas não são pressupostos para quem busca ajuda. Estes são incluídos apenas se a pessoa que buscar ajuda os trouxer como referencial.

Através dos dados estatísticos contatou-se que os tipos de problemas que levam as pessoas a buscarem o Aconselhamento Pastoral virtual da *Telefonseelsorge* e Marantaonline são diferentes: Os temas mais abordados nos aconselhamentos da Marantaonline estão relacionados com "Ideologia, sociedade, política e Igreja", inseridos, na área do contexto social. As pessoas que se dirigem à *Telefonseelsorge*, por sua vez, abordam com maior frequência os temas referentes a relacionamentos, inseridos na área das "relações sociais". Essas diferenças provavelmente estão relacionadas à identidade

cultural de quem busca ajuda e às concepções dos dois serviços.

Contatou-se também que a abrangência da *Telefonseelsorge* é maior do que da Maranataonline. Em 2008 a *Telefonseelsorge* contava com 35 centros, com 267 conselheiros/as, que além do telefone e chat também atendiam por e-mail. O número total de e-mails enviados para fins de Aconselhamento Pastoral foi de 17.075. A Maranataonline existe apenas um centro e conta com a disponibilidade de um conselheiro. Em todo o seu tempo de Aconselhamento Pastoral virtual, entre os anos de 2004 e 2008, foram publicadas 90 cartas de atendimentos realizados. O menor alcance do Aconselhamento Pastoral virtual da Maranataonline deve-se a restrições físicas, especialmente por dispor de apenas um conselheiro para responder às cartas.

Pode-se afirmar que ao disponibilizarem o Aconselhamento Pastoral através de site e e-mail, a *Telefonseelsorge* e a Igreja Evangélica Maranata, com suas semelhanças e diferenças, ingressaram no mundo virtual e encontraram um novo espaço para ajudar as pessoas. As Igrejas mantenedoras destes serviços encontraram um novo caminho para transportar o evangelho através dos relacionamentos virtuais, atualizando os seus vínculos com a sociedade "hipermoderna". Para estes dois serviços o mundo virtual tornou-se um novo espaço para a prática do Aconselhamento Pastoral. Ambos aproveitaram o potencial da escrita, a comunicação instantânea, a diluição das fronteiras, o anonimato, a imobilidade móvel que esta nova plataforma de comunicação proporciona para ir ao encontro das pessoas que se encontram no ciberespaço.

3.4. Conclusão

Através do método da Netnografia e da entrevista

presencial conheceu-se e avaliou-se dois serviços que realizam o Aconselhamento Pastoral através da Internet, um alemão, a *Telefonseelsorge*, e outro brasileiro, a *Maranataonline*. A *Telefonseelsorge* é mantida de forma ecumênica e realiza Aconselhamento Pastoral por telefone a mais de 50 anos. Desde 1995 também passou a oferecer seus serviços através da Internet, por meio do e-mail e do chat. A *Telefonseelsorge* é uma oferta de Aconselhamento Pastoral das Igrejas Evangélica e Católica Romana durante 24 horas por dia, em todos os dias do ano, de forma anônima e gratuita. Ela está à disposição para qualquer pessoa que queira contatá-la, independente da idade, gênero, religião ou nacionalidade, para ouvi-la e respeitá-la dentro da sua fé, visão de mundo e convicções. Através da Internet, especificamente por e-mail e chat, a *Telefonseelsorge* pode realizar de uma maneira nova e ainda menos cerceada por inibições de toda a sorte o seu objetivo originário que é oferecer às pessoas desamparadas e desesperadas uma ajuda digna de confiança e gratuita.

Verificou-se que a *Telefonseelsorge* seleciona, capacita e supervisiona seus/suas conselheiros/as voluntários/as que são vistos como companheiros/as de diálogo. Eles/as ouvem, orientam e ajudam de forma anônima, sigilosa e sem imposições pessoas que não têm mais com quem falar sobre qualquer problema, como crises existenciais, questões relacionadas à fé, relacionamentos. Quando se fizer necessário e desejado, encaminham as pessoas para outras formas de ajuda, como por exemplo, aconselhamento face a face ou para profissionais.

Constatou-se que no trabalho da *Telefonseelsorge* estão presentes diferentes formas de comunidade. A união de duas grandes comunidades eclesiais tradicionais que são as duas Igrejas mantenedoras da instituição, pequenas comunidades constituídas pelos grupos de colaboradores-as e os indivíduos que buscam ajuda e espiritualidade por meio do Aconselhamento

Pastoral no site da *Telefonseelsorge*. Este exemplo prático ilustra a afirmação de Lipovetsky de que nas últimas décadas ganhou força um processo de autonomização dos indivíduos em relação às ordens da família, moral, da política, normas sexuais, às religiões e que estas se recompuseram sob o modelo individualista. A opção da *Telefonseelsorge* pela prática do Aconselhamento Pastoral não diretivo orientado no indivíduo e nas suas capacidades, pelo anonimato dos aconselhados e conselheiros, também confirmam essa autonomização do indivíduo.

No Aconselhamento Pastoral da Marantaonline verificou-se que este é realizado por um dos pastores da Igreja Evangélica Maranata de Nova Friburgo desde 2003. O Aconselhamento Pastoral da Marantaonline é um serviço on-line de aconselhamento com o pastor da comunidade que pretende ajudar membros e não-membros em situações de crise, a partir de um referencial bíblico. O serviço tem por objetivo ouvir, orientar e ajudar pessoas de forma anônima, sigilosa e gratuita nas suas dúvidas e problemas e quando for necessário e desejado encaminhá-la para outras formas de ajuda, como o aconselhamento face a face ou profissionais da área da psicologia disponíveis na própria comunidade.

Verificou-se que a forma de resposta do pastor é através de e-mail ou quando autorizado o conteúdo é publicado no site, sem os dados pessoais. A publicação dos pedidos de aconselhamento com suas respectivas respostas tem por objetivo ajudar a esclarecer dúvidas de outras pessoas que venham acessar o site. Além disso, ela também facilita o aconselhamento para o pastor que não precisará fornecer respostas idênticas para vários e-mails com o mesmo teor.

Conclui-se, a partir do estudo destes dois casos, que o Aconselhamento Pastoral virtual pode proporcionar um novo espaço no qual as pessoas da atual sociedade líquida moderna

podem encontrar um lugar seguro, estabelecer relações de confiança, experimentar uma nova forma de vida em comunidade. Através do Aconselhamento Pastoral disponibilizado na Internet, as Igrejas têm a oportunidade de transmitir segurança e apoio para pessoas que precisam lidar com seus medos, suas incertezas e angústias. A possibilidade de permanecer-se no anonimato e o comprometimento dos/as conselheiros/as com o sigilo permitem que aconselhados/as resolvam seus problemas sem a necessidade de se expor, passar por constrangimentos ou serem vítimas de falatórios.

CONCLUSÃO

A partir desta pesquisa conclui-se que a realidade do mundo virtual, da interação através da Internet, está integrada no contexto da sociedade atual e a tendência para o futuro é a ampliação dessa realidade. Embora ela ainda seja uma interação de custos elevados para boa parte da população brasileira, a probabilidade desses custos diminuïrem e o acesso ao mundo virtual se tornar cada vez mais popular tende a aumentar.

Percebeu-se que os diferentes serviços oferecidos pela comunicação mediada por computadores alteraram a interação humana nesta virada de milênio. Comunidades virtuais passaram a coexistir com comunidades tradicionais ou convencionais. Houve mudanças na percepção de tempo e espaço geográfico. Instantaneidade e imediatez passaram a ser as marcas da transmissão de informações e comunicação de forma on-line. A partir da realidade virtual produzida por computadores o ser humano é transportado instantaneamente para qualquer lugar do planeta sem sair de casa. Esta nova forma de comunicação é sem dúvidas um retrato de uma sociedade que se encontra em constantes transformações, cada vez mais individualizada, anônima, rápida, comunicativa, globalizada, leve e líquida.

Verificou-se que nas últimas décadas acentuou-se um processo capital de 'autonomização' dos indivíduos em relação às ordens da família, moral, da política, das normas sexuais e especialmente no que se refere às religiões. As suas formas tradicionais de ser estão se extinguindo e se recompondo num modelo mais individualista. Notou-se que as pessoas necessitam e buscam por segurança, apoio, vida em comunidade, mas também querem preservar a sua liberdade. Neste sentido, a vida comunitária eclesial, especificamente o Aconselhamento Pastoral, que em tempos passados acontecia num gabinete pastoral, em forma de confissão no confessional ou em atividades dentro das dependências físicas da Igreja, vêm se recompondo em novos modelos, como no Aconselhamento Pastoral virtual.

Constatou-se que a comunicação acontece num processo interativo e este pode ser dividido em cinco partes, ou seja, um/a transmissor/a dirige uma mensagem através de algum meio para um receptor/a com um determinado efeito, em um contexto e *com um propósito ou necessidade*. Desta forma também o Aconselhamento Pastoral acontece num processo comunicativo. No Aconselhamento Pastoral virtual esse processo acontece na comunicação mediada por computadores, podendo ser de forma escrita, por voz ou em vídeo. No Aconselhamento Pastoral virtual este processo acontece na medida que uma pessoa estabelece comunicação com um/a conselheiro/a através da Internet com o propósito de pedir ajuda e/ou a necessidade de solucionar um problema.

A partir do contexto da atual sociedade concluiu-se que as Igrejas praticamente já não têm mais a opção de retrair-se da comunicação mediada por computadores, pois deixariam de atuar ali aonde muitas pessoas se encontram atualmente, ou seja, no mundo virtual. Conclui-se que, por ser uma plataforma de comunicação e informação, a comunicação mediada por

computadores, especificamente a Internet, abriu novas possibilidades também para o aconselhamento, tornando-se um novo espaço para a prática do Aconselhamento Pastoral. Ela não é apenas um meio de comunicação, mas interliga diferentes meios como a escrita, a imagem, o som. Por isso, o Aconselhamento Pastoral na Internet também pode ser realizado por diferentes caminhos, como por e-mail, chat, fóruns, e são justamente nestas diferentes formas que se constituem as chances de se ir ao encontro das mais diversas pessoas, em suas diferentes situações.

Verificou-se que a partir de pesquisas realizadas nos últimos anos foram apuradas algumas tendências relacionadas ao perfil dos/as usuários/as da Internet no Brasil. Estima-se que em 2007 aproximadamente 44,9 milhões de pessoas acessaram a Internet através de um computador, pelo menos uma vez, em algum local. Verificou-se que o maior número de usuários/as da Internet são pessoas jovens com idade entre 10 e 34 anos. Em seguida, estão os/as usuários/as com idade entre 35 e 44 anos. As pessoas com idade superior a 45 anos são as que menos têm navegado na Internet. Referente ao sexo das pessoas que acessam a Internet ficou apurado que existe um equilíbrio entre usuários masculinos e femininos. Quanto à frequência de utilização da Internet constatou-se que a tendência é o crescimento do número de vezes que a maioria dos/as entrevistados acessa a Internet. No que tange a renda dos/as usuários/as apurou-se que a maioria recebe acima de cinco salários mínimos, mas nota-se um crescimento no número de pessoas que acessam a Internet com rendas inferiores. Referente ao grau de instrução dos/as internautas, constatou-se que pessoas com formação superior são as que mais acessam a Internet, seguidas das que têm ensino médio, fundamental e, por último, as que estão na educação infantil ou são analfabetas. Quanto aos tipos de conexão à Internet no domicílio, verificou-se que decresce o número de acessos

discados e cresce o número de acessos de banda larga. Quanto ao local de acesso verificou-se que os mais frequentes são: domicílio, locais públicos pagos, local de trabalho, estabelecimento de ensino, casas de outras pessoas, locais públicos gratuitos. Conferiu-se que o tipo de atividades mais realizadas pelos usuários em locais públicos, são o envio e recebimento de e-mails, seguidas pela participação em sites de relacionamentos. A partir das estatísticas relacionadas ao perfil dos/as usuários/as da Internet no país tem-se a possibilidade de planejar ofertas de Aconselhamento Pastoral virtual que atendam as necessidades e desejos deste público, composto especialmente por pessoas com idade entre 10 e 34 anos . Ao se analisar o perfil das pessoas que buscaram ajuda na Telefonseelsorge e na Maranataonline percebe-se que existem semelhanças de perfis, como por exemplo, a idade, o gênero.

Apurou-se que o virtual se apresenta em modalidades, sendo uma delas a ausência física, a não-presença, também denominada de desterritorização. A partir desta modalidade, constatou-se que o Aconselhamento Pastoral virtual acontece sem a presença física do/a conselheiro/a e aconselhando/a num mesmo lugar como num gabinete pastoral, por exemplo. Ambos existem, mas podem permanecer no anonimato e não se conhecer fisicamente. A não-presença física é uma das chances do Aconselhamento Pastoral Virtual justamente porque permite maior liberdade de expressão ao aconselhando/a. Este/a, por exemplo, poderá falar sobre assuntos delicados ou temas considerados tabu sem se expor. É, portanto, uma nova forma da Igreja "fazer o bem sem olhar a quem". A desterritorização também permite que a interação entre conselheiros/as e aconselhados/as ocorra independente do local que estes se encontrem. Basta que tenham acesso à Internet, pois a distância geográfica é pulverizada nesta forma de comunicação. No mundo virtual é possível tocar, sentir, ver, ouvir e interagir com elementos que estão localizados há milhares de quilômetros.

Verificou-se também que os novos espaços se constituem noutra modalidade do virtual. O Ciberespaço é um novo espaço de interação humana, é um terreno cibernético onde está funcionando a humanidade atualmente. No ciberespaço, não há distância e a geografia permanece em segundo plano porque a comunicação acontece sem a mobilidade física. As pessoas vivem em lugares diferentes, mas se encontram virtualmente. Tanto as pessoas desta comunidade quanto os seus encontros são reais. Ao se encontrarem virtualmente, os membros atualizam as suas relações, seus vínculos. E os encontros, mesmo que virtuais, exercem influência na vida dos membros dessa comunidade porque eles interagem uns com os outros. Para o Aconselhamento Pastoral isto significa que os encontros ocorridos através deste meio são reais e exercem influência sobre a pessoa do/a aconselhando/a e também do/a conselheiro/a.

Constatou-se que além dos novos espaços, o virtual também criou novas velocidades. A comunicação por mensageiros instantâneos, por exemplo, acontece em tempo real. Enquanto que uma carta convencional leva semanas para chegar ao seu destinatário, um e-mail pode ser enviado e recebido no outro lado do planeta no mesmo instante. A Internet permite que se acione o/a conselheiro/a de forma rápida e instantânea. A tecnologia da informática que envolve as redes eletrônicas de conversação, além da possibilidade de transmissão assíncrona, possui a capacidade de proporcionar interações síncronas, em que os indivíduos que se relacionam podem estar fisicamente localizados em diferentes partes do planeta. Isto pode significar a ocorrência de uma expansão das relações que ultrapassam a dimensão local bem como uma maior aproximação entre indivíduos do mesmo lugar. Desta forma, o Aconselhamento Pastoral virtual poderá ser acessado por pessoas com deficiência, doentes, idosas que tenham dificuldade de locomoção, ou qualquer pessoa, independente de sua localização geográfica. Os novos espaços e as novas velocidades

proporcionadas pela interação na Internet apresentam, portanto, também novas chances de interação para o Aconselhamento Pastoral.

Verificou-se que outra modalidade do virtual está relacionada ao efeito *moebius*. Na Internet o privado e público estão intimamente relacionados. A emoção, os sentimentos e pensamentos mais íntimos postos em palavras ou imagens podem ser facilmente compartilhados. É comum encontrar de forma online diários íntimos de pessoas desconhecidas. No site da Maranartaonline, por exemplo, está publicado o conteúdo das cartas escritas para fins de Aconselhamento Pastoral. A facilidade de se expressar através da escrita, imagem e som na rede mundial de computadores se constitui em novos potenciais para o Aconselhamento Pastoral ir ao encontro das pessoas que utilizam este meio de comunicação porque permite ao aconselhando/a falar de seus desejos, suas angústias, expectativas, sentimentos e pensamentos inclusive de forma anônima.

Constatou-se que a interação no ciberespaço utiliza-se de novos códigos de linguagem, sem, no entanto, perder a analogia com as formas de comunicação estabelecidas face a face. As interações mediadas pelo computador, ainda que de natureza puramente simbólica, constituem-se como ações humanas; assim como as interações presenciais, porque mesmo a experiência direta, face a face, é mediada por gestos, expressões simbólicas que precisam ser interpretadas. Numa relação de ajuda estabelecida através da Internet, conseqüentemente permanece a essência do Aconselhamento Pastoral que é a relação interpessoal constituída entre aconselhando/a e conselheiro/a.

Examinou-se que no estágio atual, os computadores transformaram-se num medium que responde de forma ajustada ao modo como o corpo humano trabalha e como a pessoa responde

física, psicológica e socialmente. Nesse sentido, a realidade virtual, proporcionada através da Internet, torna-se um meio para a expansão do corpo, da mente, dos sentidos. A expansão do corpo proporcionada pela comunicação virtual favorece a troca afetiva e contribui para o êxito de uma relação de aconselhamento estabelecida neste meio porque permite ao aconselhando expressar seus anseios, sentimentos e preocupações bem como ser compreendido pelo-a conselheiro-a sem a necessidade de se locomover ou se identificar.

Averiguou-se que na medida em que as pessoas se comunicam por meio da rede virtual de computadores, elas vão estabelecendo vínculos e cultivando relações e a partir dessa interação formam uma comunidade virtual global. Essa grande comunidade, por sua vez, se subdivide em várias comunidades virtuais de acordo com o interesse ou necessidade de cada indivíduo. Conseqüentemente, a presença dos novos meios de comunicação fez com que conceitos tradicionais de comunidade fossem revistos. Nas comunidades virtuais não há interação física e nem proximidade geográfica. Elas se estruturam sobre o interesse comum de seus membros. As pessoas das comunidades virtuais fazem tudo o que as pessoas na vida real fazem, com a diferença de estarem desprendidas de seus corpos. Neste sentido a Internet atua como um meio de encontro e formação de grupos sociais e apresenta novas oportunidades e desafios para a Igreja que se perpetua através da reunião de pessoas („Onde estiverem dois ou três reunidos em meu nome, aí estou eu no meio deles“ Mateus 18,20.) e também para a Teologia. A Igreja tem como oportunidades e desafios atualizar as suas formas de viver comunidade para ir ao encontro das necessidades e anseios das pessoas que se encontram no mundo virtual em busca de segurança, apoio, relacionamentos, espiritualidade, uma vida melhor e mais plena. A Teologia tem como desafio refletir sobre essas novas oportunidades e nortear essas novas formas de socialidade.

Verificou-se que embora a comunicação mediada por computadores seja uma invenção humana, ela não se encontra fora da esfera da criação divina, ou seja, ela é uma continuação da criação e uma extensão do corpo humano feito a imagem e semelhança de Deus, um corpo que carrega dentro de si paradoxos, potenciais e fragilidades. No Aconselhamento Pastoral realizado na Internet acontece uma imobilidade móvel de corpos que interagem e são modificados a distância. A pessoa que busca ajuda tem a possibilidade de expor suas emoções, resolver seus problemas, passar por transformações e realizar mudanças em sua vida a partir de contatos estabelecidos para além de sua realidade local. Através do e-mail, por exemplo, acontece uma extensão das mãos que escrevem e dos olhos que lêem textos que foram elaborados e enviados de locais distantes. A partir de uma compreensão de ser humano integral, qualquer interação, inclusive aquela que acontece virtualmente, afeta o ser na sua integralidade. O coração sente o que os olhos lêem; as mãos escrevem o que a cabeça pensa e o que aflige a alma. A rede mundial de computadores não transporta corpos físicos, mas leva pensamentos e sentimentos expressados através de um e-mail instantaneamente para qualquer local que tenha conexão com a rede.

Observou-se também que o Aconselhamento Pastoral realizado por e-mail é influenciado pelas características especiais desta modalidade de comunicação, como por exemplo, a falta de expressão corporal e a comunicação assíncrona. A forma escrita e o espaço de tempo em que um e-mail é enviado e o retorno de uma resposta do/a conselheiro/a se constituem em potenciais desta forma de ajuda. Através da Internet, Aconselhamento Pastoral acontece num processo: a pessoa toma a decisão de escrever, escolhe a forma de pedir ajuda; no caso do e-mail, ela elabora o texto, faz uma revisão, escolhe o serviço para onde quer se enviar o pedido de ajuda e envia o e-mail, aguarda pela resposta. O/a conselheiro/a, por sua vez, recebe,

interpreta, analisa o pedido de ajuda, elabora a resposta e a envia novamente por e-mail para a pessoa que pediu ajuda.

Conclui-se que o Aconselhamento Pastoral virtual, online ou através da Internet é aquele realizado através dos recursos interativos disponibilizados na rede mundial de computadores, como o site, chat, e-mail. O Aconselhamento Pastoral pode acontecer através de interações informais entre os-as internautas ou por meio de serviços institucionalizados. O Aconselhamento Pastoral realizado através da Internet é uma nova oferta, podendo ser complementar ou alternativa ao Aconselhamento Pastoral face a face, ao telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

A partir de diferentes autores averiguou-se que o Aconselhamento Pastoral Virtual possui um caráter processual e orienta-se no objetivo de ajudar pessoas que buscam por mudanças e soluções em questões relacionadas ao planejamento geral de suas vidas, na moldagem de seus relacionamentos, na forma de lidar com conflitos e com problemas. Parte-se do princípio de que as pessoas que buscam ajuda têm o potencial para lidar com suas perguntas, crises existenciais, problemas e que caminhos próprios de resolução podem ser trabalhados. A relação entre conselheiro/a e aconselhando/a é uma interação de peritos/as. O/a aconselhando é quem melhor conhece sua situação, seus sentimentos e pensamentos; o/a conselheiro/a é quem tem a experiência e o conhecimento da condução de uma relação de ajuda.

Verificou-se que a partir da compreensão de Aconselhamento Pastoral como sendo um diálogo entre o/a cliente e o/a conselheiro/a e outras formas de comunicação metodologicamente refletidas, pode-se definir o Aconselhamento Pastoral on-line, Aconselhamento Pastoral virtual ou Aconselhamento Pastoral através da Internet como aquele que acontece de forma interativa por meio da comunicação em rede de computadores de

alcance mundial. A partir do estudo de dois casos, identificou-se que a *Telefonseelsorge* e a *Maranataonline* enquadram-se nesta concepção, porque seus/suas conselheiros/as realizam Aconselhamento Pastoral através de sites da Internet, disponibilizando os seus serviços através de e-mail e/ou chat e as pessoas que se dirigem a estes serviços participam de fato de uma relação de ajuda.

A partir do estudo do Aconselhamento Pastoral realizado através da Internet pela *Telefonseelsorge* averiguou-se que na sua concepção foi integrado o sigilo e anonimato como alguns dos principais elementos do Aconselhamento Pastoral. O serviço é mantido de forma ecumênica e, na maior parte, realizado por inúmeros/as colaboradores/as voluntários/as selecionados/as, capacitados/as e supervisionados/as. A *Telefonseelsorge* está presente através de postos de atendimento em toda a Alemanha e por meio da Internet pode ser acessada de qualquer lugar do globo. Ela possui uma coordenação central e é membro da IFOTES - Federação Internacional de Serviços Telefônicos de Emergência. A *Telefonseelsorge* presta Aconselhamento Pastoral na língua alemã a qualquer pessoa que necessite de apoio, orientação. O Aconselhamento Pastoral está disponível a qualquer hora e dia. Os seus/suas colaborades/as são comprometidos com o sigilo e os dados de seus aconselhamentos são preservados. Por meio do site, a *Telefonseelsorge* disponibiliza o aconselhamento por e-mail e chat. A maior procura deste serviço é de pessoas jovens, principalmente entre 20 e 29 anos, na maioria mulheres e os assuntos abordados com maior frequência estão relacionados a relacionamentos ao companheiro/a e à família, problemas psíquicos, questões relacionadas ao trabalho e à formação.

Conclui-se que a própria *Telefonseelsorge*, inclusive na Internet, entende-se como um serviço diaconal e testemunha o Evangelho através da prática do Aconselhamento Pastoral virtual.

No estudo da Maranataonline, verificou-se que a publicação dos conteúdos das cartas eletrônicas enviadas e respondidas pelo conselheiro é um dos principais elementos da concepção do Aconselhamento Pastoral realizada através do site da Igreja Evangélica Maranata. Na publicação é disponibilizado apenas o conteúdo do aconselhamento, pois o serviço preserva o anonimato, o sigilo e não divulga dados pessoais de quem escreve para o conselheiro. Verificou-se que a intenção inicial do Aconselhamento Pastoral disponibilizado no site era orientar, ajudar membros da própria Igreja Evangélica Maranata e cidadãos/ãs de Nova Friburgo (RJ); mas, como um site na Internet pode ser acessado por qualquer lugar que tenha conexão com a rede mundial de computadores, pessoas de outras cidades, estados e inclusive países também contataram o conselheiro para fins de aconselhamento. Averiguou-se também que a estrutura do site reflete a vida comunitária da Igreja Evangélica Maranata, ou seja, que as prioridades desta são as celebrações e o Aconselhamento Pastoral. O site e a vida comunitária estão integrados, um remete para o outro e se complementam, assumindo um papel diaconal e missionário.

Constatou-se que O Aconselhamento Pastoral virtual pode ser uma forma de conectar e de ajudar pessoas em situações de crise, por ser uma oferta gratuita de aconselhamento, disponível 24 horas, durante todos os dias do ano, de fácil e rápido acesso para quem dispõe de computador na sua casa, trabalho ou em locais públicos. O anonimato, o estabelecimento de contato direto e instantâneo, a diluição de fronteiras geográficas, características inerentes à comunicação pela Internet, são fatores que contribuem para o uso dessa forma de aconselhamento e incentivam as pessoas a falarem principalmente sobre temas considerados tabus.

Apurou-se que o Aconselhamento Pastoral através da Internet se constitui num serviço de assistência social na

área da saúde emocional e espiritual prestado à sociedade e que esta modalidade de Aconselhamento Pastoral pode complementar e, em determinadas situações, ser uma alternativa ao Aconselhamento Pastoral realizado face a face. Através da Internet a Igreja pode disponibilizar mais um canal de interação com seus membros ou não membros e estes, por sua vez, podem optar pelos meios ou formas que mais se adaptam às suas necessidades e desejos

Através da disponibilidade de conselheiros/as capacitados/as para ler e responder pedidos de orientação, apoio, ajuda, através da rede mundial de computadores, o Aconselhamento Pastoral virtual ou on-line poderá se constituir numa forma de atualização dos vínculos da Igreja com a sociedade e de se atualizar o Evangelho na linguagem dos relacionamentos virtuais. Pois, numa interação entre conselheiro/a e aconselhando/a através da Internet, de fato, acontece uma relação de ajuda, porque se interage, se lê o que foi escrito, se resolve problemas, se cria coragem, se busca por novas perspectivas de vida, se cura feridas, se vive momentos de espiritualidade, se transmite conforto e compreensão.

Conclui-se, portanto, que o Aconselhamento Pastoral oferecido por meio da Internet, enquanto uma modalidade nova, criativa e contextual é uma forma de ajuda que vai ao encontro das necessidades de pessoas que vivem num mundo globalizado e que interagem virtualmente. O Aconselhamento Pastoral virtual é uma nova oportunidade para pessoas em situações de crise buscar ajuda e um potencial ainda a ser explorado pelas Igrejas em solo brasileiro.

A ênfase dos estudos de caso desta pesquisa esteve na comunicação por site e e-mail. Para futuras pesquisas existem ainda, como possibilidades de análise, o Aconselhamento Pastoral praticado através da Internet com áudio e vídeo, ou

em programas de relacionamentos como *Orkut*, *Facebook*, *Second Life* e outros.

Esta pesquisa também abre perspectivas para outras reflexões, como por exemplo, pensar a própria relação com Deus como sendo virtual. A fé é virtual. Ela se concretiza em gestos, na ceia, no batismo, mas não podemos ver Deus, pegá-lo, abraçá-lo, sentir seu cheiro, ver a sua fisionomia, sua expressão facial. Sentimos e vemos seus sinais, mas não podemos vê-lo como vemos uma pessoa que está à nossa frente. Portanto, uma relação que se assemelha com as relações virtuais estabelecidas no ciberespaço.

BIBLIOGRAFIA

- ABAC. *Fundamentos Teológicos do Aconselhamento*. São Leopoldo, RS: Sinodal, 1998.
- AMATRUDA, Bruno. *Zukunft Internet: Die Jungen im Netz, die Kirchen online - Chancen und Gefahren*. Berg a. Irchel: kik-Verlag, 1999.
- BAUDRILLARD, Jean. *Tela Total: Mito-ironias da era do virtual e da imagem*. Porto Alegre: Sulina, 1997.
- BAUMAN, Zygmunt. *A arte da vida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2009.
- BAUMAN, Zygmunt. *A sociedade individualizada: Vidas contadas e histórias vividas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2009.
- BAUMAN, Zygmunt. *Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2004.
- BAUMAN, Zygmunt. *Comunidade: a busca por segurança no mundo atual*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.
- BAUMAN, Zygmunt. *Globalização: As conseqüências humanas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1999.
- BAUMAN, Zygmunt. *Medo Líquido*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008.
- BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade e ambivalência*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1999.
- BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro:

- Jorge Zahar Ed., 2001.
- BAUMAN, Zygmunt. *O mal estar da pós-modernidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1998.
- BAUMAN, Zygmunt. *Tempos líquidos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007.
- BAUMAN, Zygmunt. *Vida líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007.
- BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: A transformação das pessoas em mercadoria*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008.
- BAUMAN, Zygmunt. *Vidas desperdiçadas*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2005.
- BÄUMLER, Helmut, BREINLINGER, Astrid, SCHRADER, Hans-Hermann (Hrsg.), *Datenschutz von A - Z*. Neuwied / Kriftel, 1999.
- BELTRANI, Monsenhor A. *Como falar com os meios de comunicação da Igreja: Vicariato da Comunicação/arquidiocese de São Paulo*. Rio de Janeiro: Vozes, 1996.
- BELZER, Michael: *Internetseelsorge*. Kath. Bibelwerk 2004.
- BERLO, David Kenneth. *O processo da comunicação: introdução à teoria e à prática*. São Paulo: Martins Fontes, 1991, 7.ª Edição.
- BIBLIA SAGRADA, Tradução na linguagem de hoje. São Paulo: Sociedade Bíblica do Brasil, 1988.
- BOBERT-STÜTZEL, Sabine, *Trägt das Netz? Seelsorge unter den Bedingungen des Internet*. *Pastoraltheologie* 89, 2000, sowie *Magazin für Theologie und Ästhetik* 7, 2000.
- BOGAZ, Antônio S., COUTO, Márcio A. (Org.), *www.deus.com: Desafios da teologia num mundo virtual*. São Paulo: Loyola, 2004.
- BÖHM, Thomas, UDEANI, Monika, *Mit Leib und Seele. Internetseelsorge und Gemeindepastoral im Dialog*. *Diakonia* 33, 2002.
- BRAKEMEIER, Gottfried. *Por que ser cristão? Dez boas razões para...* São Leopoldo: Sinodal, 2005.
- CASTELLS, Manuel. *A galáxia da Internet: reflexões sobre a*

- Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003, Vol. 1.
- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CLINEBELL, Howard, *Aconselhamento Pastoral: Modelo centrado em libertação e crescimento*. São Leopoldo: Sinodal, 1998.
- DIMBLEBY, Richard, BURTON, Graeme. *Mais do que palavras: uma introdução à comunicação*. São Paulo: Summus, 1990, volume 37.
- DREWERMANN, Eugen. *Religião pra quê?* São Leopoldo: Sinodal, 2004.
- ECO, Umberto. *Como se faz uma tese*. São Paulo: Perspectiva, 2007. 21. Ed.
- ETZERSDORFER, Elmar, FIEDLER, Georg, WITTE, Michael (Hg.), *Neue Medien und Suizidalität - Gefahren und Interventionsmöglichkeiten*. Göttingen: Verlag Vandenhoeck & Ruprecht, 2003.
- FORGHIERI, Yolanda Cintrão. *Aconselhamento terapêutico: Origens, fundamentos e práticas*. São Paulo: Thomson Learning Ed., 2007.
- GENDRIN, Bernard. *Igreja e sociedade: comunicação impossível?* São Paulo: Paulinas, 1998. (Coleção: Comunicação e estudos)
- GIESE, Nilton. *Igreja e Internet*. Porto Alegre: Secretaria da Comunicação da IECLB, 2002.
- GONÇALVES, Renato. Entrevista realizada em 27 de dezembro de 2009, em Nova Friburgo (RJ).
- GÖTZ, Norbert. *Aufgegangen im Netz: Psychosoziale Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*. Kopaed: München 2003.
- HARSCH, Helmuth. *Therapie und Praxis des Beratenden Gesprächs*. München: Crh. Kaiser Verlag, 1973.
- HOCH, Lothar C., NOE, Sidnei V., *A comunicação como chave do Aconselhamento Pastoral*, In: HOCH, Lothar C, NOE, Sidnei V. (Orgs.), *Comunidade Terapêutica: Cuidando do ser através da relação de ajuda*. São Leopoldo: EST, Sinodal, 2003.
- KNATZ, Birgit, Dodier, Bernard. *Hilfe aus dem Netz. Theorie*

- und Praxis der Beratung per E-Mail*. Klett-Cotta-Verlag. Stuttgart 2003.
- KUNSCH, Waldemar L. *O Verbo se faz palavra: caminhos da comunicação eclesial católica*. São Paulo: Paulinas, 2001. (Coleção: Comunicação-estudos).
- LAY, Manfred, *Spiritualität im Internet: Eine gute Unterhaltung?*. In: *Praxis in der Gemeinde*. Heft 3. 25. Jahrgang. Mainz: Matthias-Grünewald-Verlag, 2003.
- LE MOS, André, PALACIOS, Marcos (org.). *Janelas do Ciberespaço: Comunicação e Cibercultura*. Porto Alegre, 2001.
- LE MOS, André. *Cibercultura: Tecnologia e Vida Social na Cultura Contemporânea*. Porto Alegre: Sulina, 2004, 2ª Ed.
- LÉVY, Pierre. *A Conexão Planetária: o mercado, o ciberespaço, a consciência*. São Paulo: Editora 34, 2001.
- LÉVY, Pierre. *A ideografia dinâmica: Rumo a uma imaginação artificial?* São Paulo: Loyola, 1998.
- LÉVY, Pierre. *A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço*. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2000.
- LÉVY, Pierre. *A máquina universo: criação, cognição e cultura informática*. São Paulo: ARTMED, 1998.
- LÉVY, Pierre. *As árvores de conhecimentos*. São Paulo: Escuta, 1995.
- LÉVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. 1. ed. Lisboa: Instituto Piaget, 1992.
- LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.
- LÉVY, Pierre. *Ciberdemocracia*. Lisboa: Instituto Piaget, 2003.
- LÉVY, Pierre. *Filosofia World: o mercado, o ciberespaço, a consciência*. Lisboa: Instituto Piaget, 2000.
- LÉVY, Pierre. *O que é virtual?* São Paulo: Editora 34, 1996.
- LIPOVETSKY, Gilles. *A Era do Vazio: Ensaio Sobre o Individualismo Contemporâneo*. Barueri: Manole, 2005.
- LIPOVETSKY, Gilles. *A felicidade paradoxal: Ensaio sobre a sociedade do hiperconsumo*. São Paulo: Cia das Letras, 2007.
- LIPOVETSKY, Gilles. *A Invenção do Futuro - Um Debate Sobre a*

- Pós-modernidade e a Hipermodernidade*. Baueri: Manole, 2005.
- LIPOVETSKY, Gilles. *A sociedade da decepção*. Baueri: Manole, 2007.
- LIPOVETSKY, Gilles. *Metamorfose da Cultura Liberal*. Porto Alegre: Sulina, 2004.
- LIPOVETSKY, Gilles. *O império do efêmero: A moda e seu destino nas sociedades modernas*. Cia das Letras, 2009.
- LIPOVETSKY, Gilles. *O luxo eterno: Da idade do sagrado ao tempo das marcas*. São Paulo: Cia das Letras, 2005.
- LIPOVETSKY, Gilles. *Os tempos hipermodernos*. São Paulo: Barcarolla, 2004.
- LÖCHEL, Elfride. Zur psychischen Bedeutung 'Virtueller' Welten. In: *Wege zum Menschen*. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht, 2002.
- MACARTHUR, John F., MACK, Wayne A. *Introdução ao Aconselhamento Bíblico: Um guia de princípios e práticas de aconselhamento*. São Paulo: Agnus, 2004.
- MARTINS, M. Francisco. *A genealogia do virtual: Comunicação, cultura e tecnologias do imaginário*. Porto Alegre: Sulina, 2008.
- MCLUHAN, Marshall. *Os meios de comunicação como extensão do homem*. São Paulo: Cultrix, 1964.
- NETHÖFEL, W., SCHELL, M. Schnell (Hgg.), *Cyberchurch?*, 1998.
- NETHÖFEL, W., TIEDEMANN, P., *Internet für Theologen*, 1998.
- NETO, Antônio Fausto, HOHLFELDT, Antônio, PRADO, José Luiz Aidar, PORTO, Sérgio Dayrell. *Interação e sentidos no ciberespaço*. Porto Alegre, Edipuc, 2007.
- NICOLACI-DA-COSTA, Ana Maria (org.), *Cabeças digitais: o cotidiano na era da informação*. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio; São Paulo, Loyola, 2006.
- NICOLACI-DA-COSTA, Ana Maria, *Na malha da rede: Os impactos íntimos da Internet*, Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- PATTERSON, E. Lewis, EISENBERG, S. *O processo de Aconselhamento*. São Paulo: Martins Fontes, 2003.
- PRICE, E. Donald (Org.). *Os desafios do Aconselhamento*

- Pastoral*. São Paulo: Vida Nova, 2002.
- PUNTEL, Joana T. *A Igreja e a democratização da comunicação*. São Paulo: Paulinas, 1994.
- RHEINGOLD, Howard. *A comunidade virtual*. Portugal: Gradiva Publicações Lda, 1996.
- ROCHA, Paula Jung, MONTARDO, Sandra Portella. *Considerações Metodológicas sobre comunicação e cibercultura em tempos de (re) articulação do global e do local a partir da netnografia*. Anuário. Internacional de Comunicação Lusófona, 2006.
- ROGERS, Carl R. *Rogers, Tornar-se pessoa*. São Paulo: Martins Fontes, 2009.
- ROGERS, Carl R., ROSENBERG, Raquel. *A pessoa como centro*. São Paulo: Ed. Universidade de São Paulo, 1977.
- ROGERS, Carl R., *Sobre o poder pessoal*. São Paulo: Martins Fontes, 2001.
- ROGERS, Carl. R., FONSECA, A. *Em busca de vida*. São Paulo, Sumus, 1983.
- SANTAELLA, Lúcia. *Culturas e artes do pós-humano: Da cultura das mídias à cibercultura*. São Paulo: Paulus, 2003.
- SANTAELLA, Lúcia. *Culturas e artes do pós-moderno: O corpo biocibernético e o advento do pós-humano*. São Paulo: Paulus, 2003.
- SANTAELLA, Lúcia. *Linguagens líquidas na era da mobilidade*. São Paulo: Paulus, 2007.
- SCHACHTER, Christina, Winkler, Gabrieler. *Virtuelle Räume - neu Öffentlichkeiten*. Frankfurt am Main: Campus Verlag, 2005.
- SCHITTINE, Denise. *Blog: comunicação e escrita íntima na Internet*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.
- SCHNEIDER-HARPPRECHT Christoph. *Aconselhamento Pastoral*. In: - SCHNEIDER-HARPPRECHT Christoph (Org.), *Teologia Prática no contexto da América Latina*. São Leopoldo: EST, Sinodal, 1998.
- SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph, STRECK, Valburga S.

- Aconselhamento Pastoral de famílias: uma proposta sistêmica*. Estudos Teológicos, São Leopoldo: EST, v.34, n.2, p.184-198, 1994.b
- SCHNEIDER-HARPPRECHT, Christoph. *Aconselhamento Pastoral e diversidade cultural*. Estudos Teológicos. São Leopoldo: EST, v. 37, n.1, p. 73-91, 1997.
- SEGUNDO, Luis Juan. *O homem de hoje diante de Jesus de Nazaré*. São Paulo: Paulinas, 1985.
- SEIDLITZ, Heiner, THEISS, Dietmar. *Ressourcen-orientierte Telefonberatung*. Dortmund: Löer Druck GmbH, 2008.
- SILVA, José Maria, Silveira, Emerson Sena. *Apresentação de trabalhos acadêmicos: Normas e técnicas*. Petrópolis: Vozes, 2007.
- SOMMERS-FLANAGAN, John, SOMMERS-FLANAGAN, Rita. *Teorias de Aconselhamento e Psicoterapia*. Rio de Janeiro: LTC, 2006.
- SOTER (Org.). *Corporeidade e Teologia*. São Paulo: Soter/Paulinas, 2005.
- SPIER, Juliano. *Conectado. O que a Internet fez com você e o que você pode fazer com ela*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007.
- STRECK, Valburga S. *Terapia familiar e Aconselhamento Pastoral: Uma experiência com famílias de baixos recursos. Teses e Dissertações*. São Leopoldo: Sinodal, IEPG, 1999.
- THOMSON. Helga. M., H. Entrevista realizada em 05 de outubro de 2009, em Kassel (Alemanha).
- WELL, Frank van. *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach: E. Ferger-Verlag, 2000.
- WOLTON, Dominique. *Internet, e depois?* Porto Alegre: Sulina, 2007.

SITES

- AMARAL, Adriana, NATAL, Geórgia, VIANA, Lucina. *Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital*, disponível em www.espm.br/.../adriana%20amaral,%20georgia%20natal%20e%20luciana%20viana.pdf, capturado em 13.09.2009.
- AMIGOS ANONIMOS SAMARITANOS. Disponível em <http://www.ama.com.br>, capturado em 20.09.2009.
- CENTRO DE VALORIZAÇÃO A VIDA. Disponível em <http://www.cvv.com.br>, capturado em 06.02.2010.
- CHATSEELSORGE. Disponível em <http://www.chatseelsorge.de> capturado em 23.09.2009.
- CHRISTLICHE ON-LINE BERATUNG. Disponível em <http://www.christliche-onlineberatung.de>, capturado em 06.02.2010.
- EVANGELISCHE KIRCHE DEUTSCHLAND. Disponível em <http://www.ekd.de>, capturado em 06.02.2010.
- DICIONÁRIO AURÉLIO DA LÍNGUA PORTUGUESA. Versão On-line Século XXI.
- GOOGLE. Disponível em <http://www.google.com>, capturado em 06.02.2010.
- IEMC- FATEMIC. Disponível em <http://www.iemc-fatemic.com.br>, capturado em 06.02.2010.
- IGREJA EVANGÉLICA MARANATA. Disponível em <http://www.maranataonline.org.br>, capturado em 06.02.2010.
- IGREJA PRESBITERIANA DO BRAZ. Disponível em <http://www.ipdobraz.org.br>, capturado em 06.02.2010.
- IGREJA PRESBITERIANA TRINDADE. Disponível em <http://www.pibtrindade.com.br/>, capturado em 06.02.2010.
- INSTITUTO HUMANITAS UNISINOS. Disponível em <http://www.ihu.unisinos.br>, capturado em 06.02.2010.
- INTERNETSEELSORGE. Disponível em

- <http://www.Internetseelsorge.de>, capturado em 02.02.2010.
- KUMERNERTZ. Disponível em <http://www.kummernetz.de>, capturado em 06.02.2010.
- PINTO, Virginia Bentes, NETO, Casemiro Silva, COSTA, Maria de Fátima, BEZERRA, Fabíola M. Pereira, SOBRINHO, Heliomar Cavati, CYSNE, Maria do R. Fátima P. *Netnografia: uma abordagem para estudos de usuários no ciberespaço*. Disponível em www.badinfo.apbad.pt/Congresso9/COM90.pdf, capturado em 13.09.2009.
- SCREENTHERAPY. Disponível em <http://www.screentherapy.de>, capturado em 06.02.2010.
- SEELSORGENET. Disponível em <http://www.seelsorge.net/javetha>, capturado em 06.02.2010.
- STRECK, Valburga S. *Aconselhamento Pastoral on-line com adolescentes*. Disponível em http://www3.est.edu.br/publicacoes/estudos.../ET2007-2g_vstreck.pdf, capturado em 20.08.2009.
- TELEFONSEELSORGE. Disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de>, capturado em 06.02.2010.
- WIKIPEDIA. Disponível em <http://de.wikipedia.org>, capturado em 15.09.2009.

ANEXOS

Anexo 1. Revista "Auf Draht" e Arquivos ³⁵²

A *Telefonseelsorge* criou uma revista, denominada "Auf Draht", destinada para circulação interna, com a finalidade de informar e atualizar seus/suas colaboradores/as. A edição da revista acontece nos meses de abril, agosto e dezembro e é realizada pela *Evangelisch-Katholische Kommission für Telefonseelsorge und Offene Tür*. No site, estão disponíveis alguns textos relacionados ao aconselhamento que podem ser baixados livremente por quem se interessar.

Também foram disponibilizados arquivos com documentos relacionados a passagens importantes da história da *Telefonseelsorge*, como por exemplo, a morte de Chad Varah, fundador da *Telefonseelsorge*, comemoração dos 50 anos de *Telefonseelsorge* na Alemanha e dos 10 anos da *Telefonseelsorge* na Internet, estatísticas do aconselhamento através do e-mail, etc.

Anexo 2. Perguntas e respostas ³⁵³

³⁵² *Telefonseelsorge*, disponível em <http://www.Telefonseelsorge.de/wir/aufdraht.htm>, consultado em 10.09.009.

³⁵³ Sewecom, disponível em <http://www.sewecom.de/Telefonseelsorge/sicherheitskonzept/index.html> e

Telefonseelsorge oferece em seu site espaço para freqüentes perguntas e respostas (FAQ). As perguntas que ocupam as pessoas que navegam pelo site e feitas com maior freqüência estão descritas abaixo. Algumas são mais direcionadas para o atendimento telefônico e outras de forma mais abrangente direcionadas para a Instituição e seus/suas colaboradores/as. Não há nenhuma pergunta específica sobre o aconselhamento da *Telefonseelsorge* na Internet, permanece, portanto, a dúvida se estas ainda não foram feitas ou se o site não foi atualizado. A resposta da pergunta número 5, por exemplo, poderia ser complementada com o processo de formação para o aconselhamento na Internet. A resposta da pergunta número 4, por sua vez, já oferece a possibilidade do aconselhamento na Internet para quem não puder telefonar.

1) Quem liga para a *Telefonseelsorge*?

R: Mulheres e homens, mocas e rapazes, que tem um problema, algum assunto, sobre o qual preferem falar com alguém desconhecido.

2) O telefonema realmente é anônimo?

R: Sim. O número do telefone de quem liga não é capturado pela *Telefonseelsorge* e também não aparece posteriormente na conta telefônica de quem telefonou.

3) Eu preciso mencionar o meu nome?

R: Não.

4) Para onde minha chamada é direcionada quando disco um dos números da *Telefonseelsorge*?

R: A ligação do telefone fixo de quem busca ajuda é

automaticamente direcionada para a central da *Telefonseelsorge* mais próxima. O mesmo também vale para telefones móveis da T-Mobile. Apenas em cidades nas quais existe uma central evangélica (0800/1110111) e outra católica (0800/1110222) que as ligações são separadas. As ligações originadas de telefones móveis não pertencentes à T-Mobile possuem algumas restrições. Elas são para um único contato, para fins de esclarecimentos, sem vínculo às centrais regionais.

Ligações do exterior não podem ser feitas pelo telefone (0800). Para estes casos recomenda-se o uso do sistema de aconselhamento por e-mail ou chat, disponível na página inicial da *Telefonseelsorge*.

5) Quem trabalha na *Telefonseelsorge*?

R: No serviço de aconselhamento da *Telefonseelsorge* trabalham mulheres e homens capacitados para esta função. Eles/as precisam participar de no mínimo um ano de formação antes de assumir o serviço no telefone.

6) Por que alguém trabalha voluntariamente na *Telefonseelsorge*?

R: Por diferentes motivos: Muitos, porque ainda gostariam de fazer alguma coisa depois que se aposentam; mulheres que procuram uma nova tarefa depois de criar os filhos; por amor ao próximo; porque têm uma profissão voltada para a técnica e gostariam de ter contato com pessoas através da *Telefonseelsorge*; etc.

7) O trabalho é muito pesado e sofrido/sobrecarregado?

R: Muitas vezes, pode ser; para isso existem os grupos de supervisão nos quais os problemas podem ser levantados e discutidos.

8) Na *Telefonseelsorge* existe também a possibilidade de aconselhamento pessoal?

R: Sim, muitos centros também têm esta oferta. Em 12 cidades alemãs existe a "*Offene Tür*" onde se pode buscar aconselhamento para crises pessoais, sociais ou religiosas, de forma anônima, sem grandes esperas ou ter que marcar hora com muita antecedência.

Anexo 3. Buscando a glória de Deus (Parte A) - Pr. Renato Gonçalves³⁵⁴

JOÃO 11:1,40

40 Disse-lhe Jesus: Não te hei dito que, se creres, verás a glória de Deus?

SE TU CRERES TU VERÁS A GLÓRIA DE DEUS.

O QUE É A GLÓRIA DE DEUS?

É a manifestação da Sua Presença.

É a manifestação da Sua virtude.

É a manifestação do invisível de Deus.

É a manifestação do Seu Nome e Caráter.

A Glória de Deus traz experiências profundas para nossa vida. Abraão quando caiu não precisou de aconselhamento, mas precisou da glória de Deus.

Sansão cego e sem força precisou da Glória de Deus.

Quando Davi caiu não precisou de uma pregação ungida, mas sim da glória de Deus.

Quando Pedro caiu não foi força de vontade que o levantou, mas ele precisou da glória do Pai.

QUANDO A GLÓRIA DE DEUS CHEGA O TEMPLO É RESTAURADO.

QUANDO A GLÓRIA DE DEUS ENTRA SOMOS TRANSFORMADOS.

O REINO INVISÍVEL PODE SE MANIFESTAR.

Podemos Ter problemas impossíveis de serem resolvidos, dependendo do Senhor e de sua fé veremos a glória e adeus problemas.

³⁵⁴ Igreja Evangélica Maranata, disponível em www.maranataonline.org.br, consultado em 20.03.2010.

Tenha fé para ver a glória de Deus em sua vida.

Devemos ser meninos na malícia e adultos no entendimento.

Fé não é uma sensação

Fé é uma escolha de sua vontade.

Crer = é obedecer, quando você sente ou não.

Você precisa confiar na Palavra de Deus.

Pedro andou sobre as águas e quando sentiu o vento teve medo e afundou.

Tem que crer.

A Palavra de Deus é verdadeira e mais que qualquer sentimento.

Quando sentir medo, CREIA NA GLÓRIA DE DEUS

Quando sentir solidão, CREIA NA GLÓRIA DE DEUS

Quando sentir depressão, CREIA NA GLÓRIA DE DEUS

Quando sentir doente, CREIA NA GLÓRIA DE DEUS

Quando sentir não amado, CREIA NA GLÓRIA DE DEUS

SE CRERES NO SENHOR VERÁS A GLÓRIA DE DEUS

Na hora da crise você não sente o poder de revelação de Deus, diga para Deus:

Deus eu não estou sentindo amado.

Deus eu não estou sentindo a cura.

Deus eu não estou sentindo a libertação.

Deus eu não estou sentindo sentido apoio.

MAS EU CREIO EM JESUS!!!

MAS EU CREIO EM TUA GLÓRIA!!!

Se creres tu verás a glória de Deus.

Proclame a presença do Senhor na tua vida:

Salmo 62,10 DIZ: "Não confieis na opressão.", por esta razão não fique confiando na opressão que perturba a sua vida neste dia. Se você confiar na opressão (Medo, ansiedade, pensamentos negativos, circunstâncias que gritam que o diabo está no controle, etc..), então você não verá a transformação de Deus. Mas se você confiar em Jesus, então você verá a glória de Deus.

SE TU CRERES TU VERÁS A GLÓRIA DE DEUS.

Provoque agora aí onde você está a glória de Deus:

Ajoelhe diante de Jesus e adore!

Abra a bíblia e leia debaixo da direção do Espírito até ser tocado.

Coloque um CD de louvor e adoração e adore, adore, adore... até que a Glória de Deus venha sobre sua vida.

Creia em Jesus Cristo!

[09/07/2004]

Anexo 4. Buscando a glória de Deus (Parte B)- Pr. Renato Gonçalves³⁵⁵

Todos nós precisamos ter uma experiência marcante com Deus, nestes dias Deus tem manifestado a

Sua glória de forma mais
intensa.

É preciso voltar a gastar tempo em oração numa espera Santa diante de Deus.

Penso que somos uma geração de instantânea (Café, leite, fastfood, caixa eletrônico, pagamentos na Internet, etc..) tudo muito rápido e desaprendemos a esperar, mas se você quer a glória de Deus em sua vida é preciso voltar a esperar com fome e sede da Sua Glória.

Neste estudo que ao ler cada texto você seja mergulhado no rio da Glória de Deus!

BASE DA TUA BUSCA

ÊXODO 33,18 diz: Então, ele disse: Rogo-te que me mostres a tua glória!

Este será o teu clamor em 2004: estamos proclamando em nossa Igreja o ano da glória e da transformação de Deus.

- O culto não substitui a glória de Deus - se você estiver sendo invadido no culto por Deus, então será maravilhoso.

- Pregação não socorrerá sua vida, se não tiver a glória de Deus tocando sua vida.

- Servir a Deus num ministério na Igreja não satisfará se não estiver em comunhão com a glória de Deus

IMPACTO DA GLÓRIA DE DEUS:

Ele quer manifestar a glória em você para manifestar ao mundo.

³⁵⁵ Igreja Evangélica Maranata, Disponível em www.maranataonline.org.br, consultado em 22.03.2010.

Lutamos para conseguir muitos objetivos e suprir necessidades: cura, prosperidade, ministérios, etc.

Pare de lutar para suprir suas necessidades num esforço mental sem limites, busque a glória de Deus e Ele há de suprir todas as tuas necessidades em glória por Cristo Jesus.

Você tem uma necessidade? A Glória Deus suprirá.

A presença de Deus está conosco sempre, mas a manifestação será diferente se você com sede e fome praticar os princípios de Deus (veja João 14.20,24)

O nosso Deus na bíblia se manifestava as vezes numa nuvem, outras vezes fogo, água, anjos, relâmpagos, trovões, etc.

O importante é que a glória de Deus vinha.

Adão estava no paraíso e mesmo sem pecado ele necessitava de uma manifestação total de Deus (no entardecer vinha Sua glória, Sua Presença)

Para Abraão a glória veio num fogo - Gênesis 15:17

No templo veio numa nuvem veja: 2 crônicas 5:14 e não podiam ter-se em pé os sacerdotes para ministrar, por causa da nuvem, porque a glória do Senhor encheu a casa do Senhor.

UM PODER DO ALTO QUE TRANSFORMA.

Há um momento que a glória do Senhor enche a casa, enche sua vida.

Hoje é dia de você parar para buscar mais da glória de Deus.

Tanto na antiga aliança como na nova aliança a glória de Deus transtornava - leia atos 2: estão embriagados esses homens?

Pedro respondeu que não!

Era a glória de Deus que tocou cada um dos discípulos ali em atos.

A Igreja deixou de buscar este impacto, confundiu batismo com Espírito Santo ou o impacto de Sua glória com a oração em línguas.

É preciso esperar uma experiência com Deus.

A tua fé deve ser apoiada no poder de Deus e não na sabedoria humana.

2 coríntios 2:4 a minha palavra e a minha pregação não consistiram em palavras persuasivas de sabedoria humana, mas em demonstração do espírito e de poder, 5 para que a vossa fé não se apoiasse em sabedoria dos homens, mas no poder de Deus.

PORTAS DOS CÉUS ABERTA:

Veja homens que tiveram uma experiência com Deus e Sua glória.

Se você deseja transformação, poder, entender o propósito de Deus, entrar na missão que Deus tem em sua vida, experimentar restauração em sua vida e Igreja, ver profecias se cumprindo em sua vida, então com certeza vai precisar do toque da glória de Deus em sua vida ou seja de uma experiência renovadora.

EXPERIÊNCIA EM SUA VIDA

Jeremias 1:9 e estendeu o Senhor a mão, tocou-me na boca e disse-me o Senhor: eis que ponho as minhas palavras na tua boca.

1) JACÓ E AS TRANSFORMAÇÕES

Genesis 32:30 e chamou Jacó o nome daquele lugar Peniel, porque dizia: tenho visto a Deus face a face, e a minha alma foi salva.

Luta de Jacó no Vau de Jaboque trouxe uma mudança no andar e circunstâncias dele

o toque de Deus transforma e não é só estar agitado nas emoções é no final mudança mesmo.

2) MOISÉS E O RECONHECIMENTO DO PODER

Êxodo 3:5, Êxodo 3:2. e apareceu-lhe o anjo do Senhor em uma chama de fogo, no meio de uma sarça; e olhou, e eis que a

sarça ardia no fogo, e a sarça não se consumia.

MOSTRA-ME A TUA GLÓRIA!

Êxodo 33:7,11 - a liderança que surge é aquela que não se aparta tenda, aonde a glória vem

12,17 - Deus não vou eu quero tua glória 18,23 - este seja o seu clamor

3) JEREMIAS E PROPÓSITO DE DEUS

Sou uma criança dizia ele a Deus, sou incapaz, mas o toque da glória de Deus muda tudo isto

Jeremias 1:9 e estendeu o Senhor a mão, tocou-me na boca e disse-me o Senhor: eis que ponho as minhas palavras na tua boca.

4) ISAIAS - MISSÃO

Isaias 6:1,4 Deus enche os céus e a terra, e toda terra está cheia da Sua glória.

Isaias percebeu que com aquela manifestação de Deus estava em todo lugar, mas que existia manifestações especiais.

Ele foi tocado depois com brasas vivas do altar e foi mudado.

Impacto da glória derruba a nossa ótica da vida e de quem realmente somos.

5) EZEQUIEL E A RESTAURAÇÃO DE VIDAS E NA IGREJA

viu a glória no templo e viu em sua vida os Querubins

Ezequiel era profeta experiente em Babilônia quando teve novas experiências com Deus.

Ezequiel 44:1,6 - Ezequiel 37 e Ezequiel 47

6) DANIEL RECEBEU A GLÓRIA DE DEUS PARA QUE AS PROFECIAS QUE SE CUMPRISSEM

Daniel 9:21 estando eu, digo, ainda falando na oração, o varão Gabriel, que eu tinha visto na minha visão ao princípio, veio voando rapidamente e tocou-me à hora do sacrifício da tarde.

Daniel 10:1,11

o rio de fogo de Deus

Deus não está chamado para assistir outros operando, mas operar em sua vida.

O alvo é: uma experiência com Deus, pois ele quer te invadir com sua unção e poder.

7) JESUS - A PROPRIA GLÓRIA

Mateus 3:16,17 o toque do Pai veio para Aquele que era a própria glória

A Sobrevivência do povo de Deus no meio do mundo cheio de perigo depende da manifestação da glória de Deus.

A vitória de Israel dependia da glória de Deus: "nem por força nem por poder violência, mas pelo meu espírito"

8) VOCÊ

Estude esses textos e veja a sua necessidade de ter revelação da glória de Deus em sua vida e experiência com o poder do Espírito Santo hoje.

1 coríntios 2:1.16 - revelação - João 1:14

2 coríntios 3:7,8 e, se o ministério da morte, gravado com letras em pedras, veio em glória, de maneira que os filhos de Israel não podiam fitar os olhos na face de Moisés, por causa da glória do seu rosto, a qual era transitória,

2 coríntios 4:6 porque Deus, que disse que das trevas resplandecesse a luz, é quem resplandeceu em nossos corações, para iluminação do conhecimento da glória de Deus, na face de JESUS CRISTO.

"Ficai na cidade de Jerusalém até que sejais revestido de poder"

COMO CHEGAR A DEUS E RECEBER A SUA GLÓRIA?

1. Trono da graça pelo sangue - ousadia em cada situação.

Hebreus 10 (leia todo capítulo)

2. Coração verdadeiro - total para Deus.

3. Certeza de fé - crer que ele me recompensará.
4. Purificado da má consciência - lembranças negativas afastadas (creia no melhor de Deus)
5. Portas ações de graças e louvor - salmo 100 - adoração.
6. Declarando: Santo, Santo, Santo é o Senhor Deus Todo-Poderoso.
7. Atos 3:19 arrependei-vos, pois, e convertei-vos, para que sejam apagados os vossos pecados, e venham, assim, os tempos do refrigério pela Presença do Senhor.

Clame pelo toque que transforma a nossa vida e grite hoje:

MOSTRA-ME A TUA GLÓRIA!

[10/07/2004]

Anexo 5 - Entrevista presencial com coordenadora da Telefonseelsorge Nordhessen, Helga Thomson, e conselheira H. M., em Kassel (Alemanha), realizada pela pesquisadora em 05 de outubro de 2009 nas dependências da Telefonseelsorge Nordhessen.³⁵⁶

KRAUSE 01. A *Telefonseelsorge* já existe a mais de 50 anos na Alemanha e na Internet desde 1995.

H. M. 02. Nós começamos mais tarde.

THOMSON 03. Nós entramos como posto de atendimento pela Internet a partir de 2005. Isso é um portal disponível por todo o país, inicialmente uns quatro centros colocaram o Aconselhamento Pastoral disponível pela Internet, e logo em seguida, já eram mais de 10. Sempre já existia a pergunta se deveríamos ingressar no Aconselhamento Pastoral pelo e-mail. Aqui nós não estamos com o pessoal completo para o aconselhamento por telefone. Nós precisamos de 180 voluntários para este serviço. Houve tempos em que nós estávamos bem de pessoal, então eu, juntamente com o Dr. Geyer, que trabalha na Deutsche Gesellschaft Online Datum, elaboramos uma formação para o aconselhamento on-line. No início foram 06 conselheiros/as que participaram desta formação. São todos/as conselheiros/as por telefone, que passaram pela formação de um ano e tinham pelo menos 02 anos de experiência nesta forma de aconselhamento. Agora são 04 conselheiros/as que respondem aos e-mails.

H. M. 04. O que também é importante mencionar é que nós permanecemos no aconselhamento por telefone, com uma redução na carga horária, mas é necessário que sirvamos nos dois tipos de aconselhamento, por telefone e por e-mail.

³⁵⁶ Participaram da entrevista a coordenadora da *Telefonseelsorge Nordhessen*, Sra. Helga Thomson (Thomson), e conselheira virtual Sra. H. M. O nome da conselheira não será divulgado pelo motivo do anonimato preservado pela instituição. A entrevista foi realizada por Renilda Krause (Krause).

KRAUSE 05. E por qual motivo é importante que se permaneça nos dois?

THOMSON 06. Essa é também uma pergunta política. Quando o aconselhamento pelo e-mail começou sempre se tinha a pergunta "quem fará esse aconselhamento?". Do lado da Igreja Católica profetizava-se que os bispados deveriam realizar o Aconselhamento Pastoral por e-mail e não a *Telefonseelsorge*. O lado da Igreja Evangélica estava de acordo que trabalhássemos de forma ecumênica, que o aconselhamento pela Internet fosse uma área da *Telefonseelsorge*. Aconselhamento por Internet na *Telefonseelsorge* é por e-mail e chat. Nós aqui em Kassel fazemos apenas por e-mail - outros também fazem por chat. E essa era uma pergunta política. Quando se decidiu que na *Telefonseelsorge* se faria o aconselhamento pela Internet ficou estabelecido que essa não seria uma organização a parte, mas que seria integrado, ou seja, quem faz aconselhamento por telefone também faz por e-mail e vice-versa. Essa não será uma nova área de serviços, mas integrada no que já existe. Antigamente existia *Telefonseelsorge Offene Tür*, nessa modalidade as pessoas, além de telefonar, também podiam vir ao centro de aconselhamento. Com o passar do tempo essa oferta transformou-se numa oferta independente. As pessoas ou faziam aconselhamento por telefone ou aconselhamento na *Offene Tür*. Hoje isso já não é mais assim. As Igrejas decidiram restringir a oferta de aconselhamento apenas por telefone. Diante de tudo isso, decidiu-se integrar o aconselhamento pela Internet no aconselhamento da *Telefonseelsorge* e nós temos mais de 10 centros da *Telefonseelsorge* que também oferecem o aconselhamento pela Internet de forma integrada.

KRAUSE 07. Como é o grupo de conselheiros/as por e-mails daqui de Kassel?

H. M. 08. Nós nos encontramos a cada seis semanas e nesse grupo é discutido sobre os atendimentos que prestamos nas

últimas semanas, sobre o que nos moveu, preocupou e como eu formulo determinados assuntos. Geralmente nós lemos partes de e-mails recebidos e enviados, pois muitas vezes temos a impressão ou o sentimento que alguma coisa não está bem. Dentro desse grupo nós refletimos e falamos sobre esses assuntos, sobre alguma coisa que não estava bem clara. Isso tem um efeito de alívio e esclarecimento para os/as conselheiros/as e também serve como instrumento de melhoria do nosso atendimento. Muitas vezes a gente se sente sobrecarregada ou como se tivesse interpretado alguma coisa errada, e o grupo justamente é bom pra que a gente possa tirar essa carga. E isso eu tenho como o mais importante. Muitas vezes a gente lida com pessoas que tem tendências para a prática do suicídio, e nesses casos a gente se pergunta ainda mais quando elas não respondem mais: "será que eu fiz alguma coisa de errado? Será que ela tirou a vida?". Esses são realmente momentos mais graves que a gente sente mais sobrecarga.

KRAUSE 09. Existem muitos casos de pessoas suicidas?

H. M. 10. Eu não diria muitas pessoas, mas sempre de novo surgem esses casos. Os temas dos aconselhamentos mudam bastante, algumas épocas se fala mais sobre um assunto, depois temas totalmente diferentes. Algumas vezes a gente tem a impressão que alguns colegas sempre estão atendendo mulheres, eu, por exemplo, numa época atendia muitos casos de aflições amorosas...

THOMSON 11. Nós temos a estatística do aconselhamento por e-mail e ali podemos ver que o suicídio não é extremamente alto, mas ele é visível ou chama atenção. Nesse caso nós temos o aconselhamento por e-mail e a pessoa suicida precisa aguardar até 2 dias pra receber a primeira resposta.

H. M. 12. Quando a gente recebe o e-mail e percebe a urgência desse atendimento, em casos de suicídio, por exemplo, a gente

responde o mais rápido possível. O intervalo que existe entre o recebimento do e-mail do/a aconselhando/a e a resposta é diferenciada.

KRAUSE 13. A senhora acessa a caixa de e-mails diariamente?

H. M. 14. Nós recebemos um e-mail e temos que respondê-lo no prazo de dois dias. A partir desse momento estabelecemos o contato com o/a aconselhando/a e estabelecemos também a rotina dos próximos e-mails. Depende dos temas abordados no aconselhamento, mas mesmo assim nós buscamos manter um intervalo de dois ou três dias para responder aos e-mails seguintes, pois se respondemos diariamente a relação entre conselheiro/a e aconselhante fica próxima demais, porque somente eu terei contato com essa pessoa. No telefone isso é diferente, porque existem os plantões e as pessoas que atendem mudam. Por isso a gente precisa tomar certo cuidado para que essa relação não fique tão próxima e nem perca o sentido.

THOMSON 15. Como a Sra. H. M. já disse, nós temos muitos casos de pessoas que criam dependência do serviço de aconselhamento, pessoas doentes, solitárias, etc. principalmente no telefone, elas ligam duas ou três vezes por semana. No telefone sempre tem uma pessoa diferente no plantão, enquanto no aconselhamento por e-mail é o/a mesmo/a conselheiro/a que responde os e-mails.

KRAUSE 16. Vocês já chegaram a mudar ou sempre foi assim que o/a conselheiro mantém o aconselhamento até o fim?

THOMSON 17. Uma única vez aconteceu de uma conselheira não continuar o aconselhamento, outra assumiu o caso, mas foi uma exceção.

H. M. 18. A regra é que quem começa o aconselhamento por e-mail o conduz até a sua conclusão. Em casos excepcionais, como doença, a gente encerraria o atendimento e pediria para outro/a colega assumir. Os e-mails vêm ao acaso, pois não

sabemos qual e-mail vamos receber. Eles vêm de todo o território nacional e são distribuídos aleatoriamente entre os/as conselheiros/as. Quando o/a conselheiro/a encerra o atendimento de um caso ele/a passa a receber e-mails de outra pessoa, mas durante o processo de um aconselhamento não é trocado de conselheiro/a.

KRAUSE 19. Eu imagino que quando alguém envia um e-mail e o/a conselheiro/a responde cria-se uma relação de confiança e por isso é interessante que não se troque de conselheiro durante o processo de aconselhamento.

THOMSON 20. Sim. O serviço também é muito bem protegido e assegurado com senhas. Em Berlin existe uma coordenação central da *Telefonseelsorge*, na qual uma coordenadora recebe os e-mails protegidos por senha e os redistribui entre os postos de atendimento espalhados pelo país. Na regra é que cada conselheiro/a recebe o e-mail de uma nova pessoa a cada 14 dias.

H. M. 21. Sim, a cada 14 dias recebemos um novo e-mail. Também é comum que uma pessoa escreva, a gente responde, ela lê a resposta e não escreve mais. Existem casos em que a pessoa sequer acessa a resposta do/a conselheiro.

KRAUSE 22. Eu notei isso nas estatísticas. E como a senhora consegue ver que a resposta não foi lida?

H. M. 23. No programa existe um símbolo na frente do e-mail que muda de cor quando é lido. Quando não é lido permanece vermelho e quando foi lida ela fica verde.

KRAUSE 24. E que sentimentos a senhora têm quando vê que alguém não acessou a resposta?

H. M. 25. Os sentimentos... Eu fundamentaria isso de forma teórica. Quando uma pessoa escreve para o aconselhamento precisa criar um *login* e senha. Eu acredito que muitos

simplesmente esquecem esses dados e a partir daí não tem mais acesso. Outras também podem estar numa situação de exceção, ou seja, no que elas escrevem já sentem um alívio por terem desabafado e elas nem querem uma resposta. Elas já se aliviaram no que elas foram escrevendo. Isso então não depende da minha resposta, pois esta sequer foi lida (risos). Isso também já me interessou porque me aconteceu de eu receber três ou quatro e-mails novos e a resposta que eu dava não era acessada. A gente desde o início se dá o trabalho e gostaria de acolher e aceitar o/a escrevente. Eu cheguei a escrever pra essa pessoa de novo dizendo que era da *Telefonseelsorge* e mais três frases... e então ela acabou acessando as respostas. Sempre são fases, e como já disse isso me aconteceu algumas vezes e aí eu realmente achei uma pena, porque as minhas respostas foram sopradas no infinito e ninguém as leu.

KRAUSE 26. Como e onde acontece a formação e a capacitação contínua dos/as conselheiros/as?

THOMSON 27. A formação aconteceu aqui e a capacitação contínua é pra ser organizada a nível regional e nacional. Por ano acontecem um ou dois eventos a nível nacional para o qual todos/as os/as conselheiros por e-mail podem se inscrever.

H. M. 28. A literatura é disponibilizada pela *Telefonseelsorge* e isso são livros, artigos, etc.

KRAUSE 28. O estudo acontece em casa ou nos cursos?

THOMSON 30. A formação, inclusive com e-mails de treinamento, aconteceu em oito noites e ela aconteceu aqui na *Telefonseelsorge* dentro do grupo de conselheiros/as.

KRAUSE 31. E-mails de treinamento?

THOMSON 32. Sim, eles/as se aconselharam por e-mail entre si.

H. M. 33. Sim, nós tínhamos que fazer isso. Entre pares nós mandávamos e-mails e nos aconselhamos mutuamente.

THOMSON 34. Teoricamente a gente podia testar como isso é na verdade. Mas isso vocês não fizeram, né?

H. M. 35. Não. Mas eu seria alguém que escreveria e não acessaria a resposta. Isso eu decidi. Eu tive que pensar qual era o meu problema. Eu sempre tinha enxergado a *Telefonseelsorge* de uma forma que eu não iria buscar ajuda lá, que eu nem tinha problemas, ou seja, que os meus problemas eram pequenos demais pra me dirigir até a *Telefonseelsorge*. Depois cheguei à conclusão que eu não estava certa, que não existe problema que é pequeno demais. Eu não gostava ou sofria com o fato de alguém me responder. Isso era esquisito pra mim, mas não sabia direito o porquê disso. Por isso eu sempre seria alguém que não acessaria os e-mails, mandaria e-mails de protesto (risos).

THOMSON 36. Mas isso foi bem interessante, né?

KRAUSE 37. Bem prático...

H. M. 38. Sim.

THOMSON 39. Assim também é no aconselhamento por telefone que a gente tem uma fase prática, antes de ser pra valer.

KRAUSE 40. E como é essa parte prática?

THOMSON 41. Num primeiro momento a pessoa que está em treinamento acompanha os atendimentos e apenas fica ouvindo. Coloca-se em viva voz e se ouve. Num segundo momento, a pessoa em treinamento realiza o aconselhamento e um/a conselheiro/a experiente ouve o diálogo. Depois do atendimento reflete-se sobre os porquês, quais intervenções, etc. Existe ainda um momento em que novatos/as realizam o serviço em conjunto, ou seja, uma vez um/a atende, depois o/a outro e nos intervalos reflete-se sobre os atendimentos (os sentimentos, associações, o porquê de determinada reação...) para se adquirir experiência e maior segurança no aconselhamento e também

detectar as diferenças que existem nos/as conselheiros/as (como um/a e como o/a outro/a lida com determinada situação), pois não existe o certo ou o errado, cada um tem o seu jeito.

H. M. 42. E essa é também a diferença pro aconselhamento por e-mail. Um/a aconselhando/a que telefona pra cá sempre pode encontrar uma voz e opinião diferente, enquanto por e-mail é sempre a mesma pessoa que responde.

KRAUSE 43. A formação para o aconselhamento por telefone e por e-mail é bem integrada, ou seja, primeiro torna-se um/a conselheiro/a da *Telefonseelsorge* por telefone e depois por e-mail?

THOMSON 44. Sim. A formação para conselheiro/a por telefone dura um ano, é muito intensiva e está relacionada somente ao telefone. Depois que se concluiu a formação para o aconselhamento por telefone e os/as conselheiros trabalharam por dois anos ao telefone, eles/as poderão se candidatar para o e-mail. No momento isso não é possível porque temos um número de voluntários/as reduzido. Nós temos o suficiente, mas é exatamente o tanto que precisamos para o atendimento no telefone. Existe um grande interesse no aconselhamento por e-mail por parte dos/das conselheiros/as, mas tirar mais quatro do telefone não daria porque ficariam um número reduzido demais. A outra razão é que no momento o que tem de conselheiros/as por e-mails em todo o país é o suficiente, eles conseguem atender a demanda. Existe um número suficiente de conselheiros/as por e-mail, mas um número insuficiente de conselheiros/as por chat. As pessoas que fazem aconselhamento por chat precisam se locomover até os postos da *Telefonseelsorge* e ficar de plantão. Esta modalidade é parecida com o atendimento por telefone, a única diferença é que a gente faz por escrito.

KRAUSE 45. O/a conselheiro precisa estar de plantão em determinado horário, marca-se uma hora...

THOMSON 46. Sim. Por chat o aconselhamento é diferente do que é feito por e-mail porque ali os/as plantonistas mudam. Não se marca uma hora com o/a mesmo/a conselheiro/a. E por isso o serviço é mais parecido com o que é feito por telefone.

H. M. 47. Eles só precisam aguardar para conseguir uma hora marcada.

THOMSON 48. Isso eu acho bom. Vamos fazer isso por telefone também! Nós vamos marcar hora (risos)...

KRAUSE 49. A capacitação contínua é pré-fixada ou como ela acontece?

THOMSON 50. Nós fazemos um curso maior e depois a cada seis semanas reúne-se em grupo. Esse é o principal e depois os interessados e conforme a necessidade pode-se participar de ofertas a nível nacional.

KRAUSE 51. A *Telefonseelsorge* é mantida e organizada de forma ecumênica. E como é esse trabalho conjunto?

H. M. 52. No dia a dia do trabalho essa questão nunca surgiu...

THOMSON 53. Mas no início foi difícil. Em 1995 quando surgiu a idéia de se oferecer o aconselhamento pela Internet, o lado evangélico, ou seja, a Obra de Diaconia na Alemanha (Diakonisches Werk in Deutschland) rapidamente disse: ok, existem os postos da TS... A parte de organização o lado evangélico assumiu, colocou pra funcionar, deu dinheiro... Em todos os casos também elaborou projetos para o prazo de dois anos. Durante esse tempo a Igreja Católica ficou pensando se eles realmente queriam isso dessa forma. Então decidiram que sim e inclusive passaram a oferecer aconselhamento através dos seus bispados. Em todos os sites dos bispados eles oferecem Aconselhamento Pastoral, também por e-mail, com maior ênfase no Aconselhamento Pastoral cristão. Nós oferecemos

Aconselhamento Pastoral (*Seelsorge*) e eu compreendo que Aconselhamento Pastoral vai além do cristão, em muitos casos nem sabemos quem estamos aconselhando porque não fazemos esse tipo de pergunta.

H. M. 54. Isso me impressiona... Recentemente eu tive uma procura por aconselhamento de uma mulher, ela deve ser da Baviera, e tinha como pergunta central se na juventude ela deveria ter ido para um convento. As questões de fé que ela levantou eram tipicamente católicas. Eu fico pensando porque ela não se dirigiu diretamente para o aconselhamento da Igreja Católica.

THOMSON 55. Neste caso você poderia tê-la encaminhado para o bispado. A gente não sabe, mas talvez ela tenha se dirigido e eles a encaminharam para a *Telefonseelsorge*. Isso também acontece.

H. M. 56. Eu não fiz isso. Também não me estava consciente. Eu assumi o atendimento. Ela realmente tinha fundamentos católicos.

THOMSON 57. Neste caso um católico de fato seria bem apropriado, ou? (risos)

H. M. 58. Eu não sei. (risos) Talvez também não... Nós tivemos um contato duradouro, ela era cordial...

THOMSON 59. Eu acredito que quando a gente tem uma questão teológica, a gente em todo tempo pode se dirigir para uma comunidade...

H. M. 60. Ela não se atreveu a fazer isso. Ali existia alguma coisa... Ela não se sentiu compreendida ali.

KRAUSE 61. Talvez ela tenha tentado ali e depois veio para a *Telefonseelsorge*?

H. M. 62. Sim.

THOMSON 63. Eu acredito que quando eu tenho perguntas teológicas fundamentais importantes eu me dirigia a um teólogo.

H. M. 64. Ela também poderia ter ativado teólogos que ela conheceu em sua juventude, mas ali provavelmente todas essas coisas viriam novamente à tona. Na *Telefonseelsorge* ela tem mais espaço para simplesmente falar, desabafar...

THOMSON 65. Bom, em todos os casos, as duas Igrejas assumiram esse aconselhamento e desde 1997 vindo sendo realizado em conjunto... O que desde o início foi uma pergunta importante é que uma pessoa contratada, de tempo integral, deveria coordenar o serviço de Aconselhamento Pastoral por e-mail e chat, mas essa não existe e também não teria quem fosse pagá-la. Apenas em Berlin, na coordenação central tem uma secretária executiva que organiza todo o serviço. Só uma pessoa é de fato pouco. O dirigente nacional também se envolve na coordenação. Antigamente era assim que pelo menos uma pessoa contratada por meio período se ocupada com determinados assuntos e temas, mas hoje isso não é mais dessa forma... Não há mais tanto dinheiro, vagas...

KRAUSE 66. E questões teológicas, de fé... Existe algum conflito nessa direção no trabalho conjunto das duas Igrejas ou isso nem aparece?

H. M. 67. Específico não. Algumas vezes surgem temas no aconselhamento por e-mail que são relacionados à fé, questões teológicas. Nestes casos a gente pode entrar na Internet e ler, se informar sobre o assunto. Também dentro do nosso grupo de conselheiros/as nós podemos falar com um colega pra perguntar ou pedir ajuda.

THOMSON 68. No aconselhamento por e-mail existem menos perguntas teológicas específicas.

KRAUSE 69. Eu vi que os assuntos mais abordados são relacionados a conflitos familiares, problemas de relacionamento...

THOMSON 70. Sim. Também existem outros sites de Igrejas territoriais que fazem aconselhamento. Nossa Igreja territorial (evangélica) também faz aconselhamento de forma muito aberta, desprotegida. E ali oferecem espaço para perguntas teológicas.

KRAUSE 71. Como se consegue novos/as colaboradores/as e que motivação os/as traz para esse serviço?

THOMSON 72. Qual era a sua motivação?

H. M. 73. Eu moro a 30 km de Kassel. E a minha motivação era que eu não precisava mais fazer esse trajeto para cá, mas poderia aproveitar melhor o meu tempo fazendo o aconselhamento de frente do computador da minha casa. Não precisando mais vir pra cá para fazer o plantão na *Telefonseelsorge* eu acabo fazendo mais horas de aconselhamento da minha casa. Eu também não preciso ficar direto numa resposta, eu posso escrever um pouco agora, fazer uma pausa, refletir e continuar depois. O meu plantão também não é mais num dia da semana, mas de acordo com a necessidade. Eu tenho um tempo mais flexível, não preciso me locomover e eu gosto de escrever!

THOMSON 74. Gostar de escrever é muito importante!

H. M. 75. Sim. Eu gosto de escrever, ler, formular. Acho que todos/as os/as colegas do aconselhamento do e-mail gostam disso.

THOMSON 76. Na época essa também era uma questão importante. Nós procuramos pessoas que gostam de escrever. Essa é uma questão específica e prática.

H. M.77. Tem colegas que realmente não fariam esse aconselhamento porque não gostam de ler e escrever ou não gostam de ficar na frente do computador.

KRAUSE 78. É difícil conseguir pessoas para o Aconselhamento Pastoral por telefone e depois por e-mail? O que é feito para se conseguir novos/as colaboradores/as?

THOMSON 79. O que fazemos de praxe é uma noite de apresentação da *Telefonseelsorge* na cidade. Nesta ocasião eu informo somente sobre o aconselhamento por telefone porque essa é a base do nosso serviço. Aqui na *Telefonseelsorge* nós temos um grupo de 84 colaboradores/as e o interesse no aconselhamento por e-mail é grande. Vários/as já me perguntaram se poderiam colaborar no aconselhamento por e-mail, principalmente os mais jovens. As pessoas de mais idade já não têm mais tanto interesse no computador... "plus" como eu (risos).

KRAUSE 80. Também as pessoas que procuram esse tipo de aconselhamento são na maioria jovens, com idade entre 20 e 30 anos, conforme a estatística da *Telefonseelsorge*.

H. M. 81. Sim.

KRAUSE 82. O anonimato é uma um conceito central da *Telefonseelsorge*. Como vocês lidam com isso?

H. M. 83. Eu realmente não tenho nenhum problema com isso. Nós conselheiros/as temos um pseudônimo e quem procura ajuda geralmente também usa um pseudônimo. Muitas vezes usam nomes "aventureiros" e depois assinam Pietra, Cristiane... Isso relacionado a nomes. Outra questão é a origem da pessoa, não se sabe onde ela mora e muito menos se sabe sobre dados pessoais. Isso simplesmente não acontece. Muitas vezes as pessoas perguntam e querer saber mais sobre os/as conselheiros/as, mas a gente dá o mínimo de informação possível. Talvez a gente fale a idade, que mora no norte ou na região central da Alemanha... Não fornecemos informações que

possam nos identificar. Isso realmente não é um tema, não nos é perguntado. Algumas vezes apenas perguntam se "se é casada", por exemplo. Eu realmente não informo nada sobre mim.

KRAUSE 84. Seria justamente essa a razão pela qual se busca o aconselhamento na *Telefonseelsorge*, por e-mail?

H. M. 85. Sim, e isso muitas vezes nos é perguntado se apenas eu vou ler o e-mail, se ele é passado adiante, como é a questão da segurança.

KRAUSE 86. Existem outros sites nos quais o aconselhamento não é anônimo. Os/as conselheiros/as se identificam. Como as senhoras vêem essa forma de aconselhamento?

THOMSON 87. A partir do momento em que eu escrevo por e-mail eu sempre posso permanecer no anonimato. Eu posso criar um endereço e assinar como Helga Thomson ou qualquer outro nome.

H. M. 88. Essa é também uma diferença entre o aconselhamento por chat e e-mail. Na sala de chat eu não consigo confiar nos dados que a pessoa me fornece: Se realmente é um homem, por exemplo. Ali eu não acreditaria em nada do que me seria falado. Eu realmente não consigo acreditar... Por e-mail, se uma pessoa escreve e diz que é mulher é mais provável que seja. É anônimo, mas é autêntico.

THOMSON 89. E por quê?

H. M. 90. No chat as pessoas que entram criam a sua própria identidade.

THOMSON 91. Eu acredito que se você se dirige a um site de aconselhamento você realmente vai ter algum proveito se você for autêntico.

H. M. 92. Eu acho que é muito parecido com telefonemas que são uma farsa.

THOMSON 93. Uma pergunta é se também não se passa trote por e-mail?

H. M. 94. Isso é menos provável. Isso demora muito, dá muito trabalho. Isso não teria graça.

THOMSON 95. Eu acredito que chat ainda é diferente de farsa. Numa farsa eu assumo outra identidade porque dentro de mim no momento existe algo, não sei...

H. M. 96. Isso pra mim também está ok. Se uma pessoa usa uma farsa e envia um e-mail existe um problema dentro dela que de certa maneira é abordado no que ela escreveu. Neste caso eu também não tenho problemas em levá-la a sério.

KRAUSE 97. Neste caso, apesar da farsa, acontece Aconselhamento Pastoral?

H. M. 98. Sim.

THOMSON 99. Certamente.

KRAUSE 100. No chat isso seria um desperdício?

THOMSON 101. Sim. É mais fácil irritar alguém, fazer uma brincadeira. No atendimento por telefone nós também temos casos, por exemplo, de uma menina que diz que tem 13 anos e está grávida... e na verdade descobrimos que não estava. Por outro lado isso também é uma forma de testar. Nessa idade começa a puberdade, a sexualidade... e a *Telefonseelsorge* acaba se tornando um lugar no qual eu posso fazer de conta, testar, fantasiar... e isso acaba tendo uma serventia. Apesar de isso muitas vezes irritar os/as conselheiros, mas...

H. M. 102. Também quando eu olho o "You Toubé", como aconteceu num caso... Ali foram ultrapassados todos os limites e isso foi uma brincadeira de mau gosto. Gravaram conversas que tiveram por telefone com conselheiros/as da *Telefonseelsorge*, fizeram recortes e publicaram no "You Toubé".

THOMSON 103. O coordenador central da *Telefonseelsorge* sempre tem que acompanhar as publicações feitas no "You Toubé" e aquelas que depreciam a *Telefonseelsorge* sempre são retiradas pelo "You Toubé" quando ele entra em contato e faz essa solicitação.

KRAUSE 104. Bom, isso tudo está relacionado e é criado a partir do anonimato.

THOMSON 105. É. A própria mídia conduz pra isso. Quando a gente lê algo, através da Internet, afloram fantasias, projeções... no telefone a gente ainda tem a voz, o som da fala. A gente pode detectar se alguém fala rápido ou devagar, se a voz está triste ou... Ali a gente ainda tem outras dimensões. Mas no escrever são apenas informações...

H. M. 106. Apenas palavras! Mas também tem muita coisa escrita "entre as linhas". Ali a gente também lê o tom (*Stimmung*). Embora a gente tenha que se perguntar: "são minhas ou do/a escrevente?" Mas no aconselhamento por e-mail a gente se especializa, a gente capta mais rápido as coisas. A gente consegue tirar bastante coisa de um e-mail: como é escrito, como é a fluência do texto, como é o uso da língua. A gente acaba criando imagens das pessoas que nos escrevem. Isso também porque eu tenho tempo. No telefone eu tenho que reagir de imediato, enquanto no e-mail eu primeiro imprimo o texto, eu posso ler duas ou três vezes, e aí se desenvolve algo bem diferente do que na primeira leitura.

KRAUSE 107. No contato anônimo estabelecido pela Internet é comum que se crie imagens da pessoa que está escrevendo. Eu inicialmente também enviei um e-mail pra senhora (Thomson) e nós não nos conhecíamos. Como a senhora imaginou que eu fosse?

THOMSON 108. Como é realmente o seu primeiro nome?

KRAUSE 109. Renilda

THOMSON 110. Para Renilda eu pensei que era uma pessoa com mais idade. Eu procurei relacionar com um nome alemão como Renate... que geralmente são pessoas de mais idade. Então Krause, eu sabia que a senhora vem do Brasil e lá tem imigrantes alemães. Ela deve pertencer ao grupo de alemães imigrantes no Brasil e estes devem ter os seus próprios círculos...

THOMSON 111. Pois é, isso tudo pra e-mail. Quando alguém escreve e-mails pedindo informações eu tomo certo cuidado porque duas vezes aconteceu de aconselhando nossos fazerem isso. Eles querem descobrir onde atendemos, quem somos... Mas eu descobri isso. No seu e-mail ficou claro que não era isso.

KRAUSE 112. Através da Internet o serviço da *Telefonseelsorge* está disponível e pode ser acessado de qualquer parte do planeta. Como se lida com a multiculturalidade? Por exemplo, o uso do véu pelas mulheres muçulmanas?

H. M. 113. Uma experiência que eu tive uma vez foi de um homem alemão que vivia no exterior. Este caso tinha haver com outros temas, com o estar ou se sentir em casa... Mas o que em primeiro lugar estava bem claro é que ele não estava escrevendo da Alemanha. No mais, essa pergunta da multiculturalidade não vem à tona, porque quem manda e-mail escreve em alemão. Uma vez uma mulher turca escreveu e o assunto era aborto, mas não me apareceu nada que fosse relacionado especificamente com o país dela.

KRAUSE 114. É assim que existem problemas que são comum a todas as pessoas, independente da sua cultura?

H. M. 115. Sim.

KRAUSE 116. E como a senhora lidou com essa mulher turca que queria interromper a gravidez?

H. M. 117. O caso era que ela aparentemente já tinha interrompido três gravidezes e ela agora de novo estava grávida. O que eu fiz foi pesquisar na Internet por um aconselhamento específico sobre gravidez e aborto. Encontrei sites específicos e li o que eles traziam para num primeiro momento me inteirar do tema. Eu até achei interessante encaminhá-la para um desses sites, mas aí eu respondi e ela nunca mais enviou nada.

THOMSON 118. Assim temas específicos multiculturais aparecem muito pouco.

H. M. 119. Não muito freqüente. Um tema multicultural poderia ser a questão da homossexualidade, ou dentro de relacionamentos isso também pode ser um tema, mas no mais não surge nada tão específico.

KRAUSE 120. Então essa questão não é tão presente na *Telefonseelsorge*.

THOMSON 121. Não. Eu acredito que a palavra *Seelsorge* é mais associada com problemas pessoais, como problemas de relacionamento, solidão, e esses são muito comuns e quase todo mundo tem esse tipo de situação.

KRAUSE 122. Indiferente se eu venho da Alemanha, da África ou do Brasil a base desses problemas seria idêntico?

THOMSON 123. Talvez a expectativa de cada um seja diferente. Uma mulher turca, por exemplo, tem outra imagem de família do que uma mulher alemã.

H. M. 124. Eu acredito que uma mulher turca, nestes casos, também não se dirigiria até a *Seelsorge*. Ela procuraria um aconselhamento no círculo ao qual ela pertence, porque se trataria de perguntas específicas.

THOMSON 125. Eu tenho uma amiga que trabalha no aconselhamento dos alemães russos em Berlin, e ela diz que a tendência das

peessoas é procurar ajuda em lugares que oferecem aconselhamento em sua língua mãe.

H. M. 126. Tem pessoas que já vivem há muito tempo na Alemanha e sabem bem a língua alemã. Essas podem se dirigir a um centro de aconselhamento alemão. Para escrever um e-mail eu preciso dominar a língua. Por isso eu acho que é mais fácil as pessoas irem para um centro de aconselhamento que oferece ajuda na língua materna.

KRAUSE 127. Dessa forma a *Telefonseelsorge* não pode estar disponível para todas as pessoas, mas para aquelas que dominam a língua alemã.

THOMSON 128. Oficialmente ela está aí para todas as pessoas, mas especificamente no aconselhamento por e-mail a pessoa precisar saber bem a língua alemã para poder escrever.

H. M. 129. Embora nem todos os alemães saibam bem o alemão, mas a gente consegue ler, a gente precisar interpretar o que a pessoa quer dizer... Mas isso não é um problema. Agora quem não sabe bem a língua não encontra as palavras para dizer o que ele quer.

KRAUSE 130. Existe alguma relação de dependência do Aconselhamento Pastoral na *Telefonseelsorge*, ou seja, pessoas que mandam inúmeros e-mails? Se sim, vocês lidam com ela?

H. M. 131. Existem alguns casos, como o de uma mulher que não parava de me mandar e-mails, embora ela soubesse que eu estava de férias. Ela ficou sentida que eu apenas dei uma lida nos e-mails dela e respondi de uma forma mais abrangente, em vez de aprofundar e responder cada um em separado. Eu procurei selecionar e aprofundar os temas mais importantes nas minhas respostas e se for necessário ela pode escrever novamente. Eu não vi isso necessariamente como uma dependência, mas como uma forma de alívio que o simples fato de escrever proporciona. Ela sabia que eu estava de férias, mas que em algum momento eu

iria ler e responder. A questão da dependência eu posso controlar pelo fato de eu determinar quantas vezes eu vou responder, ou seja, qual intervalo eu vou estabelecer entre os e-mails. Quando a gente percebe que está se criando uma relação de dependência é possível falar sobre isso e mudar os intervalos. Se eu percebo que a pessoa está entrando numa situação de crise eu estabeleço um contato mais cedo. Em todos os casos a gente procura ficar atento para que não se estabeleça uma dependência. Em primeiro lugar o aconselhamento por e-mail é pra ser "uma ponte", acompanhar a pessoa numa outra direção, encaminhá-la para uma terapia. Isso nós também procuramos abordar no nosso grupo de conselheiros nas nossas reuniões. Nos também tentamos compartilhar isso com as pessoas (aconselhados) que isso não é bom, que nós estamos à disposição só por determinado tempo, em determinada situação de crise.

KRAUSE 132. Vocês detectam os tipos de problemas e encaminham para outros profissionais, como por exemplo, psicólogos?

H. M. 133. Sim. Nós procuramos ajudar a pessoa a encontrar o seu caminho. As pessoas que escrevem têm as suas aptidões, elas conseguem escrever, desabafar, esclarecer e elas também conseguem entender o que a gente fala. Nossas respostas são claras. Então isso é algo que realmente funciona bem. Algumas pessoas clamam, é um pouco de insegurança delas, mas elas levam a sério suas ofertas de terapia. Elas continuam escrevendo pra nós, mas os intervalos vão ficando maiores. Isso não pode ser visto como dependência ou pelo menos eu não vejo nenhuma.

KRAUSE 134. Na sua visão quais seriam as vantagens e as desvantagens do Aconselhamento Pastoral por e-mail comparado com o aconselhamento por telefone ou face a face (olho no olho)?

H. M. 135. O diálogo olho no olho nós não temos aqui. A desvantagem naturalmente é não poder ouvir a voz. A partir da voz, no telefone, eu posso obter outras imagens. Desvantagem também é que no telefone eu posso perguntar se eu entendi certo o que foi falado ou se eu transmito alguma coisa errada o/a telefonando pode me corrigir imediatamente, é um intercâmbio imediato, enquanto no aconselhamento por e-mail eu posso ler claramente o que está escrito, mas mesmo assim interpretar algo de forma errada. No telefone e posso corrigir de imediato e no e-mail não. Por isso eu tomo certo cuidado na formulação para não dizer uma frase ou palavra errada, para não colocar um tom que possa soar difícil para o/a aconselhando/a por e-mail. Por outro lado é uma vantagem quando eu escrevo algo que faz bem pras pessoas. O que está escrito eu sempre posso ler e segurar diante dos meus olhos. Isso tem dois lados, o que pode ser bom ao mesmo tempo pode ser ruim. O que muitas vezes é ruim é que o/a e-mail do aconselhando/a sempre de novo vem pra mim e talvez eu nem seja a pessoa que faz bem pra ele/a. Enquanto no telefone ele/a sempre tem a possibilidade de encontrar um/a outro/a conselheiro/a, outra pessoa. Mas por outro lado, no telefone muitos tem o desejo de sempre de novo ter o/a mesmo/a conselheiro/a e lá eles/as não conseguem. Isso então já é melhor no aconselhamento por e-mail.

KRAUSE 136. É possível ou vocês têm alguma forma de medir a eficácia do aconselhamento?

H. M. 137. Volta e meia a gente recebe no aconselhamento por e-mail uma resposta dizendo: "eu não preciso mais de vocês, estou indo para uma terapia", "meu problema se resolveu", "obrigada que vocês me ouviram". Isso acontece sim, mas acho que é menos de 10 por cento que faz isso. É raro. Muitas vezes a gente tem a impressão que a pessoa se desenvolveu no decorrer do aconselhamento ou quando ela não escreve mais que

ela está bem. Mas concretamente a gente não tem como medir a eficácia.

KRAUSE 138. Eu vi nas estatísticas que mais mulheres buscam o aconselhamento por e-mail. A senhora saberia dizer por que razão as mulheres escrevem mais para o aconselhamento da *Telefonseelsorge* do que os homens?

H. M. 139. Eu acho que o que nos fazemos aqui está protegido da "publicação" ou não é algo visível. E a meu ver os homens sempre precisam mais do louvor, do reconhecimento. Homens precisam ser mais vistos do que as mulheres. Homens são orientados para o sucesso e precisam ser vistos, enquanto as mulheres podem lidar com isso de uma forma diferente. E o aconselhamento que ouve é mais uma história das mulheres.

THOMSON 140. Isso eu acho também. Se eu olhar para a área do aconselhamento são mais as mulheres que conduzem esse serviço. No nosso serviço também foram mais mulheres que assumiram, também no aconselhamento por e-mail. Assim, se expressar e confiar é mais fácil para as mulheres. Os homens vêm nos procurar quando já não tem mais outro jeito.

H. M. 141. No nosso grupo de conselheiros/as a maioria é mulher e me parece que os homens que trabalham conosco são diferentes, ou seja, mais sensíveis e abertos aos próprios problemas e aos problemas alheios.

KRAUSE 142. E como é a sua visão pessoal desse serviço? Como a senhora vê esse serviço perante a sociedade, para as pessoas que telefonam ou escrevem, para a senhora mesma?

H. M. 143. Eu vejo que é um trabalho que é importante, que pode dar alguma coisa para as pessoas, que podem aliviá-las. Eu não acredito que algo dependa infinitamente de mim, essa responsabilidade... No início no telefone quando alguém ligava e dizia que estava cansado da vida eu tinha medo: "Se eu agora disser alguma coisa de errado e ele vai tirar a vida". Nisso

eu não creio mais, eu creio que eu posso movimentar muita coisa boa pelo simples fato de estar disponível para a pessoa. Eu creio que este trabalho é fundamental para a sociedade, eu gosto de fazê-lo e tenho orgulho de poder estar nele. Pra mim é bom esse sentimento de que estou fazendo algo de bom, no mínimo presentear as pessoas com o meu ouvir e em alguns casos também fazer perguntas que as façam refletir e ajudá-las a encontrar o seu caminho. E isso é um trabalho importante.

THOMSON 144. Sim. Eu também penso que isso tem uma grande responsabilidade, que todas as pessoas que trabalham aqui, que foram formadas aqui... Nós também dispensamos algumas pessoas, como aquelas que são dogmáticas demais, ou que não conseguem ouvir, ou que acham que elas têm o caminho certo e precisam mostrar por onde a pessoa tem que ir, o que está certo e o que está errado... Essas pessoas não ficam conosco. As que trabalham aqui são pessoas que sabem lidar com outras, são sensíveis, empáticas, capazes de enfrentar desafios ou que ter condições de serem exigidas, dispostas a aprender. E a partir disso eu creio que não podem acontecer grandes erros... Nenhum deles/as iria escrever a uma pessoa depressiva: contenha-se, caia na real, dá um jeito na sua vida... (risos)

KRAUSE 145. O trabalho da *Telefonseelsorge* pela Internet poderia ser compreendido como uma comunidade virtual?

KRAUSE 146. Virtual eu acho que não. Entre nós colaboradores/as da *Telefonseelsorge* sim, existe uma pequena comunidade de 80 pessoas. Nós recentemente tivemos um dia de encontro num mosteiro e ali era perceptível que nós somos um grupo, que se conhece, que reparte as tarefas. Talvez antigamente na Igreja isso também fosse dessa forma, mas se hoje em dia vou à Igreja tem uma porção de pessoas que está sentada ao meu redor que eu não conheço e também não irei conhecer ou nem querer conhecer. Mas aqui eu estou com pessoas entre as quais tem uma ligação.

KRAUSE 147. As pessoas que procuram aconselhamento vêm e vão embora...

THOMSON 148. Sim. Com as pessoas que buscam aconselhamento não mantemos vínculo e nem se quer isso.

H. M. 149. E ainda tem o anonimato.

KRAUSE 150. Embora numa comunidade convencional isso também exista, ou seja, pessoas que vem e vão e não criam vínculo.

THOMSON 151. Talvez na Igreja brasileira isso seja diferente, especialmente nas "Igrejas do povo" em todos vão e procuram se conhecer. Aqui isso está diferente, muitos não querem ter ligação com um monte de gente. Aqui nós temos um grupo de pessoas que está ligado pelo "ouvir", pessoas que são tolerantes, que tem aptidão para o aprendizado, que estão a procura de determinados valores e conteúdos... muitos fazem supervisão e ali eu percebo isso. Os/as conselheiros/as por e-mail também tem a supervisão.

KRAUSE 152. Exato. Sobre isso eu também gostaria de perguntar, como que acontece essa supervisão?

H. M. 153. É uma reflexão bem prática dentro do grupo. São grupos de 12 pessoas que se encontram a cada 14 dias, nos quais são trabalhadas questões difíceis, perguntas, preocupações. Ali nós podemos falar sobre isso de diferentes formas. Muitas vezes fazemos exposições, teatro de funções,... Principalmente no início me trouxe muito a encenação, ou seja, duas pessoas encenando um atendimento da *Telefonseelsorge*. Só através disso muitas perguntas já são respondidas, ou outros do grupo viram alguma coisa que eu não tinha visto. Muitas vezes também são tratadas perguntas pessoais dos próprios colaboradores.

THOMSON 154. Esse é também um diferencial que aqui existe espaço para se abordar temas pessoais. Isso não é um grupo de terapia, mas quando alguém está numa crise ou passando por uma situação de preocupação (*belastet*) tem espaço pra isso.

H. M. 155. Existe um vínculo dentro do grupo de supervisão e por isso também acontece um intercâmbio de coisas pessoais.

KRAUSE 156. Pelo fato de vocês se conhecerem e conviverem existe a confiança. Parece-me uma comunidade bem legal...

H. M. 157 e THOMSON 158. Sim.

THOMSON 159. Também pelo anonimato, nós somos um "clube secreto". Devido a minha função de coordenadora administrativa eu sou uma das poucas que se expõe ao público para representar a *Telefonseelsorge* na cidade ou quando for necessário, mas eu sempre procuro tomar certo cuidado para não expor os/as conselheiros/as. Estes/as são apresentadas apenas em casos específicos. Mas esse "clube secreto" tem algo em si, traz certa fascinação...

KRAUSE 160. E como é feito a divulgação da *Telefonseelsorge*? Eu por exemplo, soube da existência da *Telefonseelsorge* através de um cartaz exposto num muro na cidade de Ansbach há 10 anos. Como as pessoas sabem da existência e chegam até vocês?

(Neste momento a conselheira M se despede e se dirige para o Platão ao telefone).

THOMSON 161. A cada dois anos eu ofereço um grupo de formação para novos/as conselheiros/as da *Telefonseelsorge* e para isso eu coloco um artigo no jornal da cidade. Eu também sempre indico o site. E muitas pessoas que querem ser voluntários/as são trazidos/as pelos/as próprios/as conselheiros/as daqui. Eu também costumo escrever um artigo sobre a *Telefonseelsorge* no qual forneço informações sobre o trabalho e publico no jornal. Para as pessoas que querem trabalhar conosco tem um encontro. A formação é realizada em grupos, coordenados por mim e por um colega. Por sorte eu sempre tenho uma oferta maior do que eu posso aceitar. O grupo de formação sempre é composto por 14 pessoas, mas as que nos procuram são 30, 25 pessoas. Então

inicia o tempo de formação, por um ano, toda semana durante três horas e depois mais alguns finais de semana. Depois tem um tempo de provas. Durante esse processo algumas pessoas desistem ou nós percebemos que elas não estão aptas para o serviço ou que esse não é o ideal pra elas. No final existe uma meditação e os/as novos/as conselheiros/as são de forma festiva introduzidas na *Telefonseelsorge*. Elas devem permanecer no serviço voluntariamente no mínimo por dois anos senão precisam ressarcir a *Telefonseelsorge* pela formação. Essa prática foi introduzida na *Telefonseelsorge* devido aos custos da formação. Houve épocas em que muitos estudantes vinham e achavam muito interessante participar de uma formação intensiva de condução de diálogo, mas depois iam embora. Como forma de se proteger implantou-se esse sistema de cobrança caso a pessoa não permaneça por no mínimo dois anos como colaboradora do serviço. Outra coisa que também foi mudada em todo país é o tempo de colaboração por no máximo cinco anos. Antigamente as pessoas trabalhavam por muitos anos como voluntários no mesmo lugar. Hoje em dia este trabalho ganhou outro caráter, ou seja, por cinco anos eu faço aconselhamento no hospício, cinco anos noutra lugar...

KRAUSE 162. E como a senhora vê a relação do Aconselhamento Pastoral realizado na *Telefonseelsorge* com missão?

THOMSON 163. É comum a pergunta se o Aconselhamento Pastoral é uma forma de missão, se a gente busca uma relação bíblica teológica ou se isso depende mais de quem procura o aconselhamento. Eu vejo isso de forma mais ampla, que as pessoas que nos procuram... fé e religiosidade como uma forma de orientação. Se a pessoa tem isso então eu posso usá-la como fonte na qual podem encontrar forças. Se a pessoa diz que não tem afinidade com Igreja, bíblia, com isso ela não consegue resolver suas questões então não vou impor... também entre nós nem todos são pessoas devotas, mas eu diria que elas estão a procura de uma forma de religiosidade, espiritualidades, que

buscam integrar isso na sua vida. Esse tema sempre vem a tona entre os colaboradores, mas numa outra forma, de dentro pra fora.

THOMSON 164. E como a senhora entende o Aconselhamento Pastoral?

KRAUSE 165. Eu também o entendo de uma forma mais aberta. Pra mim Aconselhamento Pastoral acontece num diálogo, indiferente da forma, seja pessoalmente, por telefone, e-mail... como cristã eu parto do princípio de que Jesus tinha um postura de acolhimento e abertura em relação a pessoa que se encontrava numa situação difícil. Pra mim é importante o conceito de Rogers que traz a idéia de que a pessoa tem dentro de si as capacidades para resolver seus problemas, que apenas precisamos ajudá-la a encontrar o seu caminho...

THOMSON 166. Eu acho importante e nos também temos como fundamento o conceito de Rogers, o diálogo centrado no cliente (valorização positiva, autenticidade e empatia). Valorizar o outro de forma positiva, mas tem situações que pessoas que nos procuram são provocantes, que logo nos xingam ou qualquer coisa desse tipo... naturalmente são coisas que aborrecem o/a conselheiro/as, mas também isso precisa de espaço. Claro, valorizar de forma positiva, mas também perguntar: "como assim você está fazendo isso comigo, o que eu te fiz", "eu não conheço o senhor, o senhor não me conhece e porque está agindo dessa forma?" "Deve existir alguma coisa que está lhe deixando tão nervoso". Nós temos como base o diálogo centrado no cliente, mas entrementes também estamos trabalhando com algumas pessoas o aconselhamento orientado em soluções, de forma bastante sistêmica. Nós olhamos no mapa de quem está buscando ajuda, ou seja, ele tem outra história, diferente da minha, que viveu em outros tempos, como por exemplo, uma mulher que durante dez anos apanhou do marido. Então eu diria que isso me é estranho, não conheço isso, não tenho essa

experiência, mas se fosse comigo eu imediatamente iria embora. Nós temos um caso assim, de pessoas que ocupam determinada posição na sociedade... e a mulher atualmente reflete sobre isso.

KRAUSE 167. No Brasil também é comum que as pessoas de classe baixa falem mais sobre seus problemas e aquelas de classe média ou alta, que ocupam certa posição, tenham dificuldades de se abrir e assumir determinadas situações. E justamente pra essas é importante um aconselhamento que seja anônimo, sigiloso porque elas tem receio de falar.

THOMSON 168. Eu diria que é vergonha e culpa.

KRAUSE 169. Em que concepções teológicas e psicológicas o trabalho se orienta? Seria Rogers...

THOMSON 170. Sim, também aconselhamento orientado pelas capacidades, e soluções (Shazer, Bashlavik) Erikson, Baslavik, japonês Kisso, os que não perguntam pelo "porquê", mas "para que", "para que serve o problema?" Eles partem do princípio de que os problemas já são uma forma de solução. Como por exemplo, um casal que tem filho, e a criança reage de forma, a, c, d... Então isso já é um início ou uma forma de solução porque a criança sente que entre os pais existe uma grande tensão. Então a criança reage, de forma inconsciente... Eu vou ser problemática porque ai eu atraio a atenção dos dois, canalizo a energia pra mim e os dois param de brigar. São sistemas, sistemas familiares onde o sistema esta com problemas. Se a gente for analisar teria que olhar o que esta acontecendo com o par., o que é necessário ali... Os teóricos sistêmicos partem mais do princípio de que os problemas também já são uma forma de solução.

Anexo 6 - Entrevista presencial com o responsável pela Maranataonline - Pastor Renato Gonçalves, da Igreja Evangélica Maranata - Conexão Vida de Nova Friburgo (RJ), no dia 27 de dezembro de 2009, realizada pela pesquisadora no Auditório Conexão Vida, localizado na Rua Augusto Severo, 106 - Nova Friburgo - RJ - Tel.: (22) 2522.8064 / 2523.1696.

RENILDA 01: O que levou a oferecer o Aconselhamento Pastoral no site, qual foi a motivação?

RENATO 01: Na verdade eu sou pastor de verdade, pastor, pastor, sendo que eu sou capaz de sentar aqui neste gabinete, eu sou capaz de entrar pela madrugada, enquanto eu não estiver vendo a pessoa bem. Então o que me motivou de fato foi transferir pra Internet (que as pessoas ficam lá, na verdade hoje nós temos uma nova porta, uma nova praça de existência do ser humano, que é a praça virtual... onde as pessoas acabam criando relacionamentos, casando, temos o exemplo de pessoas que se casaram através da Internet, - então, eu pensei também transferir pra Internet, esse aspecto. As pessoas têm mais facilidade, inclusive, na Internet. Aqui, às vezes a pessoa pode ficar constrangida diante de toda a realidade. Eu faço questão de colocar no site que as pessoas não precisam colocar o seu nome, podem se ocultar, que o mais importante não é elas aparecerem ou deixarem de aparecer, mas elas serem tratadas do problema, do drama que elas tem. Então a Internet tem essa facilidade onde as pessoas tem muito mais abertura pra poder mostrar quem realmente elas são, quais são os seus dramas verdadeiros, tem mais possibilidades de tratar lá. Eu conheço pessoas que dizem: pastor coloquei no site porque eu tava com vergonha, depois que você me respondeu... o que aconteceu - ela veio falar comigo aqui depois. Quebrou o gelo, então é um bom caminho. Foi isso que de fato nos motivou a estar lá, entender a nova realidade, que ali nós vamos ter a segunda vida, como o pessoal fala, a segunda vida ali. Alguns uma segunda vida maligna, porque não colocar dentro de uma verdade onde elas podem se abrir de fato.

RENILDA 02: Como foi que começou este serviço, foi mais uma iniciativa sua, foi a Igreja que teve a idéia, como é que surgiu a idéia?

RENATO 02: Não, fui eu que iniciei.

RENILDA 03: A iniciativa foi pessoal.

RENATO 03: Foi pessoal. Olhando tudo o que estava acontecendo na Internet, umas pessoas... eu tinha antes o MSN, só que tirei o MSN porque conforme eu entrava no MSN eu recebia uma carga muito grande das pessoas perguntado, aconselhando e teve uma vez específica, era sábado quase uma e meia da manhã eu estava terminando de orar e eu ia pregar aqui domingo de manhã, apareceu um jovem no MSN com um problema sério. Eu tratei dele quase até quase quatro ou cinco e meia da manhã, então eu cheguei à Igreja e então eu decidi tirar o MSN e botar uma outra opção, vendo a necessidade que tinha, que as pessoas precisam disso, elas procuravam esse tipo de ferramenta.

RENILDA 04: Então é uma forma de melhor distribuir o tempo e não sobrecarregar...

RENATO 04: de não sobrecarregar! Enquanto naquele momento ali eu tive que ficar de uma e meia até quatro, era quase cinco horas da manhã, porque ele foi abrindo, foi abrindo, foi abrindo... e eu como não resisto, a minha tentação é essa: enquanto eu não ver a pessoa bem eu fico, não tem como largar no meio do caminho, eu fiquei até quase cinco horas da manhã com ele. Isso foi no MSN, aí eu tirei o MSN e falei: MSN não funciona porque isso vai matar a minha vida. Então hoje eu tenho o MSN apenas pra entrar em contato com alguns obreiros de outra cidade. Eu entro em contato com ele, converso, mas nada de aconselhamento porque ...

RENILDA. Então é um trabalho bem solitário, não tem uma equipe. Não teria como criar uma equipe que ajuda a responder os e-mails, porque é só você que responde.

RENATO 05: Só eu que respondo. Cavalheiro solitário nesse caso. Porque o que acontece, às vezes, a pessoa já vem se identificando, se eu deixar uma equipe, há aqueles que não querem se identificar, mas há aqueles que querem se identificar, então o fato de eu estar sozinho, eu aviso, toda solicitação no site vem direto pra mim. Ninguém mais lê, só eu estou lendo, eu publico ou não determinada situação. Porque se eu botar uma equipe, eu (quem pede aconselhamento) vou botar o meu nome e eu quero que ele (pastor) saiba o meu problema e não você. Ai eu abro uma situação delicada aí o que acontece, eu quero que ele saiba do meu problema, então é uma situação delicada. Se eu mandar um e-mail onde uma equipe vai receber, botei meu nome, botei meu problema, já tem uma identificação, eu quero que você saiba! Então eu fico solitário mesmo nesse site. Por causa dessa situação de Igreja, porque algumas vezes as pessoas também têm dificuldades de se achegar, de se abrir ... lá a gente tem a opção do anonimato. Mesmo ela se abrindo, dizendo quem ela é, mas escrevendo é diferente. você tem ali, você está refletindo, quando você manda você não tem esse face a face.

RENILDA 06. O olho no olho!

RENATO 06. Olho no olho, entendeu. Ah vou mandar isso. Pronto, mandei! Há casos também em que alguém coloca situações muito sérias e as pessoas se abrem muito mais no site do que aqui. É impressionante o poder que a Internet tem nesse sentido de comunicação. A nossa expectativa era atingir aqui o pessoal da Igreja e tem vindo e-mail da Europa, dos Estados Unidos, gente de língua portuguesa, brasileiros que acabam procurando. Realmente é muita coisa, eu não dou conta, a verdade é essa. Eu não dou conta de responder tudo o que eles colocam lá.

RENILDA 07. Abriu a porta pro mundo e aí não tem mais como controlar.

RENATO 07. É.

RENILDA 08. É um serviço pensado pra aqui, mas...

RENATO 08. Pensado pra aqui, pra Igreja e pra cidade. Como eu

sou conhecido na cidade, o pastor Renato, seria mais fácil. Mas vem muita coisa, Estados Unidos, Portugal, Espanha, na Alemanha, é um negócio impressionante.

RENILDA 09. Brasileiros que saem e lá não encontram apoio, tem a questão da língua...

RENATO 09. Nós temos aqui uma família, são brasileiros que moram em Portugal, ela estava num processo de depressão muito grande e pelo site ela entrou em contato comigo e começamos a conversar e depois ela veio a Nova Friburgo, veio até aqui também. É impressionante o poder que tem a Internet. É realmente uma nova realidade. Nova pra mim que vou fazer meio século (risos).

RENILDA 10. Na verdade é novo pra todo mundo, a não ser pros jovens que já crescem dentro desta realidade. Então na Internet você estendeu um serviço que você já fazia.

RENATO 10. É que eu já fazia. Fui tornar virtual o que era real.

RENILDA 11. A sua formação é de pastor. Teve alguma formação específica para a Internet, para oferecer esse serviço?

RENATO 11. Não. Na verdade a minha formação foi de navegar na Internet, aprender a linguagem que tem lá, ver e os caminhos que nós poderíamos ter.

RENILDA 12. A Igreja Maranata é local e nível nacional?

RENATO 12. Não. Nós somos uma Igreja que funciona como uma Igreja local, independente. Aqui na cidade eu faço parte do conselho de pastores da cidade. Eu sou vice-presidente do conselho de pastores daqui da cidade, junto com vários outros pastores de outras denominações. É uma unidade que nos temos com a assembléia de Deus, batista...

RENILDA 13. É ecumênica.

RENATO 13. É esse vínculo nos temos aqui com a cidade.

RENILDA 14. Então se eu entendi a Maranata é local, não tem vínculo com outras Igrejas Maranata.

RENATO 14. Não. Temos vínculo espiritual, em termo de relacionamentos e vínculos com outros pastores. Eu tenho muito

vínculo com o pastor Sérgio Pontes, que é um pastor que vai passar um tempo nos Estados Unidos, mas são vínculos espirituais. Nacionalmente falando nós somos uma Igreja local e independente que funciona aqui. Mesmo em outras cidades, por exemplo, nos temos aberto em outra cidade uma Igreja e a minha luta é que eles fiquem independentes. Por exemplo, nos temos agora uma Igreja que abriu recente em Macuco, próximo daqui e o pastor de lá não quis mais ser pastor, ele foi pra outra cidade depois... Eles ficaram ovelha sem pastor. E como eles tinham vínculo aqui de comunhão eles queriam que nós déssemos uma cobertura lá. Nessa cobertura nós colocamos um obreiro nosso lá e nós temos falado pra eles que é importante eles acharem uma forma de ficarem independentes, porque eu entendo numa fórmula bíblica que essas denominações... Na Bíblia diz: a Igreja da cidade de Roma, a Igreja da cidade de Éfeso. Não tinha esse vínculo denominacional. A gente entende o que é governo, o que é CNPJ, sem a qual não podemos funcionar. Então surgem essas denominações, mas pra mim nós temos uma visão de que cada Igreja se forma na sua localidade, independente, mas com vínculos espirituais. E esse é o mais importante do que o vínculo denominacional, e por isso nos não temos esse vínculo denominacional com outras Igrejas. Temos esse vínculo espiritual sim.

RENILDA 15. Essa explicação foi boa pra eu poder entender como funciona a Igreja de vocês porque eu achei vocês pelo site e lá isso não fica claro.

RENATO 15. Existe uma Igreja Cristã Maranata, esta é uma denominação nacional, que tem uma instituição funcionando mesmo, nessa direção.

RENILDA 16. A relação do serviço de aconselhamento com a Igreja é através do pastor?

RENATO 16. É. Nós temos aqui na Igreja oito pastores que também fazem aconselhamento.

RENILDA 17. Mas este é só local, não virtual. Virtual é apenas um.

RENATO 17. Apenas um. Por causa desse vínculo que eu falei... A pessoa quer se abrir comigo e não com os outros. "Se mandar pra uma equipe sei lá quem vai responder"... Aqui na cidade, quase 80 por cento das pessoas que escreve se abre pra dizer quem é: eu sou fulano, tenho esse problema... os outros não ou até se identificam, mas pedem pra não publicar. Algumas pessoas às vezes colocam certas características que alguém lendo pode identificar quem é, então geralmente a gente elimina essas coisas. A gente tem o cuidado de eliminar aquilo que poderia identificar a pessoa.

RENILDA 18. As respostas então são publicadas no site.

RENATO 18. Sim. Algumas não, às vezes a gente manda direto pra pessoa porque ela fala: pastor eu não queria que isso fosse publicado.

RENILDA 19. Quando a pessoa pede não é publicado e quando ela não pede então é publicado.

RENATO 19. É publicado no site.

RENILDA 20. Eu não sei quem são as pessoas, mas num lugar menor corre-se o risco de se identificar quem escreve.

RENATO 20. Em alguns casos a pessoa coloca muitas características pessoais que eu elimino para preservar o anonimato ou então eu pergunto se eu posso publicar depois de eliminar as características e ela autorizando eu publico porque eu acho que pode ser importante pra outras pessoas.

RENILDA 21. A pessoa autorizando é publicado.

RENATO 21. É. Quando uma pessoa pede aconselhamento sobre um assunto que eu já fiz aconselhamento eu peço pra ela dar uma lida no que já está lá. Então ela lê e diz: pastor aquilo ali já solucionou a minha questão, só que tem outro problema que eu gostaria de falar. Então ela vai crescendo.

RENILDA 22. E como é a proteção de dados?

RENATO 22. Na verdade nos temos o provedor de Internet que é membro daqui da Igreja e ele fez justamente isso, ao chegar o e-mail ele vem direto pra mim. Então só eu tenho acesso ao que é mandado.

RENILDA 23. Os dados são gravados no servidor ou no seu computador?

RENATO 23. No meu computador, guardado comigo. Eu procuro preservar isso daí. Na verdade eu sempre tive muita preocupação com isso, aqui (gabinete) e lá (virtual). Pra mim o que fala aqui morre aqui e não pode sair. Pra mim é uma das coisas principais do pastor ou qualquer profissional, como psicólogo, é preservar a pessoa, o sigilo. Então eu preservo bastante isso. E graças a Deus tem funcionado bem.

RENILDA 24. O seu trabalho é entendido como uma comunidade virtual?

RENATO 24. Eu não sei como é que é entendido isso de fato (risos), eu não sei.

RENILDA 25. Na verdade comunidade virtual é como você colocou no início, que se vive lá como aqui, de uma forma diferente.

RENATO 25. Não seria como as pessoas interagem lá, seria mais direto comigo.

RENILDA 26. Seria "as ovelhas com seu pastor" que interagem de outra forma, uma mudança na forma de comunicação... E você chegou a pensar em alguma questão teológica ou fundamentação teológica do aconselhamento prestado na Internet?

RENATO 26. A abertura pra esse portal, na verdade eu penso que de fato nós temos um portal espiritual, querendo ou não a relação humana, em todos os níveis, ou seja, o ser humano é um ser espiritual, o que faz com que ele por si só tenha uma carga espiritual. Eu penso que a Internet também é um portal espiritual, porque é o homem que está fazendo, que está realizando, então de fato tem um portal espiritual ali. No livro de Apocalipse fala dos dois lados, tanto de Deus quanto do maligno. Fala que o maligno de tempo em tempo aumentaria, uma multiplicação, quer dizer, o que tem na Internet hoje é uma multiplicação jamais sonhada. Tem os dois lados, tanto de um quanto do outro. Eu acho que isso é um portal espiritual sim, que o homem está por trás, ele é espiritual e ele está provocando algo espiritual também - Nesse sentido. Você nunca

poderia imaginar, num aspecto espiritual, hoje em dia, por exemplo, dependendo da mensagem ... eu me converti em 79, e em 79 você não tinha isso - são 30 anos atrás - e você não tinha isso. Nós não tínhamos nem televisão.

RENILDA 27. Era rádio.

RENATO 27. Era rádio e mesmo rádio era pouca coisa. Nós tínhamos o Roberto Macales, que foi o primeiro a usar a comunicação evangélica através do rádio de uma maneira fixa. Ele comprou a Rádio Relógio... Era uma rádio que você acertava a hora, você não tinha relógio, você acertava a hora de minuto em minuto. Era uma rádio nacional. Ele comprou essa rádio usada secularmente e de cinco em cinco minutos ele transmitia uma mensagem evangélica. Ele na verdade, Roberto Macales, através dessa rádio, revolucionou a Igreja evangélica brasileira. Ele tinha uma comunicação sobre a Igreja evangélica no país inteiro. Na verdade ele foi o precursor dessa comunicação. Naquela época era o que tínhamos em meios de comunicação. Hoje em dia na Internet você pega um cardápio teológico que vai da "a" à "z". Eu me lembro da época da ditadura militar, revista pornográfica eu nunca tive acesso. Cinema pornográfico, por exemplo, nunca em toda a minha juventude eu assisti a um filme pornográfico. A censura era forte. Pornografia na Internet hoje é uma coisa absurda. Você tem ali não só a pornografia, o contato mesmo, a possibilidade de interagir sexualmente. Então eu acho que nos dois lados nós temos um portal espiritual aberto. Há um texto no livro de Apocalipse que diz que o inferno se abriria, se enviaria numa propagação violenta, por outro, lado Daniel diz que o povo que conhece o seu Deus se esforçará e fará por ele. Eu acho que dos dois lados, abre o conhecimento do bem e do mal, tudo o que fazemos tem o seu lado positivo e negativo, quer dizer, o carro é uma bênção, é, mas pode ser usado para assaltar, pra salvar... a Internet também!

RENILDA 28. É a forma como é usada que faz a diferença.

RENATO 28. É a forma como você usa. Quer dizer, é um portal

espiritual porque o homem está ali e o homem sendo espiritual, automaticamente será. Pode ser usado para o bem e para o mal. Então...

RENILDA 29. Existe a dependência, ou seja, pessoas que criam uma dependência no aconselhamento, uma pessoa que manda muitos e-mails? Como você lida com essa situação?

RENATO 29. Tem. Agora mesmo eu tenho uma pessoa que me manda muitos e-mails. Eu acho que ele tem inclusive problemas psiquiátricos. A gente vai sentindo mais ou menos isso. Ele escreve coerente, mas ele repete, repete, repete... ele faz pequenas alterações, mas cria aquela dependência.

RENILDA 30. E como você lida com ela?

RENATO 30. Uma vez estando respondidos os mesmos problemas, geralmente eu falo: acesse o site, busque ou digite o assunto e você vai ter a resposta. Mesmo uma pessoa que vem pela primeira vez buscando qualquer assunto que seja: Pastor, você acha que beber é pecado? Eu digo que já respondi sobre isso ou então eu colo e mando pra pessoa e não publico outra vez. Se a pessoa fica com algum outro tipo de dúvida, aí sim, acho importante acrescentar sobre a dúvida que não estão lá.

RENILDA 31. Pra não repetir o que já está lá...

RENATO 31. Sim. Às vezes vem do tipo de pessoa crente que pergunta: Pastor eu posso beber vinho, eu posso... e eu já respondi isso, mas ela acrescenta outro detalhe, aí eu acho interessante comentar, que vai ampliando as informações ali.

RENILDA 32. Quais são as vantagens e desvantagens que você vê no Aconselhamento Pastoral pela Internet?

RENATO 32. Eu só vejo vantagens, eu não vejo nenhuma desvantagem. Eu acho que até agora não tive desvantagens. O que pode ser uma desvantagem é que você não tem o contato pessoal, mas em algumas situações essa é a vantagem porque a pessoa não quer ter o contato pessoal. Eu acho que a pessoa tem esse direito de ser ajudada sem ter que passar por algum constrangimento, por alguma situação delicada. Existem situações delicadas que as pessoas contam, então é muito

fácil. Eu não vejo desvantagem. Quem não quer usar não precisa, mas quem quer que use porque é bem vantajoso mesmo. É uma arma de evangelização, de apoio, fantástica! Eu só não tenho muito tempo. Às vezes, a quantidade de e-mails que eu ainda tenho pra responder é muito maior que eu já respondi, é muita coisa, mais é muita coisa mesmo. Eu aviso a pessoa, digo que sinto muito, mas...

RENILDA 33. Não vai dar.

RENATO 33. Não vai dar, mas eu vou responder. Porque eu não gosto de responder de qualquer maneira. Eu procuro cuidar da pessoa que eu sei que está ali por trás e isso requer tempo. Tem o trabalho de eliminar dados, às vezes tem uma pessoa que escreve muito errado, eu procuro corrigir. Eu faço uma correção daquilo que ela escreveu. Às vezes a pessoa diz que não tem problema botar o meu nome... Pra responder, o aconselhamento dá certo trabalho. Não é só a resposta, porque também tem o detalhe de você trabalhar o texto da pessoa. Às vezes tem aquela pessoa que tem dificuldades de se comunicar... Você entende o que ela está falando porque você está acostumado com o contexto, mas quem vai ler não vai entender. Às vezes pessoas da Igreja, mas também muitas pessoas não cristãs que acessam o site. Tem também pessoas que dizem pastor acho um absurdo isso que você respondeu...

RENILDA 34. ...isso não tem sentido, não concordo... questionam a resposta?

RENATO 34. Não tem sentido, não concordo... Não tem só coisa a favor.

RENILDA 35. O que fez você se decidir pela opção de publicar as respostas? Qual é o objetivo da publicação?

RENATO 35. eu já havia visto alguns sites que iam mais ou menos nessa direção, que eles publicavam o aconselhamento e eu achava interessante, eu lia. É como um fórum, na verdade, você tem um problema qualquer, por exemplo, você precisa instalar uma impressora. Você procura aquilo e você acha a solução. Puxa vida, isso resolve o meu problema. Assim tem cartas que

pessoas lêem e dizem: pastor isso responde o meu problema e estou escrevendo só pra agradecer a você porque li e solucionei um problema que eu tinha há anos na minha vida. A publicação eu achei importante nesse sentido, pois ela fica lá.

RENILDA 36. Porque resolve o problema de muitas pessoas que lêem e que não escrevem pra o site.

RENATO 36. Exatamente. Eu tenho certeza que teria. Baseado em muitas coisas que eu entro que são do meu interesse, pra solucionar problemas e não respondo, por exemplo, eu entro em fóruns pra ver como soluciono isso e eu não escrevo pra agradecer... "Eu quero agradecer ao personagem tal que solucionou o meu problema". Eu tenho certeza que além das cartas que eu recebo tem muitas outras pessoas que devem acessar o site.

RENILDA 37. Pessoas que acessam e tem a resposta pro seu problema.

RENATO 37. Isso.

RENILDA 38. tem uma coisa que me chamou atenção quando eu fiz um levantamento estatístico das suas cartas... Em algumas cartas não dá pra identificar o sexo da pessoa, mas na maioria dos casos é possível identificar: são mulheres e isso me chamou atenção.

RENATO 38. Eu não havia pensado nisso. Você está sendo uma boa ajudadora! Agora eu vou te entrevistar (risos), qual foi a estatística?

RENILDA 39. Eu não a tenho aqui comigo, mas no meu computador e eu posso mandá-la pra você. A maioria é mulher. Eu pesquisei outro site na Alemanha onde também a maioria das pessoas que buscam o aconselhamento são mulheres e isso me chamou atenção, ou despertou a curiosidade. Por que mais mulheres do que homens buscam o aconselhamento?

RENATO 39. Eu não tinha pensado nisso, mas as mulheres, por exemplo, quando elas mandam cartas, elas têm mais facilidade de botar o nome delas, de abrir o coração e dizer: olha, sou

fulana. Os homens são o que mais se escondem, são mais fechados. A natureza masculina... Ainda mais alguns problemas que eles relatam como adultério, homossexualismo, que eles não querem que ninguém saiba... "Pastor eu tenho uma tendência a gostar de homem"... Quer dizer, isso pra um homem falar e confessar é... Dentro da nossa cultura brasileira é mais constrangedor ainda. Estou em adultério, quer dizer, medo de que alguém possa identificar alguma coisa... "acho que é você que está naquele site". Mesmo que a gente elimina, mas tem alguns que colocam: "não quero que saibam quem eu sou, mas sou diácono da Igreja, etc.", começam a colocar todas as características que a gente quase identifica... "sou do ministério..." a gente costuma eliminar esse tipo de identificação, mas geralmente os homens, a tendência deles é de ocultar mais. Nunca tinha parado pra pensar nisso. Agora vou pensar! Eu não tinha me preocupado em quantos homens, quantas mulheres...

RENILDA 40. Neste site da Alemanha que eu pesquisei eles mesmos fazem o levantamento estatístico. Eu peguei o molde deles e analisei as cartas e fiz a estatística que posso te mandar depois quando estiver pronto. Eu também comparei os dois e me chamou atenção que aqui os problemas abordados são do tipo "é pecado isso?", temas muito relacionados à Igreja, comportamento moral...

RENATO 40. Algumas pessoas procuram por depressão... Assuntos que não são da Igreja, perguntam como soluciona isso... Mas a maioria pergunta sobre aspecto moral, nessa direção. Como é um site da Igreja, quem acessa mais é pessoa ligada à Igreja. Muitas pessoas com dramas tipo "estou deprimida", "pensamentos suicidas", acontece de não ter nada haver com cristão. Eu procuro aconselhar a pessoa, eu não procuro doutrinar a pessoa. Se a pessoa me pergunta eu costumo ser bíblico, contrariando uma cultura evangélica, eu não sou corporativista. O que está na bíblia está na bíblia. A questão da bebida aqui no Brasil, por exemplo, reina que a gente não

bebe e isso não é o que a bíblia diz.

RENILDA 41. Jesus multiplicou o vinho...

RENATO 41. É! O primeiro milagre! Eu não me importo em dizer o que a bíblia diz. Alguns até dizem... Olha inventam cada coisa... Que aquilo não era vinho... (risos)

RENILDA 42. Que não tinha álcool... (risos)

RENATO 42. Que não tinha álcool... A primeira carta aos coríntios diz que, se não tinha álcool, era um suco muito poderoso porque o apóstolo Paulo diz que eles se embriagaram com esse suco. Então eu não procuro ficar dentro da cultura, eu procuro ficar dentro da bíblia.

RENILDA 43. É o fundamento para as suas respostas.

RENATO 43. É exatamente. Está lá e eu vou responder de acordo com o que esta lá.

RENILDA 44. Então quer dizer que você acha que pelo tipo de forma que o portal tem, ele atrai determinado tipo de público?

RENATO 44. Sim.

RENILDA 45. Então a forma como é concebido o site já preleciona quem vai acessar.

RENATO 45. Isso. Assim como em outras áreas, por exemplo, estou a fim de procurar...

RENILDA 46. Então tem que pensar muito no que vai botar num site assim. Como que vai configurar, que símbolos vai botar...

RENATO 46. É. Sim. Eu procurei, por exemplo, tirar um pouco assim a imagem, até o menino tinha posto antes, eu queria tirar uma de imagem de Igreja pra poder...

RENILDA 47. Pra ter um público mais amplo.

RENATO 47. Mais amplo, porque o ser humano é importante. Tudo é pelo ser humano, Deus ama o ser humano. Por exemplo, Deus ama aquele que está na Igreja, sentadinho, bonitinho e não ama aquele que não está... Não é o que a bíblia diz. O sol é pra justos e injustos. Até injusto está na Igreja. Judas estava na Igreja e era injusto. Deus o abençoou. Eu falo, olham Judas era ladrão, roubava...

RENILDA 48. O médico não é pros sãos é pros doentes.

RENATO 48. Exatamente. Exatamente esse processo. A minha preocupação de fato era ampliar. Até mesmo aqui na Igreja, por exemplo, nós temos aqui fora "Igreja Evangélica Maranata", a minha intenção era... O pessoal não gosta muito porque como Maranata nós ficamos conhecidos, de certa maneira é um *marketing*... Mas eu não gosto deste nome Maranata, jamais colocaria o nome Maranata, não é pelo nome, por ele não ter significado. Maranata é uma palavra bonita, ela tem biblicamente falando o significado: "Jesus veio, está aqui e voltará". Então é bonito, pra quem é evangélico, está acostumado com a bíblia. Pra pessoa de fora (nós temos uma placa pro lado de fora, se essa placa fosse pro lado de dentro, tudo bem, mas ela é pra fora) e Maranata pra eles não significa nada, ao contrário, é Maratona? Como é que é Maratana? Ela não significa nada. Então em termos de uma linguagem, se você se propõe a colocar um cartaz pra fora eu não gosto. Eu gosto desse nome pra dentro, mas pra fora não significa nada. Mas como no contexto em que a Igreja surgiu e ficou conhecida como Maranata... eu tentei colocar "Auditório Conexão Vida", fica mais fácil. Porque as pessoas têm preconceito, não querem ir pra essa Igreja porque Igreja pra elas é auditório. Igreja é reunião de pessoas... Como aqui, nós não estamos reunidos em nome de Jesus, mas em nome de uma tese, mas se estivéssemos reunidos em nome de Jesus seríamos uma Igreja. Essa é uma concepção de Igreja, na verdade, onde dois ou três estiverem reunidos em meu nome. Minha mente vai em nome da bíblia. Eu sempre caio muito na bíblia nesse sentido. Claro que não estou aqui pra cair em polêmica, contrariar... Entendo que é cultura também, as palavras mudam, Igreja é um auditório também.

Então isso é importante sim, a forma como você apresenta... Com certeza. Se a pessoa tem preconceito contra pastor, psicólogo... Ela não vai buscar. Você fecha portas... O bom mesmo seria botar "ministério aconselhamento Renato". Isso seria o ideal, porque quem é esse cara? Deixar na dúvida se

ele é pastor, psicólogo... Mas é obvio que aqui temos respostas bíblicas.

RENILDA 49. As dificuldades seriam: você estar sozinho neste serviço. É solitário e se sobrecarrega. E como é o prazo de respostas?

RENATO 49. Quando é uma pessoa em desespero eu dou preferência. Se for coisa de curiosidade, tipo beber ou não beber?... Não tem tanta pressa.

RENILDA 50. Como é o seu acesso a caixa postal, todo dia?

RENATO 50. Todo dia.

RENILDA 51. Aí você faz uma seleção por prioridade.

RENATO 51. Sim. Se tiver problemas como: "pastor estou aqui pensando em suicídio", eu não vou dizer aguarde 15 dias pra esse suicídio acontecer. Se não posso responder digo aguarde um pouquinho, só hoje, estou te respondendo... Para alguns respondo até na hora, meio bagunçado e mando direto pra pessoa... Pra publicar não, aí faço aquela limpeza... A pessoa acostumada a escrever na Internet, daquele jeito na linguagem de internauta, fica ruim botar aquilo num site de aconselhamento. Então a gente procura fazer o máximo nesse sentido.

RENILDA 52. Quando alguém acessa o seu site, você chama de cliente?

RENATO 52. Eu chamo de Ovelha virtual.

RENILDA 53. Quando você atende, você faz um diagnóstico, você distingue entre sofrimento espiritual e psíquico? Você atende quando é psíquico ou encaminha a pessoa?

RENATO 53. Geralmente, quando eu vejo que é psiquiátrico, a gente aconselha lá no site mesmo, olha além do aspecto espiritual existe o... No que a pessoa abre o coração, a gente procura fazer uma leitura do que ela exatamente está querendo dizer, que as vezes uma pessoa não consegue se expressar, então a gente procura entender o que está por trás das palavras, o que ela está querendo de fato. Às vezes ela está querendo um espírito crítico, você percebe que a pessoa está

querendo te dar um "cheque mate". Ela não está querendo ser ajudada, você percebe isso. Mas eu dou as minhas respostas baseadas na bíblia. Então a gente procura ao máximo entender o que a pessoa está querendo dizer, e procurar ajudar a pessoa a entender o que ela está dizendo, porque às vezes ela mesma não se dá conta do que ela está querendo, ela não está consciente do seu problema, tipo: "estou em depressão" e não sabe por que está em depressão. Enquanto escreve ela conta casos, "o marido que não é presente", a gente percebe isso e ajuda a pessoa. A gente diz: "olha talvez o problema da sua depressão seja um desgaste do que você está sofrendo", então "eu aconselho a você procurar um psiquiatra, eu aconselho você a procurar um psicólogo"...

RENILDA 54. Um encaminhamento...

RENATO 55. Um encaminhamento. E principalmente quando a pessoa está em outra cidade, num outro lugar, "procure um profissional porque você está com um problema". Então como objetivo do site, o objetivo que eu tenho no meu coração é ajudar a pessoa, não é nem questão de: "vou fazer um discípulo da Maranata", de jeito nenhum. É ajudar a pessoa. Eu acho que a questão de andar com Deus é uma questão de consciência da pessoa com Deus. Nós não podemos julgar ninguém. Então esse é o meu processo. Se a pessoa vai andar com Deus... Cada um é julgado de acordo com a sua luz, seu conhecimento, então não sou eu que vou dizer: "ah aquele lá não é de Deus, aquele é"... é o ser humano que Deus ama. Dou um pouco de luz, o resto... Realmente existe o salvador e este não sou eu, é Jesus. Então esse é o nosso objetivo, ajudar a pessoa, o ser humano de alguma maneira. Como numa vez, eu estava numa reunião aqui, estou me lembrando, entrou um jovem que nem da Igreja é, não era cristão, mas me ouvia na Rádio FM... Ele entrou chorando... Eu pedi licença ao pastores... Ele chorando, eu perguntei o que foi? Ele disse que estava em desespero e só pensava em mim pra ajudá-lo. Conclusão, ele disse que entrou em desespero porque estava com um problema

sério... (relatou o problema) e disse que ele quis se matar. Então nessa hora eu não vou dar um parecer pra ele, "ah você está sofrendo porque"... Eu tinha que livrá-lo do suicídio. Eu falei pra ele, "olha Deus entende você, Deus entende o drama que você está passando, e Deus quer ajudar você. Esse processo que você está vivendo é perfeitamente compreensível"... Em momento algum falei com ele que "a bíblia não apoiava essa postura"... Então eu procuro dar um alívio pra pessoa e entregá-la pra Deus. Depois de uns quatro ou cinco meses ele que ele foi embora, encontrei com ele numa padaria aqui na cidade e ele disse: "eu tinha que ter voltado lá". Eu orei com ele... E sabe que ele está numa Igreja próxima da casa dele, e eu não fiz nenhum convite pra ele. Eu simplesmente dei alívio pra ele do que ele estava passando, eu falei: "Deus vai te ajudar, Deus vai se envolver nesse teu drama, porque Deus se envolve, eu sei que Deus se envolve independente do que for, porque Deus conhece as nossas fragilidades"... e ele tava num processo da Igreja, ele acabou indo pra Assembléia de Deus. Então o nosso objetivo não é botar a pessoa na Igreja, mas trazer alívio, "estou sofrendo, por que estou sofrendo?" Este é um processo da pessoa com Deus, como eu digo, Jesus é o Salvador. Eu sou apenas um pequeno instrumento, muito Light.

RENILDA 56. Bom, é isso.

RENATO 56. Foi um prazer poder estar com vocês!

RENILDA 57. Foi uma alegria. Eu vi o site, e agora vir aqui poder olhar, a gente tem outra visão, conhece quem está por trás do site. Eu posso mandar por e-mail um atestado para que você assine pra comprovar que eu estive aqui, e uma autorização pra publicar?

RENATO 57. Está bom. Eu respondo. Grava! Grava! Como é seu nome todo?

RENILDA 58. Renilda Krause.

RENATO 58. Eu sou o pastor Renato Gonçalves, eu autorizo à Renilda Krause a publicação de tudo que foi gravado, falado, escrito na Internet, publicado... Está 100 % autorizado.

RENILDA 59. Obrigada.

RENATO 59. De graça. De graça. E seria interessante receber uma cópia da tese, pois fiquei curioso. E 100% de graça!

RENILDA 60. De graça!

RENATO 60. Sem qualquer ônus. Com a bênção do céu.

RENILDA 61. Amém!

Anexo 6 - Termo de consentimento com a utilização dos dados das entrevistas.



Telefonseelsorge Nordhessen
e.V. Konrad/adenauer-Str.1
34131 Kassel

Geschäftsführerin: Helga Thomson
Ruf: 0561 -
28 23 99
Fax: 0561 -
28 23 96
Telefonseelsorge.Nordhessen@evlka.de
www.Telefonseelsorge-Nordhessen.de

Frau
Renilda Krause

20.01.2010

Bestätigung

Ich, Frau Helga Thomson, Geschäftsführerin der Telefonseelsorge Nordhessen e.V., habe am 5.Oktober 2009 mit Frau Renilda Krause ein Interview geführt.

Frau Renilda Krause hat mir Fragen über die Arbeit der Telefonseelsorge Nordhessen e.V. gestellt und über das Thema Internet- und Telefonseelsorge.

Ich bestätige, dass dieses Interview im Rahmen ihrer Arbeit veröffentlicht werden kann.

Mit freundlichen Grüßen

Helga Thomson
Geschäftsführerin

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)