

## **A RELAÇÃO DE AJUDA E A ACÇÃO SOCIAL: A Entrevista de Ajuda nos Serviços de Acção Social**

*Graça Rafael \**

### **Introdução**

A reflexão que aqui se apresenta, tem como tema “A Entrevista de Ajuda nos Serviços de Acção Social” e tem como pano de fundo a prática profissional, como Assistente Social (AS), nos Serviços de Acção Social da Universidade do Algarve (SASUAL), assim como os trabalhos de investigação e caracterização desenvolvidos com estudantes da Universidade do Algarve (Rafael: 2000; Alte da Veiga, Rafael, Semedo: 2001; Rafael, Semedo, Pereira: 2003).

Tendo presente o contexto onde se inserem os Serviços de Acção Social, e considerando os objectivos definidos para a Acção Social no ensino superior, julgamos fundamental reflectir sobre a intervenção do Assistente Social, no âmbito das suas competências, ao nível da Acção Social. Compete ao Serviço de Apoio ao Estudante<sup>1</sup>, assegurar o funcionamento das estruturas de apoio social e institucional, mas igualmente desenvolver modalidades de intervenção psicossocial, que contribuam para o bem-estar da população universitária.

Nesta perspectiva, para além de uma intervenção ao nível dos apoios directos, que “tradicionalmente” culmina com a atribuição de Benefícios Sociais (Bolsa de Estudo e Alojamento), importa desenvolver modalidades de intervenção que permitam estabelecer uma “Relação de Ajuda” com o estudante, no sentido de contribuir para a promoção do seu sucesso e bem-estar. Com este objectivo, a Entrevista na Acção Social, é um dos “instrumentos” técnicos utilizados para a atribuição de benefícios sociais e é precisamente este instrumento, que nos permite identificar, prevenir e apoiar o aluno, na resolução dos seus problemas e dificuldades.

### **1. Modalidades de Intervenção dos Serviços de Acção Social**

Os Serviços de Acção Social, cuja finalidade é promover a política de Acção Social Escolar no âmbito do Ensino Superior, tem como objectivo a concessão de auxílios económicos, bem como a prestação de outros serviços de apoio indirectos, de

---

\* Assistente Social, Coordenadora do Sector de Bolsas de Estudo e Alojamento dos Serviços de Acção Social da Universidade do Algarve, Pós-Graduação em Relação de Ajuda do ISPA, Counsellor da Associação Portuguesa de Psicoterapia Centrada na Pessoa e Counselling (APPCPC).

<sup>1</sup> D.R. II série, Nº 83 de 8.04.1996

modo a proporcionar aos estudantes melhores condições de estudo (Decreto-Lei 129/93). Os SASUAL desenvolvem as suas competências e atribuições, que tradicionalmente se dividem em 4 sectores: *Bolsas de Estudo e Alojamento, Alimentação, Informação, Cultura, Desporto, Reprografia e Serviços Médicos*. Os estudantes quando recorrem aos Serviços de Acção Social procuram fundamentalmente o apoio a nível destes benefícios sociais de que a instituição dispõe.

No entanto, quer pela experiência profissional dos Técnicos de Serviço Social<sup>2</sup>, quer pelas solicitações que chegam por parte dos estudantes, torna-se evidente a existência de outro tipo de necessidades e dificuldades, pelo que é importante desenvolver modalidades de intervenção para além das “tradicionalistas” que permitam promover o desenvolvimento pessoal e académico do estudante, e o seu bem-estar. Com este objectivo, os SASUAL têm desenvolvido, toda uma série de actividades para além das tradicionais, que se enquadram nos objectivos da Acção Social, designadamente nas áreas do Serviço Social, Formação, Aconselhamento e Estruturas de apoio.

Neste sentido, em colaboração com as Comissões de Residentes, com o Gabinete de Apoio psicopedagógico e outras entidades, os Serviços de Acção Social desenvolvem projectos de (in)formação, aconselhamento e sensibilização para problemáticas como: Sexualidade, SIDA, consumo de Álcool e Drogas, dirigidas a alunos e funcionários. A título de exemplos, podemos referir: Distribuição gratuita de Preservativos; Distribuição de informação sobre prevenção de doenças sexualmente transmissíveis; Acções de Recolha de Sangue; Acções de Formação sobre Drogas e Toxicodependências; Residência Universitária para alunas na situação de mães, que permite assegurar o alojamento universitário, de Mães com os seus filhos.

No entanto, sabemos que o trabalho desenvolvido pelos AS, nos Serviços de Acção Social, é fundamentalmente direccionado e focalizado no apoio social directo, que se traduz fundamentalmente na atribuição de benefícios.

## **2. O Apoio Social Directo e a intervenção do Assistente Social**

Conforme referimos anteriormente, o estudante quando recorre aos Serviços de Acção social, procura o apoio a nível dos benefícios sociais directos que a instituição dispõe, mas a experiência de atendimento revela-nos que o estudante que nos procura

---

<sup>2</sup> A equipa do Sector de Bolsas e Alojamento dos SASUALG é constituída por três Técnicos Superiores de Serviço Social – Dr.<sup>a</sup> Graça Rafael, Dr.<sup>a</sup> Cristina Semedo e Dr.<sup>a</sup> Anabela Pereira

muitas vezes está a vivenciar momentos de grande angústia, insegurança, depressão, instabilidade emocional, mal-estar e está portanto a pedir “ajuda”.

No sentido de compreender melhor os motivos que levam os alunos a recorrer aos Serviços de Acção Social, a equipa de Assistentes Sociais a exercer funções nos SASUAL, tendo por base as entrevistas realizadas pelos alunos, procedeu a um levantamento e categorização dos problemas e necessidades que são colocados pelos alunos, quando recorrem ao Serviço Social (Alte da Veiga, Rafael, Semedo, 2001: 16). Conclui-se que no primeiro contacto que é estabelecido com os Assistentes Sociais a maioria dos estudantes referem como razão para a procura dos mesmos serviços, dificuldades de ordem económica. Os contactos posteriores mostram que apresentam razões que se enquadram em outras categorias (Rafael, 2000: 17). Verificou-se que, 33% apresentam como principal problema o económico, e os outros problemas mais frequentemente declarados são: Saúde/Morte (26%), Sócio-familiares (16%) e Escolares/Vocacionais/Académicos (15%), Psicológicos/Psiquiátricos (10%) (Rafael, 2002: 74).

Assim sendo, os Assistentes Sociais, no desenvolvimento das suas competências ao nível da Acção Social, têm de dar atenção, a duas dimensões que se interrelacionam: A dimensão Processual e a dimensão Psicossocial do estudante. A vertente processual é indispensável e necessária para a atribuição de benefícios sociais, a qual se inicia com a formalização do Processo de candidatura e posterior análise por parte dos técnicos. A vertente psicossocial deve ser entendida em consonância com a vertente processual, na medida em que a análise social e económica das situações familiares, têm subjacente uma dimensão e conceitos psicossociais, fundamentais para essa avaliação.

Nesta perspectiva, e tendo presente a importância das duas dimensões, consideramos que o papel do AS nos Serviços de Acção Social, não se deve limitar à “assistência social”, mas deve cada vez mais ser o “facilitador” de um processo de desenvolvimento e de crescimento do estudante ou por outras palavras, o Assistente Social deve estabelecer uma “Relação de Ajuda”, com o estudante. Esta relação, inicia-se no momento da Entrevista entre o AS e o estudante, que habitualmente decorre na primeira candidatura aos Serviços de Acção Social, e repete-se se o aluno solicitar.

A Entrevista na Acção Social, é o “instrumento” técnico habitualmente utilizado para a avaliação dos processos dos candidatos a benefícios sociais e é precisamente sobre este instrumento, e sobre este momento de relação que incide esta comunicação, partilhando-se algumas questões fundamentais para que se crie as condições propícias

ao estabelecimento de uma Relação de Ajuda com o estudante, tendo presente uma Abordagem Rogeriana e procurando analisar a sua aplicação à Entrevista na Acção Social.

### **3. A Entrevista na Acção Social: Uma Ferramenta ou um Relacionamento?**

A Entrevista na Acção Social tem por objectivo fundamental, a intervenção ao nível do apoio económico no sentido de uma clarificação sobre a situação sócio-económica e familiar. É a Entrevista, que nos permite identificar os problemas dos estudantes, resultando dela o apoio directo (a concessão ou não da Bolsa de Estudo, Alojamento e por vezes até de alimentação) assim como uma triagem e encaminhamento para as diferentes áreas de intervenção, seja o apoio psicopedagógico, médico, ou outros externos à universidade, tais como o encaminhamento psiquiátrico, judicial, Segurança Social, etc. Isto significa que o AS, no espaço privilegiado que é o espaço da entrevista, para além do apoio directo, procura dar resposta às diversas situações de “Ajuda”, solicitadas pelos alunos.

É de realçar que a população universitária, que recorre aos Serviços de Acção Social, na sua grande maioria, encontra-se deslocada do seu meio sócio-familiar de origem. Estudos dos SASUALG, revelam-nos que 70,1% dos candidatos a benefícios sociais nestes serviços são estudantes deslocados (Alte da Veiga, Rafael, Semedo: 2001; Rafael: 2000). A situação de deslocado, aliada à situação de aluno do 1º ano, leva a que por vezes, a experiência universitária seja vivida de forma “dolorosa”, na medida em que esta experiência, trás consigo toda uma série de situações que terá de enfrentar.

Os Serviços de Acção Social, são assim o “espaço” que os alunos procuram e onde podem encontrar o apoio, e a ajuda no sentido de ultrapassarem as dificuldades inerentes a este desafio. O acolhimento e o “bem-estar”, que os alunos sentirem neste primeiro contacto pode ser determinante, na forma como no futuro, os alunos vão gerir eventuais situações de risco. Isto remete-nos exactamente para uma reflexão sobre as implicações do processo da entrevista de ajuda, procurando tornar mais consciente a importância do papel do Assistente Social, das suas Atitudes e formas de comunicação nessa tarefa profissional.

#### **3.1. A Entrevista de Ajuda na Acção Social: Uma Abordagem Rogeriana**

Tradicionalmente, a entrevista tem três grandes objectivos, o 1º consiste em reunir informação e dados sobre o indivíduo, o 2º consiste, na formulação de um

diagnóstico ou de uma explicação para os problemas e o 3º passo é a resolução das dificuldades, dando ao indivíduo o caminho para essa resolução (Rogers, 2000: 11).

No decurso da história do Serviço Social, o conceito de ajuda foi evoluindo. Na sua origem a ajuda era exercida com um carácter privativo aos desadaptados, aos deserdados, ou a quem se considerava como necessitado de caridade. A partir da Revolução Francesa, a “Assistência Pública” desenvolve-se e foi no século XX que o Serviço Social surge organizada institucionalmente e como profissão. Progressivamente vai-se tomando consciência da característica da Relação de Ajuda, entre o Técnico de Serviço Social e aquele que pede ajuda. Mucchielli (1994), apresenta a evolução histórica da Relação de Ajuda no Serviço Social, em quatro momentos:

1 - A Relação de Ajuda exige simpatia, solidariedade e cooperação, sendo a entrevista de ajuda, na perspectiva deste autor, *“uma forma de intercomunicação onde se cria uma ponte entre quem ajuda e o ajudado”* (Mucchielli, 1994: 14). O Técnico de Serviço Social deverá estabelecer um tipo de relação desprovida de preconceitos e de ansiedade, procurando construir uma acção conjunta para resolver o problema.

2 - A relação entre o técnico e o utente é dinâmica e deverá resultar, num apoio que o utente recebe, e que o ajudará a encontrar o seu melhor desenvolvimento. Segundo o autor esta relação tal como é criada pelo técnico, *“representa a construção de um novo meio ambiente para o utente, graças ao qual ele procura mais eficazmente a solução do seu problema”* (Mucchielli, 1994: 14).

3 - O aspecto psicopedagógico da relação passa a ser primordial, e o método torna-se mais preciso.

4 - Por último a partir de 1960, segundo o autor, atinge-se uma definição plena da Relação de Ajuda: *“A Relação de Ajuda é uma relação profissional na qual uma pessoa deve ser apoiada no sentido de conseguir o seu ajustamento pessoal a determinada situação, à qual ela não se adaptava”* (Mucchielli, 1994: 15).

Neste sentido, compete ao Assistente Social, desenvolver duas acções específicas: Compreender o problema nos termos em que se coloca para aquela pessoa, segundo a sua perspectiva e “existência singular” e ajudar o utente a evoluir e a crescer como pessoa, no sentido de uma melhor adaptação social (Mucchielli, 1994: 15).

Verifica-se assim, uma evolução progressiva em direcção a uma intervenção segundo a qual o utente aprende a “assumir a responsabilidade de si mesmo”. Nesta perspectiva, segundo o mesmo autor o profissional de “Relação de Ajuda” na Acção

Social, deverá desenvolver a entrevista “não-directiva”<sup>3</sup>, a qual permitirá ao indivíduo que pede ajuda, desenvolver um caminho no sentido da sua autonomia e do conhecimento de si próprio (Mucchielli, 1994).

A perspectiva Rogeriana que pretendemos apresentar é no sentido “ *de ajudar o outro a ajudar-se a si mesmo*” (Rogers, 2000: 11). A entrevista tem como função, proporcionar um clima em que é permitido ao estudante libertar-se emocionalmente em relação aos seus problemas e à forma como os vivencia, o que terá como consequência a clarificação do pensamento sobre si e sobre a situação que vivencia e deste modo ajudar o outro a encontrar as suas próprias soluções. Assim, a entrevista numa abordagem Rogeriana, tem como principal objectivo, estabelecer uma Relação de Ajuda que se caracteriza pela confiança, aceitação e compreensão mútua entre o AS e o estudante. Numa abordagem Rogeriana o profissional não se considera detentor de um poder superior ao do “Outro”, detentor da verdade e das soluções para o problema do outro.

A pessoa que pede ajuda está fragilizada, vulnerável e em sofrimento e muitas vezes tal vulnerabilidade não lhe permite encontrar dentro de si, o caminho para ultrapassar as suas dificuldades, “*vivenciando sentimentos de insegurança, e de incapacidade que bloqueiam a sua auto-imagem positiva, atribuindo ao outro aquilo que não consegue encontrar em si: a solução.*” (Nunes, 1999: 61). Para Mucchielli (1994), o verdadeiro trabalho social aparece com sendo um trabalho “com o outro” centrando-se na pessoa e dando-lhe a possibilidade de se responsabilizar por si mesmo e tornar-se capaz de resolver as situações com que se defronta.

### **3.2. As Atitudes Relacionais na Entrevista numa Abordagem Rogeriana**

*A Aceitação positiva Incondicional*: traduz-se pela aceitação incondicional da pessoa por parte da outra, tal como ela é, sem juízos de valor ou críticas (Rogers, 1985: 65). Desta forma, a pessoa pode sentir-se livre (liberdade experiencial) para reconhecer e elaborar as suas experiências da forma como entender e não como julga ser conveniente para o outro. Tal como afirma, João Hipólito a aceitação incondicional positiva do outro só é possível “ *na medida do meu respeito pelo outro e pelo seu projecto, pelas suas capacidades de actualização das suas potencialidades, pelo respeito da sua própria responsabilidade como humano*” (Hipólito, 1994: 197). Para o

---

<sup>3</sup> O conceito de Não-Directividade é explicitado no ponto seguinte.

mesmo autor, fingir que se aceita a outra pessoa quando na realidade, se faz juízos de valor, tornará esta intervenção ineficaz.

A Congruência: A congruência pretende indicar o estado de coerência interna e de autenticidade de uma pessoa, a qual se traduz na sua capacidade de aceitar os sentimentos, as atitudes, as experiências do outro e de comunicá-los (Rogers, 1985: 63).

A Compreensão Empática: Processo no qual a pessoa se sente não só aceite, mas também compreendida enquanto pessoa na sua globalidade. É um processo dinâmico que significa a capacidade de penetrar no universo perceptivo do outro, sem julgamento, tomando consciência dos seus sentimentos, sem no entanto, deixar de respeitar o seu ritmo de descoberta de si próprio. Segundo João Hipólito, (1994), empatia é “*com delicadeza e cuidado mover-se no interior do mundo dos outros sem julgamentos, sem crítica, sensível aos seus sentimentos, respeitando o ritmo de descoberta do outro. É também transmitir ao outro de forma adequada. Empatia significa assim, compreender o mundo do outro como ele próprio o compreende*” (Hipólito, 1994: 198).

Uma das vertentes implícitas na atitude que Rogers denomina de Compreensão Empática, é a “escuta activa” que Thomas Gordon, (Gordon, cit. Nunes: 1999) definiu como um método poderoso para ajudar outra pessoa a resolver um problema. Este tipo de escuta, pode ser definido como um processo activo no qual o técnico está empenhado em compreender a mensagem completa, quer o conteúdo cognitivo, quer emocional, que a outra pessoa está a transmitir. Este método não é um diálogo no sentido da troca de pontos de vista mas sim um diálogo, no qual o técnico está centrado no quadro de referências interno do outro, tentando descodificar a realidade como o outro a vê e sente. Implica igualmente uma aferição por parte do técnico dessa compreensão, no sentido de perceber e confirmar se a sua compreensão é exacta e corresponde ao que o técnico compreendeu, o que pressupõe uma atitude de acompanhamento e não de “inquiridor” ou explorador. Esta atitude, requer um respeito pelo outro, sem julgamento, e pressupõe um princípio básico na Abordagem Rogeriana, que a Não-Directividade.

O conceito de Não-Directividade, expressa o respeito pelo outro, como pessoa que dispõe de capacidades para actualizar as suas potencialidades. Para Rogers, a função do técnico de ajuda, não é dirigir o outro mas antes acompanhá-lo no seu processo de auto-descoberta no ritmo que ele entender, numa atitude receptiva e não directiva. Assim, na perspectiva de autores como Odete Nunes “*o objectivo do profissional de Relação de Ajuda, não é o de conduzir (guiar) a pessoa que pede ajuda em função daquilo que considera ser o melhor para o outro (o que pede), mas antes*

*ajudá-lo a abrir portas dentro de si, de modo a encontrar a resposta que naquele momento, é a mais possível e mais coerente com o seu estar no mundo”* (Nunes, 1999: 63).

Rogers acredita que a pessoa humana tem em si as capacidades suficientes para enfrentar de forma construtiva a sua própria existência. Há uma tendência inerente em todos os organismos<sup>4</sup> no sentido da realização das potencialidades, a qual é impulsionada pelo que designou de Tendência Actualizante. Para o mesmo autor, (Rogers:1979), a tendência actualizante manifesta-se através de comportamentos que visam manter e nutrir o organismo em direcção ao seu crescimento e desenvolvimento: *“ Pouco importa que o estímulo venha de dentro ou de fora, pouco importa que o ambiente seja favorável ou desfavorável. Em qualquer uma dessas condições, o comportamento de um organismo está voltado para a sua manutenção, seu crescimento, e sua reprodução. Essa é a própria natureza do processo a que chamamos vida”* (Rogers, 1979: 241).

Estas são as atitudes e competências relacionais, que na perspectiva aqui apresentada, devem estar presentes sempre que um estudante recorre ao atendimento do Assistente Social. Referir estas atitudes e competências é com certeza mais fácil do que vivenciá-las na prática. Julgamos no entanto, e a experiência pessoal e profissional, é reveladora disso, que no campo de aplicação da Acção Social, seja numa vertente informacional ou mesmo de esclarecimento/clarificação, seja a nível de aconselhamento/acompanhamento, há um requisito básico para se ser bem sucedido, é que o técnico seja capaz de compreender a pessoa que vem ter com ele a solicitar ajuda.

Em termos práticos, quando um estudante se dirige ao Assistente Social para saber porque é que não lhe foi atribuída Bolsa de Estudo, e o seu Processo foi bem avaliado, pelo que de acordo com a Legislação em vigor, não há qualquer possibilidade de reunir as condições para ser Bolseiro, a atitude do AS pode ser, explicar-lhe apenas que não é Bolseiro porque a legislação não o permite, e então o estudante vai discordar, barafustar, ou indignar-se e vai sair frustrado, desiludido ou até revoltado com o Serviço. Por outro lado, se a atitude do técnico vai no sentido de prestar esclarecimento, mas simultaneamente apresenta uma atitude de disponibilidade para o ouvir, procurando compreender no ponto de vista do estudante, e do seu quadro de referências, qual o seu sentimento perante esta recusa, e mostrando-lhe que é compreendido, apesar de o resultado do seu pedido de bolsa não sofrer alterações, o estudante vai sair com a

---

<sup>4</sup> Para Rogers o conceito de organismo é a pessoa total, referindo-se ao todo bio-psico e sociocultural.

sensação de que foi “ouvido”, compreendido e fundamentalmente aceite na sua forma de olhar aquele problema, que muitas vezes permite identificar outras situações que está a vivenciar e para as quais pode necessitar de ajuda.

Muitas são as vezes, que a ajuda que efectivamente era importante, naquele momento, era ser ouvido e aceite, sem julgamentos, sem juízos de valor e se isto acontecer o estudante vai sair com um sentimento de confiança e de partilha com alguém que o respeitou enquanto pessoa na sua singularidade. É este processo que designamos de Relação de Ajuda, e que de acordo com Odete Nunes *“é tão gratificante e tranquilizador quando se tem alguém que no momento certo nos dá a ajuda de que necessitamos”*. (Nunes, 1999: 69)

### **Conclusão**

Para concluir, diremos que em nosso entender, as estratégias e modalidades de intervenção, ao nível da Acção Social no ensino superior só terão fundamento se o trabalho desenvolvido pelo Assistente Social, com os estudantes, permitir estabelecer uma relação de ajuda e de confiança, de modo a encontrar-se formas adequadas para compreender o aluno e o ajudar a enfrentar os seus problemas. Esta ajuda deverá desenvolver-se no sentido de criar condições que permitam a quem pede ajuda encontrar a sua própria auto-direcção.

Isto requer do Assistente Social, manter presente competências e atitudes relacionais, que definem uma postura própria, sedimentada nos princípios que fomos descrevendo ao longo desta reflexão e que é o denominador comum que julgamos deve estar presente na sua actuação, quando estabelece uma relação com o estudante, seja para atribuição de benefícios, esclarecimentos, encaminhamento, ou aconselhamento/acompanhamento psicossocial do estudante.

Neste sentido, julgamos haver duas dimensões fundamentais que evidenciam a visibilidade da actuação do Assistente Social, nos Serviços de Acção Social: as suas Práticas Profissionais e as Atitudes Relacionais. O exercício profissional deste papel, requer um “saber fazer” que conforme refere Vicente Paula Faleiros *“não é apenas a linguagem o instrumento de acção do Assistente Social mas o trabalho complexo de relacionar, correlacionar, acompanhar, avaliar e se implicar em trajetórias e estratégias”* (Faleiros: 1987 cit por Negreiros, 1995: 101)

A definição do Assistente Social e do seu modelo de actuação, no contexto dos Serviços de Acção Social, não pode cingir-se a uma resposta *“Assistencialista”*

(Negreiros: 1995) no sentido de que lhe compete avaliar e prestar ajuda às situações de estudantes carenciados a nível sócio-económico e familiar (através da atribuição de benefícios sociais), mas passa igualmente por uma resposta desenvolvida por profissionais com competências para identificar e analisar a realidade psicossocial, familiar, académica, e psicopedagógica do estudante, criando as condições para que este desenvolva um processo de mudança no sentido do seu crescimento e desenvolvimento pessoal e académico.

O sentimento cada vez mais presente é que efectivamente é de extrema importância que os Serviços de Acção Social, sejam um “Espaço” de Relação de Ajuda onde os estudantes e nomeadamente os estudantes que se encontram fora do seu meio sócio-familiar de origem, possam encontrar o apoio e a ajuda no sentido de ultrapassarem as suas dificuldades.

### **Referências Bibliográficas**

- ALTE DA VEIGA, T., RAFAEL, G., SEMEDO, C. (2001). O Perfil Sócio-Económico e Familiar dos Estudantes Bolseiros da Universidade do Algarve. Faro: Serviços de acção Social da Universidade do Algarve.
- BENJAMIN, A. (1998). A Entrevista de Ajuda. São Paulo: Martins Fontes.
- GORDON, T. (1998). Eficácia na Educação dos Filhos. Lisboa: Ed. Encontro.
- HIPÓLITO, J. (1994). Abordagem Centrada e a Pedagogia. In Manual de Terapia Centrada no Cliente, (Cap. IX)
- MUCCHIELLI, R. (1994). A Entrevista Não Directiva. São Paulo: Martins Fontes.
- NEGREIROS, M. A. (1995). As Representações Sociais da Profissão de Serviço Social. In Revista Intervenção Social (nºs 11/12 pp. 81-104). Lisboa: Instituto Superior de Serviço Social
- NUNES, M. O. (1999). Uma Abordagem Sobre a Relação de Ajuda. In A Pessoa Como Centro – Revista de Estudos Rogerianos (Nº 3 pp. 59-64). Lisboa: Associação Portuguesa de Psicoterapia Centrada na Pessoa e Counselling.
- RAFAEL, G. (2000). A Relação de Ajuda e a Acção Social: Uma Abordagem Rogeriana: Estudo sobre a Auto-Estima e as Estratégias de Coping realizado com estudantes da Universidade do Algarve. Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- RAFAEL, G. (2002). Estudo da auto-estima e das estratégias de Coping dos estudantes da Universidade do Algarve. In Pedagogia e Apoio Psicológico no Ensino Superior. (Coord.) Saúl Neves de Jesus. Coleção Nova Era (Nº 12 pp. 69-110). Coimbra: Quarteto Editora
- RAFAEL, G., SEMEDO, C., PEREIRA, A. (2003). O Aproveitamento Escolar e os Benefícios Sociais, Faro: Serviços de Acção Social da Universidade do Algarve.
- ROGERS, C. (1979a). Psicoterapia e Consulta Psicológica. Lisboa: Moraes Editores.
- ROGERS, C. (1985). La Relation D’Aide en la Psychothérapie. Paris: Les Editions ESF.
- ROGERS, C. (2000). Manual de Counselling. Lisboa: Ed. Encontro.