

A arte de negociar (estudo de caso do GAT do Montijo)

Pedro Pires¹

Introdução

Esta comunicação resulta das conclusões obtidas numa dissertação em Sociologia, subordinada ao tema das Dinâmicas de Negociação entre familiares e toxicodependentes durante o processo de tratamento.

Fundamentalmente pretendeu-se estudar a importância da família no processo de tratamento de toxicodependentes, observar como cada um dos intervenientes no processo de tratamento negociam entre si – familiares, toxicodependentes e terapeutas.

Para que a rapidez e a eficácia dos modelos de resposta sejam uma realidade, opta-se muitas vezes por realizar estudos de caso, por forma a adequar o mais possível os modelos a um determinado contexto. Desta forma, e também devido às facilidades que encontramos em estabelecer contactos, escolhemos o Concelho do Montijo para realizar o nosso trabalho de investigação.

Metodologia

Antes de darmos início à investigação das Dinâmicas de Negociação, pareceu-nos importante recolher informação junto de técnicos directamente implicados no processo de tratamento de toxicodependentes. Através de várias entrevistas exploratórias, pudemos perceber a orgânica de funcionamento do Gabinete de Apoio a Toxicodependentes e Famílias (GAT – Montijo), recolher a informação de que o grupo era, nessa altura, constituído por aproximadamente doze toxicodependentes em tratamento, mas que apenas nove familiares eram assíduos às reuniões no GAT.

Para estudarmos a importância da família no processo de tratamento de toxicodependentes e observarmos como cada um dos intervenientes no processo de tratamento negociam entre si, começámos em Janeiro de 2001, a assistir passivamente às reuniões de famílias do GAT- Montijo - observação participante -, o que nos permitiu elaborar actas de todas as reuniões que ocorreram entre Janeiro de 2001 e Fevereiro de 2002.

Desta forma, utilizámos a amostra não probabilística de tipo intencional, ou seja, entrevistámos todas as mães que, neste caso, foram as que se mostraram disponíveis.

As entrevistas semidirectivas que realizámos a estas mães, permitiram-nos conhecer o percurso de vida de cada um dos toxicodependentes e as Dinâmicas de Negociação que se geravam durante o processo de tratamento.

Tentámos colmatar a impossibilidade de estabelecermos contacto directo com os toxicodependentes, realizando entrevistas semidirectivas ao psicoterapeuta daquele gabinete municipal, para acedermos a um conhecimento mais técnico de como decorriam as Dinâmicas de Negociação entre familiares e toxicodependentes no grupo que frequentava o GAT.

A informação que recolhemos foi analisada e organizada através da análise de conteúdo de onde resultaram categorias que deram origem a posicionamentos-tipo.

Resultados

Depois de analisada a informação chegámos a posicionamentos-tipo de Dinâmicas de Negociação Interna durante os Consumos e durante o Tratamento, e Dinâmicas de Negociação Externa durante o Tratamento, que apresentamos nos quadros que se seguem:

¹ Licenciado em Sociologia e Mestrado em Políticas de Desenvolvimento dos Recursos Humanos pelo ISCTE

Dinâmicas de Negociação Interna Consumos

Posicionamentos	Tipologias	Exemplos
Dinâmicas de Negociação Interna Consumos	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 1. – <u>Jogo de mentira</u> – tentativa por parte do toxicodependente de ocultação dos seus próprios consumos através da mentira 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ele mentia por tudo; se não havia tabaco, eu perguntava-lhe: «Já fumaste tudo?»; ele respondia: «Fui eu que perdi.». Ele arranjava uma mentira fosse no que fosse (...).</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 2. – <u>Táctica imediatista</u> – toxicodependentes procuram os que lhes estão mais próximos para conseguirem a satisfação de exigências imediatas 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Portanto ele foi muito pressionado e dirigia-se à família só quando lhe convinha. No fundo, foi assim que ele aprendeu a usar as pessoas, pois a família funcionava com um grupo a quem ele só recorria quando era preciso.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 3. – <u>Supervisão de controlo</u> – familiares mais próximos tentam estar mais atentos e “controlar” os toxicodependentes sem que estes tenham conhecimento ou se apercebam disso 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ah, depois eu comecei a andar mais atrás dele e comecei a ver que ele quando estava mais mal era quando não tinha o que queria e comecei a perceber isso tudo.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 4. – <u>Cedência limitativa</u> – familiares mais próximos pactuam com a dependência para tentar balizar 	<ul style="list-style-type: none"> <i>E por que é que eu tive uma altura em que dei dinheiro? Porque eu tinha muito medo que ele fosse roubar, sempre tive muito pavor a isso, sempre tive (...) muito medo que o meu filho fosse mexer nas coisas, (...).</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 5. – <u>Alerta activo</u> – familiares mais próximos estão constantemente a lembrar o toxicodependente da importância e necessidade de parar com os consumos 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Sabe são todas estas coisas assim... Eu tinha muitas conversas com ele: «Isto não pode ser assim, tu tens de apanhar forças; acaba-se o dinheiro, acaba-se tudo e ficas sem trabalho...».</i>

A Dinâmica de Negociação Interna durante os consumos, mais focada pelas mães dos toxicodependentes, dizia respeito à manipulação que os filhos tentam fazer através dum jogo de mentira. Os toxicodependentes tentam que os pais não tomem conhecimento dos consumos, utilizando mentiras para os ludibriar.

Dinâmicas de Negociação Interna Tratamento

Posicionamentos	Tipologias	Exemplos
Dinâmicas de Negociação Interna Tratamento	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 1. – <u>Não aceitação das regras de controlo</u> – o toxicodependente em tratamento não aceita as regras que lhe são impostas porque não as interioriza e/ ou os familiares mais próximos são flexíveis não conseguindo impor regras 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ele agora como trabalha, eu bem lhe digo para dar-me 50 contos, mas diz-me que já é um homem e que não precisa que lhe estejam a controlar o dinheiro.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 2. – <u>Jogo de mentira</u> – tentativa por parte do toxicodependente de ocultação dos seus próprios consumos durante o processo de tratamento através da mentira 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Um dia ele teve de fazer umas análises, e eu bati-lhe pois deu-me urina que não era dele. Eu apercebi-me e disse-lhe: «Deves estar a gozar comigo (...)!». Então houve uma grande discussão. Entretanto eu fui buscar outro frasco e obriguei-o a fazer aquilo ao pé de mim.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 3. – <u>Táctica imediatista</u> – toxicodependente procuram os que lhes estão mais próximos para conseguirem a satisfação de exigências imediatas 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ele vai lá mais a casa também buscar dinheiro para tabaco, pois chega ao princípio do mês já não tem dinheiro (...).</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 4. – <u>Supervisão de controlo</u> – familiares mais próximos tentam estar mais atentos e “controlar” os filhos toxicodependentes sem que estes tenham conhecimento ou se apercebam disso 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Que eu me lembre só tive um período ao início mais difícil com as regras, foi na altura em que ele queria o carro para ir ver a (namorada). A gente não deixava, queríamos que ele viesse de autocarro como dizia aqui o Sr. Dr.. Então, o pai até lhe dizia: «Se não queres ir de autocarro eu vou-te lá por.»; ele dizia logo: «Mas eu tenho o carro!». A gente aí ainda cedeu algumas vezes: «Então leva lá o carro que a nós já te vamos lá ver»;</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 5. – <u>Rigidez no cumprimento das regras de controlo</u> – toxicodependentes em tratamento cumprem as regras porque as interiorizam e/ ou familiares mais próximos são rígidos na imposição das regras 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Eu dou-lhe força, tento apoiá-lo e tenho o dever de ver se ele cumpre as regras que combinou comigo: que ia para a escola, que vinha para aqui e não bebia, que nunca mais ia buscar nada, de obedecer e de ser eu a dar-lhe o dinheiro. Ele agora até diz-me que nem gosta de ir buscar à carteira. Eu vejo que ele está a cumprir com as regras.</i>

Em relação às Dinâmicas de Negociação Interna que ocorrem durante o processo de tratamento, a mais referida foi a não aceitação da regra de controlo; estes casos podem-se justificar, não só por uma não interiorização das regras por parte dos toxicodependentes em tratamento, mas também pelo facto de a família ser flexível na imposição das regras de controlo.

Dinâmicas de negociação externa tratamento

Posicionamentos	Tipologias	Exemplos
Dinâmicas de Negociação Externa Tratamento	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 1. – <u>Não aceitação das regras de controlo</u> - o toxicodependente em tratamento não aceita as regras que lhe são impostas porque não as interioriza 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Eu disse-lhe: «Mas tu vais fazer tudo o que a gente combinar!», e ele respondeu: «Está bem mãe, eu faço, eu faço tudo.». Só que depois o F não fez nada daquilo que eles mandaram. O F não negava a ir às coisas, só que depois não fazia o que eles lhe pediam.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 2. – <u>Vigilância manifesta</u> – amigos/ conhecidos tentam estar mais atentos e controlar os toxicodependentes com o conhecimento destes 	<ul style="list-style-type: none"> <i>(...)a (namorada) chegava a telefonar que ele ia a sair para a gente ver o tempo; ela ainda hoje tem esse hábito, de ligar ao fim de uns minutos para ver se ele chegou.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> Tipo 3. – <u>Rigidez no cumprimento das regras de controlo</u> – toxicodependentes em tratamento cumprem as regras porque as interiorizam; existência de terceiros que são rígidos no cumprimento das regras 	<ul style="list-style-type: none"> <i>As regras não se discutem! São para cumprir. Podemos negociar mas não discutir porque depois não são capazes de ser firmes, abrimos excepções.</i>

No que concerne às Dinâmicas de Negociação Externa durante o processo de tratamento, observámos que a mais utilizada foi a da Rigidez no cumprimento das regras de controlo, por parte dos terapeutas. Contudo, há fases ao longo do processo de tratamento em que o terapeuta, apesar da sua rigidez, não consegue fazer com que o toxicodependente em tratamento cumpra as regras que lhe são impostas, devido ao facto deste não ter interiorizado as regras; aqui não há lugar para a flexibilidade.

Conclusão

O objectivo primordial desta investigação foi o de sistematizar os diferentes tipos de Dinâmicas de Negociação presentes no tratamento, respondendo assim, de uma forma enunciativa à pergunta «Quais as Dinâmicas de Negociação?».

Desse modo concluímos que as interacções resultantes da proximidade entre toxicodependente em tratamento, sua família e terapeuta em simultâneo, é que determinam as Dinâmicas de Negociação adoptadas por cada um deles, resultando no sucesso/insucesso do tratamento. Para que o tratamento seja bem sucedido é preciso que o toxicodependente, a sua família e o terapeuta funcionem como um sistema.

Como já referimos anteriormente, a estratégia metodológica por nós seguida resultou num conjunto de categorias/posicionamentos-tipo, que nos parecem operativos, pois conhecendo as Dinâmicas de Negociação utilizadas pelos toxicodependentes, será mais fácil encontrar formas de lhes fazer frente; os terapeutas permitem-se, assim, perceberem como, onde e quando devem intervir, podendo, desta forma, também eles traçar estratégias mais apuradas de tratamento e aconselhar familiares a terem um determinado papel durante o processo de recuperação.

Bibliografia

ALARCÃO, Madalena; *(Des)Equilíbrios Familiares*, col. Psicologia e Saúde, Quarteto Editora, Coimbra, 2000.

BARDIN, Laurence; *Análise de Conteúdo*, Edições 70, Lisboa, 1977.

JESUÍNO, Jorge Correia; *A Negociação – Estratégias e Tácticas*, col. Textos de Gestão, 3ª edição, Texto Editora, Lisboa, 1998.

SCOTT, Bill; *A Arte de Negociar*, col. Biblioteca de Gestão Moderna, 2ª edição, Editorial Presença, Lisboa, 1990.

VASCONCELOS-SOUSA, José; *Negociação*, col. O Que É, Difusão Cultural, Lisboa, 1996.