



**INSTITUTO DE PSICOLOGIA  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Fabiane Cristina Pereira Marcilio

**ALIANÇA DE TRABALHO NO ACONSELHAMENTO DE CARREIRA  
E SUA RELAÇÃO COM O DESFECHO DO ATENDIMENTO  
E SATISFAÇÃO COM A INTERVENÇÃO**

Porto Alegre

2017

Fabiane Cristina Pereira Marcilio

**ALIANÇA DE TRABALHO NO ACONSELHAMENTO DE CARREIRA  
E SUA RELAÇÃO COM O DESFECHO DO ATENDIMENTO  
E SATISFAÇÃO COM A INTERVENÇÃO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado no Instituto de Psicologia na Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para obtenção o título de Bacharelado em Psicologia.

Orientador: Prof. Dr. Marco Antônio Pereira Teixeira

Porto Alegre

2017

## **Resumo**

A aliança de trabalho tem sido amplamente investigada no campo da psicoterapia, sendo considerada um fator preditor da eficácia do tratamento, mas são poucos e recentes os estudos na área de aconselhamento de carreira que enfatizam sua importância para o sucesso da intervenção. O presente trabalho teve como objetivo verificar o impacto da relação entre aliança de trabalho com o desfecho do atendimento (conclusão ou abandono), satisfação com a intervenção e ganhos decorrentes dos encontros em ex-clientes que buscaram atendimento individual no Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE) da UFRGS entre os anos de 2014 a 2017. Participaram deste estudo 47 ex-clientes que responderam de maneira retrospectiva instrumentos que avaliavam a aliança de trabalho e a percepção sobre o atendimento recebido no serviço. Os resultados indicaram que uma forte aliança esteve associada com o desfecho de conclusão, satisfação com a intervenção e maior percepção de ganhos decorrentes da orientação. Foram encontradas diferenças na relação destas variáveis analisadas de acordo com a demanda do atendimento (carreira ou aprendizagem), sendo que as correlações foram mais fortes e significativas nos casos que tiveram como foco questões de carreira. Tais achados reforçam a importância de se considerar os aspectos relacionais do processo para a efetividade dos resultados na área de aconselhamento de carreira.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	4
Avaliação de intervenções de carreira.....	4
Aliança de trabalho na psicoterapia e no aconselhamento de carreira .....	9
Caracterização do modelo de intervenção.....	14
Objetivo do estudo .....	16
<b>MÉTODO</b> .....	17
Participantes .....	17
Instrumentos .....	18
Procedimentos .....	19
Análise dos dados.....	19
<b>RESULTADOS</b> .....	19
<b>DISCUSSÃO</b> .....	23
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	27
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	30
Anexo A - Questionário sociodemográfico.....	34
Anexo B - Inventário de Aliança de Trabalho (versão adaptada) .....	35
Anexo C - Questionário de satisfação com a intervenção.....	36
Anexo D - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....	41

## INTRODUÇÃO

O contexto universitário exige que os estudantes consigam lidar com diversas demandas que incluem desde questões de aprendizagem e desempenho acadêmico como também assuntos relacionados ao crescimento profissional. Diante desses desafios, o oferecimento de ações voltadas ao desenvolvimento de carreira e ao apoio psicopedagógico aos universitários é fundamental (Bardagi & Hutz, 2005), assim como a avaliação desses serviços. O presente estudo buscou investigar retrospectivamente a relação da aliança de trabalho com o desfecho (conclusão ou abandono), satisfação com a intervenção e a percepção de ganhos (resultados) de atendimentos realizados na modalidade individual com ex-clientes que buscaram um serviço de apoio universitário tanto por demandas de carreira como por dificuldades associadas aos estudos.

A aliança de trabalho tem sido considerada uma variável de processo importante para avaliar os efeitos da intervenção. Neste sentido, visto que também não foram encontrados estudos nacionais empíricos que abordassem esta temática na área de aconselhamento de carreira, este estudo buscou averiguar o impacto da aliança na eficácia<sup>1</sup> dos resultados dos atendimentos. As seções a seguir tratam sobre avaliação de intervenções e aliança de trabalho, bem como pesquisas relacionadas com a temática tanto no âmbito da orientação profissional e de carreira como na literatura de psicoterapia.

### **Avaliação de intervenções de carreira**

A intervenção de carreira pode ser definida como qualquer estratégia que se propõe a ajudar o cliente a tomar e implementar decisões de carreira de modo mais eficaz (Spokane & Oliveira, 1983 citado em Spokane, 2004). Considera-se que o desenvolvimento de carreira e o desenvolvimento pessoal ocorrem simultaneamente, sendo o foco destas intervenções o aumento da satisfação de vida por meio das atividades ocupacionais. As pessoas geralmente buscam a orientação profissional para poder clarificar seus interesses, valores e motivações ao fazerem escolhas de carreira. Neste sentido, as intervenções visam a possibilitar que os clientes lidem de maneira mais efetiva com as tarefas de desenvolvimento de carreira tais como autoconhecimento, conhecimento ocupacional e habilidades para tomada de decisão (Melo-Silva, 2011).

---

<sup>1</sup> No presente estudo os termos eficácia, efetividade, efeitos, ganhos, resultados e impactos foram considerados como similares.

A diversidade de intervenções inclui desde experiências breves e pontuais até intervenções mais intensivas envolvendo a figura do psicólogo. Spokane (2004), com base em Spokane (1991), apresenta cinco níveis distintos de intervenções de carreira: informação (feira de profissões, folhetos, vídeos informativos sobre as profissões e mercado de trabalho, etc.), atividades autoadministradas (abordagens assistidas por computador, serviços existentes na internet), modos de tratamento alternativos (workshops, cursos, experiências de curta duração), e atendimento na modalidade em grupo e individual. Os dois primeiros níveis dispensam a necessidade do psicólogo ou requerem pouco envolvimento deste profissional.

Apenas oferecer serviços de orientação profissional e de carreira, contudo, não é suficiente. É importante o desenvolvimento de meios de avaliação com o propósito de analisar sua eficácia contribuindo, assim, em termos científicos e para o exercício profissional do psicólogo ao favorecer o diálogo entre pesquisa e prática (Bardagi & Albanaes, 2015). A avaliação acaba sendo necessária tanto por motivos econômicos (custos envolvidos para comunidade e indivíduos) como também por razões teóricas, visto que contribuem para compreensão das práticas, aplicações e efeitos (Guichard & Huteau, 2001). A avaliação da intervenção caracteriza-se como uma forma de analisar os serviços, processos e resultados visando torná-los mais eficazes e adequados ao atendimento dos clientes. Tem como propósito obter informações para auxiliar as pessoas a compreenderem e lidarem com seus problemas, além de inferir na eficiência do trabalho do orientador. De maneira geral, a avaliação permite identificar elementos satisfatórios, quais competências devem ser desenvolvidas, propicia o melhor planejamento da intervenção e possibilita verificar se compensam os investimentos (tempo, treinamento e recursos financeiros). Além disso, contribui para tornar mais claro quais os objetivos e as expectativas dos clientes sobre os resultados almejados (Melo-Silva, 2011). Niles e Harris-Bowlsbey (2005) destacam cinco principais razões para avaliar intervenções de carreira: verificar se o programa é efetivo ao ajudar as pessoas a alcançarem seus objetivos; identificar aspectos dos serviços que podem ser melhorados; prover informações úteis do processo aos orientadores e clientes; identificar necessidades; e determinar se os resultados justificam os investimentos.

Para analisar a eficácia da intervenção é preciso, antes, ter clareza sobre os objetivos, visto que são estes que fornecem os critérios necessários para avaliação. Em termos amplos, existe um consenso sobre os propósitos das intervenções de carreira: promover a autonomia dos clientes tornando-os mais ativos e responsáveis pelo processo

de orientação, e proporcionar aos indivíduos meios para resolver por conta própria os problemas trazidos no atendimento. Estes objetivos gerais, entretanto, não são suficientes para avaliar as práticas. É necessário especificá-los e traduzi-los em termos operatórios para fornecer critérios de avaliação (Guichard & Huteau, 2001).

Em relação a como avaliar a intervenção, Niles e Harris-Bowlsbey (2005) indicam cinco passos sobre o seu planejamento. Primeiramente deve-se determinar se a avaliação será formativa (durante o processo), somativa (ao final) ou ambas. O segundo passo consiste em determinar o que será medido sendo que deve estar diretamente relacionado com os objetivos da intervenção. É preciso definir quais conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos serão avaliados podendo incluir, por exemplo, adaptabilidade de carreira, tomada de decisão, autoconhecimento, comportamento exploratório e desenvolvimento de habilidades para busca de emprego. O terceiro passo consiste em definir a fonte de dado a ser avaliada, e o quarto abrange a definição de como será realizada a coleta das informações. Existem diferentes métodos para obter os dados, sendo os mais comuns questionários e entrevistas. Também é possível utilizar instrumentos padronizados específicos para avaliar determinados construtos. Em geral, estes são aplicados em dois momentos distintos: antes e depois da intervenção. O estudo de follow-up é outro método comum no qual o cliente é contatado por telefone, e-mail ou pessoalmente após um determinado tempo do encerramento do atendimento. Por fim, a quinta etapa refere-se à análise dos dados que pode ser tanto através do registro e análise das respostas como por meio de testes estatísticos.

As investigações sobre a eficácia das intervenções de carreira dividem-se em duas principais modalidades: foco no processo ou nos resultados. A avaliação dos resultados possibilita verificar os conhecimentos, competências e atitudes do cliente. Segundo Heppner e Heppner (2003), os resultados podem ser investigados a partir de três categorias temporais: resultados imediatos (decorrente de uma ação específica do orientador), intermediários (registrados em diferentes estágios da intervenção) e distais (follow-up). A avaliação do processo possibilita identificar variáveis como pensamentos, sentimentos e comportamentos tanto do cliente como do psicólogo e a relação estabelecida entre ambos durante o atendimento (Bardagi & Albanaes, 2015). Brown e Ryan Krane (2000) argumentam que não é suficiente apenas analisar a eficácia das intervenções, mas é preciso examinar quais os fatores que contribuem para sua efetividade. Na realidade, a separação entre processo e resultado é vista apenas de forma didática, pois isoladamente não são capazes de elucidar de forma completa a intervenção

(Bardagi & Albanaes, 2015). Existe uma complementaridade entre ambos, visto que os resultados validam a importância dos estudos do processo, e a investigação sobre o processo explica o porquê da eficácia ou não de um resultado (Faria & Taveira, 2011).

Os estudos sobre a eficácia surgiram pela necessidade de validar as intervenções de modo que os clientes pudessem se sentir seguros para investir no atendimento. A utilização de técnicas de meta-análise começou a ser utilizado com o objetivo de medir a magnitude dos efeitos<sup>2</sup> das intervenções a partir de dados provenientes de diversos estudos e com bases em procedimentos estatísticos. As meta-análises indicam que vários programas de orientação vocacional são moderadamente eficazes, ou seja, os participantes que receberam algum tipo de intervenção apresentaram, em geral, médias mais elevadas nas medidas de resultados em comparação com aqueles que não receberam nenhum apoio vocacional. Estes estudos também evidenciaram que as intervenções apresentam efeitos moderados em amplo conjunto de clientes de diferentes idades, gênero e etnias, e as modalidades em que a figura do psicólogo está ausente apresentam resultados mais modestos na mudança de comportamento dos clientes. O aconselhamento de carreira individual tem sido apontado como um dos tipos de intervenção mais eficazes, tendo mostrado efeitos positivos na diminuição de dificuldades de decisão de carreira (Silva, 2004; Whiston & Rose, 2014).

Com a proposta de identificar alguns pontos em comuns das intervenções eficazes de carreira, Holland, Magoon e Spokane (1981 citado em Spokane, 2004) analisaram estudos iniciais de revisão e encontraram os seguintes elementos: aquisição de uma estrutura cognitiva para compreensão do eu, do mundo do trabalho e a interação entre ambos; autoconhecimento e informação sobre o mercado de trabalho; apoio social por parte do psicólogo ou figuras significativas; e comportamento exploratório persistente. Outros estudos (Brown & Ryan Krane, 2000; Brown et al., 2003) apontaram a existência de cinco ingredientes de processo considerados críticos para eficácia: materiais e atividades escritas, interpretação e feedback individualizado, informações sobre o mundo do trabalho, exposição a modelos, e fornecimento de suporte na criação de uma rede de apoio com pessoas consideradas importantes para tomada de decisões. Os autores

---

<sup>2</sup> Magnitude do efeito, também denominado de tamanho de efeito, refere-se à relevância prática dos resultados encontrados.



verificaram a existência de uma relação linear positiva entre a presença destes componentes e a magnitude do efeito alcançado ao final do processo.

A fim de replicar os achados de Brown e Ryan Krane (2000), uma recente meta-análise sobre a eficácia (Whiston, Li, Mitts & Wright, 2017) encontrou resultados semelhantes no que se refere ao tamanho de efeito mediano das intervenções de carreira, sendo consistentes com outras meta-análises anteriores. As conclusões, entretanto, foram divergentes em relação aos elementos. A pesquisa de Whiston et al. (2017) identificou três diferentes ingredientes como sendo críticos: apoio do orientador, esclarecimento de valores e intervenções de psicoeducação. A descoberta do apoio do orientador como estando fortemente associado a maiores tamanhos de efeitos é congruente com investigação anterior (Whiston, Rossier & Barón, 2016) que já indicava a importância de considerar os aspectos relacionais para os resultados do aconselhamento de carreira.

Muitos estudos demonstravam a eficácia das intervenções, mas ignoravam o porquê destes resultados, já que não acreditavam na necessidade de analisar as mudanças envolvidas no processo (Faria & Taveira, 2011). As razões para as poucas investigações sobre processo foram tanto devido a já comprovada evidência nas meta-análises da eficácia das intervenções como também pela modesta contribuição das pesquisas sobre o processo quando comparados com os estudos de resultados. Além disso, o aconselhamento de carreira era visto como desprovido de processos psicológicos por ocorrer em um período de tempo delimitado e com ênfase na informação e aplicação de testes. Atualmente, já existe o reconhecimento sobre os aspectos psicológicos envolvidos no processo de mudança (Heppner & Heppner, 2003). As variáveis do processo que contribuem para eficácia da intervenção são: qualidade da relação terapêutica (acordo sobre objetivos, tarefas e vínculo entre o orientador e cliente); insight cognitivo (crença do cliente de que uma nova percepção sobre seus próprios problemas pode ajudar a resolvê-los); experiências afetivas/emocionais; e expectativas do cliente sobre o atendimento. Os clientes que estão mais motivados, que apresentam expectativas mais realistas e que esperam ser ajudados tendem a ser mais beneficiados com a intervenção (Faria & Taveira, 2011).

Apesar da importância apontada da avaliação da intervenção, ainda são pouco frequentes as práticas de avaliação de forma rigorosa (Guichard & Huteau, 2001). Somente mais recentemente é que tem se observado uma tendência do uso de instrumentos mais estabelecidos para avaliação da eficácia (Whiston et al., 2017). Segundo Melo-Silva (2011), muitas vezes quando a avaliação é concretizada vários

problemas são encontrados. Em algumas situações, é realizada apenas de maneira informal pelo próprio orientador, existe uma falta de sistematização adequada dos dados e pouca clareza dos objetivos com a intervenção. Em outros casos, a avaliação não é priorizada ou é evitada devido ao curto período de tempo do processo ou pelo receio de obter resultados negativos.

No contexto brasileiro, um estudo de revisão de literatura (Bardagi & Albanaes, 2015) identificou 16 publicações nacionais que tiveram como foco avaliar intervenções de carreira no período de 1994 a 2014. A maioria dos estudos foi publicada a partir de 2010 (56,3%), avaliou intervenções grupais (10 estudos) e teve como público predominantemente adolescentes e universitários. Em muitos casos foi realizada uma análise pré e pós-intervenção utilizando, em geral, mais de um instrumento tais como questionários de avaliação, entrevistas semiestruturadas, escala de satisfação do cliente, técnicas de completar frases, relatos escritos e verbais e instrumentos psicométricos para analisar construtos específicos relacionados com a carreira e escolha profissional. Os materiais encontrados foram agrupados em duas categorias: onze pesquisas apresentaram como foco a avaliação dos resultados e cinco tiveram como foco a avaliação tanto do processo como dos resultados. Em todos os estudos revisados verificaram-se resultados positivos relacionados com a intervenção, o que corrobora com os dados da literatura internacional. Entretanto, a falta de resultados negativos foi apontada como um ponto a ressaltar, visto que para o avanço das intervenções é importante conhecer também os fracassos e barreira que muitas vezes são ocultados das publicações. Por fim, observou-se a restrita quantidade de estudos nacionais que tiveram como foco avaliar variáveis do processo que contribuíram para efetiva mudança dos clientes.

### **Aliança de trabalho na psicoterapia e no aconselhamento de carreira**

A aliança de trabalho tem sido amplamente investigada no campo da psicoterapia, sendo considerada um fator preditor da eficácia dos resultados, mas são poucos e recentes os estudos na área de aconselhamento de carreira que enfatizam sua importância para o sucesso da intervenção (Bedi, 2004; Masdonati, Massoudi, & Rossier, 2009; Masdonati, Perdrix, Massoudi & Rossier, 2014; Massoudi, Masdonati, Clot-Siegrist, Franz, & Rossier, 2008; Meara & Patton, 1994; Whiston, Rossier & Barón, 2016). O conceito de aliança de trabalho tem suas origens na perspectiva psicanalítica relativa à relação terapêutica. Entende-se que este tipo de relação se expressa por meio da mutualidade de sentimentos e de atitudes entre o terapeuta e paciente durante o tratamento (Gelso &

Carter, 1985). Nas pesquisas a relação terapêutica é associada aos termos aliança terapêutica e aliança de trabalho que, em geral, são utilizados como sinônimos, e não existe ainda uma distinção clara entre estes conceitos (Pieta & Gomes, 2017).

A definição de aliança de trabalho mais amplamente utilizada nos estudos é a proposta por Bordin (1979) que a considera como um fator comum e transversal aos diferentes tipos de terapias e como fundamental para a mudança do cliente. Este modelo pan-teórico de Bordin compreende a aliança de trabalho como uma construção mútua entre o terapeuta e o cliente constituída de três componentes interdependentes: objetivos, tarefas e vínculo. A dimensão de objetivos refere-se às metas e aos resultados almejados com a intervenção, possibilitando que o cliente perceba o trabalho em conjunto para resolução de seus problemas. A compreensão sobre os objetivos, em geral, proporciona motivação necessária para que o cliente se comprometa com o processo de mudança. A dimensão de tarefa abrange as atividades realizadas com a proposta de gerar mudanças. Por fim, o vínculo é constituído pela qualidade afetiva e emocional estabelecida na relação entre terapeuta e cliente. A qualidade da aliança de trabalho procede da concordância sobre objetivos e tarefas, e quando o acordo sobre as tarefas é condizente com os objetivos que se pretende alcançar favorece o desenvolvimento do vínculo.

Entre os instrumentos utilizados para medir a aliança de trabalho conforme o conceito de Bordin (1979), o *Working Alliance Inventory* (WAI) (Horvath & Greenberg, 1989) é um dos mais utilizado nas pesquisas na área de psicoterapia. O questionário é composto por 36 itens, sendo doze para cada uma das três dimensões da aliança de trabalho: objetivos, tarefas e vínculo. A avaliação é feita através de uma série de declarações que medem a relação entre terapeuta e cliente a partir de uma escala *Likert* de sete pontos que varia de “nunca” até “sempre”. Este instrumento resulta em uma pontuação global da aliança, bem como uma pontuação para cada subescala. Foram desenvolvidas três formas deste questionário: cliente (WAI-C), observador (WAI-O) e terapeuta (WAI-T), todos com os mesmos itens. Existe também uma versão reduzida deste instrumento (WAI-S) (Tracey & Kokotovic, 1989) composta por 12 itens, sendo quatro para cada uma das dimensões da aliança, e outra versão revisada (WAI-SR) (Hatcher & Gillapsy, 2006). Um estudo (Perdrix, Roten, Kolly & Rossier, 2010) revelou que as propriedades psicométricas do WAI foram similares tanto no aconselhamento pessoal como no de carreira, e o WAI-C e o WAI-SR foram considerados ferramentas válidas para avaliar a aliança de trabalho no contexto de aconselhamento de carreira.

As pesquisas sobre a aliança de trabalho se dividem em duas principais categorias: aquelas que tratam sobre a formação e desenvolvimento da aliança, e as que focam sobre sua capacidade em prever a eficácia da intervenção (Guillon, 2013). A literatura tem evidenciado que o sucesso da psicoterapia, independente da abordagem teórica, está fortemente associado com a relação terapêutica, respondendo por 30% dos resultados. Várias meta-análises apontam para importância da qualidade da aliança terapêutica, sendo considerada como um dos elementos mais determinantes para evitar a desistência do tratamento. Além disso, o desenvolvimento de uma boa aliança no início do tratamento tem se mostrado com fundamental para o sucesso da terapia e tende a se associar com um índice mais baixo de abandono. Sobre os elementos que impactam a relação entre a aliança e resultados, algumas pesquisas indicam que a variabilidade do terapeuta na aliança tende a ser mais importante do que a variabilidade dos pacientes. Tais dados sugerem que a qualidade da aliança se deve principalmente às ações e características do terapeuta, o que demonstra a maior importância do papel do terapeuta para obtenção de resultados positivos. Os estudos de meta-análise também reforçam que a aliança terapêutica deve ser buscada e mantida durante todo o processo, ainda que existam outros aspectos relacionados com a eficácia do tratamento e melhora do paciente (Machado & Eizirik, 2016; Pieta & Gomes, 2017). Em relação à formação da aliança, estudos indicam que seu desenvolvimento depende de atributos e comportamentos tanto do terapeuta como do paciente. Os efeitos positivos da aliança de trabalho são relacionados com certas características do paciente, tais como as motivações e expectativas de mudança, habilidades relacionais e abertura à experiência. No que concerne à contribuição do terapeuta, três grandes dimensões são consideradas essenciais para formação da aliança: qualidades pessoais (flexibilidade, respeito, honestidade, confiança, etc), manejo na aplicação de técnicas durante o atendimento e competências referentes à formação e experiência profissional (Guillon, 2013).

A aliança de trabalho também pode ser considerada como uma possível linha de investigação sobre as variáveis de processo no aconselhamento de carreira (Heppner & Heppner, 2003). Estudos apontam a aliança como um elemento relevante nas intervenções, tendo apresentado resultados semelhantes tanto na psicoterapia como no aconselhamento de carreira (Lewis, 2001). No início, contudo, as pesquisas não atribuíam importância para aliança, e pouco se sabe sobre a importância da relação entre orientador e cliente no aconselhamento de carreira (Heppner & Hendrick, 1995). Apenas atualmente a aliança de trabalho tem sido uma variável investigada empiricamente. Estudos indicam

que tende a aumentar no decorrer do processo de aconselhamento estando relacionada com medidas de eficácia da intervenção, entretanto o aumento da aliança por si só não significa necessariamente que os clientes mudem ou melhorem, e ainda pouco se sabe sobre os fatores que facilitam a formação e o desenvolvimento da aliança de trabalho (Whiston et al., 2016).

Os estudos publicados na área trazem resultados controversos. Duas pesquisas evidenciaram o crescimento positivo da aliança de trabalho ao longo da intervenção, entretanto, a relação entre esta variável de processo com as medidas de resultado analisadas não foram significativas (Heppner, Multon, Gysbers, Ellis & Zook, 1998) ou apresentaram apenas uma fraca relação (Multon, Heppner, Gysbers, Zook, & Ellis-Kalton, 2001). Outro estudo indicou que ainda não é possível concluir que a aliança influencia diretamente no sucesso da intervenção (Whiston & Rose, 2014). Porém, outras pesquisas apontam a aliança como um elemento que contribui para a eficácia (Meara & Patton, 1994; Bedi, 2004), e que estaria diretamente relacionada com variáveis de resultado da intervenção como satisfação de vida, satisfação com a intervenção, níveis menores de indecisão de carreira, aquisição de informações (Massoudiet et al., 2008; Massoudi et al., 2009; Masdonati et al., 2014), exploração de carreira (Elad-Strenger & Littman-Ovadia, 2012) e melhores níveis de resolução de problema (Heppner et al., 2004). Tais dados sugerem que a aliança de trabalho desempenha um papel importante durante o processo de orientação, apesar de outras variáveis consideradas comuns entre as intervenções psicológicas e de carreira também impactarem nos resultados (Pedrix, 2013).

Uma revisão da literatura (Bedi, 2004) verificou que a aliança de trabalho prediz variáveis tais como motivação do cliente, prontidão percebida para transições de carreira, satisfação no trabalho e percepção de futuras perspectivas de emprego. Outra revisão sistemática mais recente (Whiston et al., 2016) mostrou que a aliança de trabalho, conforme o conjunto dos estudos analisados, geralmente aumenta ao longo do processo de aconselhamento de carreira, e as correlações entre aliança de trabalho e as variáveis de desfecho analisadas nos estudos estavam em torno de 0,30, sendo consistente com os achados da literatura em psicoterapia. Em relação aos fatores que contribuem para a aliança, o estudo concluiu que ainda não existem evidências suficientes para alguma conclusão, sendo necessárias mais pesquisas na área.

Uma pesquisa realizada com pessoas que receberam pelo menos cinco sessões de aconselhamento de carreira (Heppner et al., 2004) descobriu que aqueles que relataram

uma avaliação mais positiva da resolução de problemas também apresentaram aumento na aliança de trabalho. Devido à metodologia utilizada no estudo não foi possível determinar uma relação causal entre as duas variáveis, mas os resultados sugerem que as mudanças na aliança de trabalho e na resolução de problemas podem ser associadas. Outro estudo (Elad-Strenger & Littman-Ovadia, 2012) evidenciou que a aliança de trabalho aumentou ao longo de três sessões, e os clientes apresentaram níveis mais elevados em comparação aos orientadores nas primeiras e segundas sessões; na terceira a diferença não foi significativa. Os resultados também indicaram que a aliança de trabalho (na perspectiva do cliente) medida na primeira sessão era preditora da exploração de carreira, mas sua classificação na segunda e terceira sessões não previa nenhuma variação adicional. Tais dados sugerem que estabelecer uma aliança positiva na fase inicial do aconselhamento é importante para facilitar a mudança, especialmente nos processos de curto prazo.

Com o objetivo analisar a influência da aliança de trabalho e das características individuais dos clientes, uma pesquisa (Massoudi et al., 2008) relacionou estas duas variáveis com a eficácia da intervenção. Os resultados evidenciaram a satisfação dos clientes com a intervenção e a diminuição nas dificuldades de decisão de carreira. A aliança de trabalho foi correlacionada positivamente com a satisfação e vinculada negativamente com as dificuldades de decisão de carreira ao final do processo de aconselhamento. As características sociodemográficas e de personalidade do cliente não se apresentaram como variáveis significativamente relacionadas com a aliança, satisfação e indecisão.

Em outro estudo (Masdonati et al., 2009) a aliança de trabalho foi utilizada como um indicador da eficácia conjuntamente com as variáveis dificuldade de decisão de carreira, satisfação de vida e satisfação com a intervenção. A pesquisa comparou estudantes universitários que procuraram a intervenção de carreira com pessoas que não buscaram, avaliando as diferenças pré e pós-intervenção. Verificou-se um aumento na satisfação de vida e uma diminuição nos níveis de dificuldade de decisão de carreira nos clientes que participaram da intervenção. A aliança foi apontada como uma variável que contribui para a eficácia e, confirmando achados de estudos anteriores (Massoudiet et al., 2008), as análises evidenciaram uma correlação positiva tanto entre a satisfação com a intervenção como com a satisfação de vida. A aliança também foi correlacionada negativamente com os indicadores de dificuldade de decisão. Estes achados reforçam a importância de considerar os aspectos relacionais neste tipo de intervenção.

Os resultados de outra pesquisa sobre papel da aliança de trabalho e sua relação com a efetividade (Masdonati et al., 2014) apontaram a aliança como moderadora da diminuição da falta de informações de carreira, previu a satisfação com a intervenção e desempenhou um papel mediador na diminuição da informação inconsistente de carreira. A aliança contribuiu tanto para a melhoria da quantidade de informações de carreira (efeito sobre a falta de informação) como para qualidade das informações (efeito sobre informações inconsistentes). Entretanto, a falta de prontidão foi uma variável relacionada com a dificuldade de decisão de carreira que não diminuiu ao longo da intervenção nem esteve relacionada com a aliança de trabalho.

Conforme a dimensão analisada da aliança de trabalho, a pesquisa de Masdonati et al. (2014) identificou distinções dos resultados. A dimensão emocional (vínculo entre orientador e cliente) não esteve relacionada com os efeitos positivos da intervenção. A dimensão de acordo sobre objetivos esteve associada com menores níveis de dificuldade de decisão de carreira, sobretudo com a diminuição de informações inconsistentes. A que mais impactou na eficácia do aconselhamento foi a dimensão sobre o acordo das tarefas, pois influenciou na diminuição da falta de informação e de dificuldades gerais de decisão de carreira, além de ter previsto a satisfação com a intervenção. Diante destes resultados, o estudo evidenciou a importância dos fatores relacionais durante o atendimento, principalmente quanto ao estabelecimento de objetivos e tarefas de forma explícita e negociada entre o orientador e o cliente. A efetividade da intervenção de aconselhamento de carreira dependendo mais da definição clara de objetivos e tarefas do que da dimensão de vínculo emocional também foi apontada em estudo anterior (Pedrix et al., 2010).

### **Caracterização do modelo de intervenção**

O Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE) tem como objetivo promover nos estudantes o desenvolvimento psicossocial e o melhor aproveitamento da experiência acadêmica através de intervenções que visam a apoiar o aluno tanto nos aspectos relacionados à sua adaptação à universidade como no planejamento e desenvolvimento de carreira. As principais demandas de atendimento do NAE são relacionadas a questões de insatisfação com o curso, indecisão com a escolha profissional, planejamento de carreira, desenvolvimento de competências, apoio relacionado à aprendizagem e aos estudos e apoio em questões de adaptação ao contexto universitário. As intervenções oferecidas no serviço caracterizam-se por uma abordagem de enquadre flexível buscando compreender de forma integrada as demandas específicas trazidas pelo cliente. O trabalho

desenvolvido está embasado principalmente na teoria desenvolvimentista de Donald Super e em uma perspectiva construtivista e narrativista (Lassance & Teixeira, 2010).

A teoria de Super compreende a carreira a partir da perspectiva desenvolvimental. As escolhas profissionais deixam de ser entendidas como eventos pontuais no tempo e passam a ser compreendidas como um processo que ocorre durante todo o ciclo vital e em diferentes contextos sociais. Neste sentido, o desenvolvimento de carreira é descrito como um processo que se estende ao longo da vida estando relacionado com cinco grandes estágios (crescimento, exploração, estabelecimento, manutenção e desengajamento) que pressupõem tarefas evolutivas específicas. Além da dimensão temporal proposta por estes estágios, a teoria destaca a importância relativa aos diversos papéis desempenhados ao longo da vida (Super, Savickas & Super, 1996). Este modelo, portanto, não compreende as escolhas profissionais como o resultado de simples combinação de características pessoais e ocupacionais. Mais do que conhecer as habilidades e interesses, deve-se ter clareza sobre os valores que norteiam as escolhas, ou seja, o sentido subjetivo das decisões. Além disso, visto que as decisões vocacionais não são escolhas isoladas, é preciso conectá-las com a trajetória individual a fim de dar-lhe significado (Lassance & Teixeira, 2010).

Na perspectiva contextualista-narrativista, as intervenções têm como propósito facilitar a narrabilidade, adaptabilidade, atividade e intencionalidade. O objetivo é de proporcionar a elaboração de projetos de vida significativos de modo a mobilizar os recursos de adaptabilidade do cliente para favorecer o desenvolvimento de ações intencionais. A atividade refere-se às ações envolvidas na construção de carreira, e a intencionalidade envolve realizá-las com significado, ou seja, tanto a partir do planejamento e escolha de opções como também por meio da reflexão retrospectiva das ações já realizadas (Savickas et al., 2009; Silva, 2016). A adaptabilidade de carreira é definida como a prontidão e os recursos utilizados pelos indivíduos para lidarem com tarefas atuais e antecipadas do desenvolvimento vocacional englobando quatro dimensões: preocupação, controle, curiosidade e confiança. A preocupação refere-se ao senso de consideração e cuidado em relação ao próprio futuro a partir da antecipação de possíveis cenários e conectando o futuro com as vivências do presente. O controle diz respeito a sentir-se responsável pela construção da própria carreira, ou seja, não significa desconsiderar a influência dos fatores externos, mas sim reconhecer a participação e influência do indivíduo na construção do seu futuro. A dimensão de curiosidade relaciona-se com a capacidade de explorar sobre si e o mundo, iniciativa para fazer



descobertas e de buscar aprendizados sobre oportunidades e atividades de trabalho. Por fim, a confiança consiste na crença que a pessoa tem em sua capacidade para atingir os seus objetivos, mesmo diante de obstáculos, e o quanto se percebe competente para lidar com as tarefas e transições de carreira (Audibert & Teixeira, 2015; Savickas, 2013).

A narrabilidade estimulada na intervenção tem como propósito que o cliente consiga dar sentido as suas escolhas atuais de forma a integrar passado e futuro, além de permitir ao sujeito conectar suas motivações com os objetivos que se propõe (Silva, 2016). Ou seja, “o processo de intervenção implica que o cliente conte suas histórias e, então, reflita sobre estas narrativas a fim de encontrar significado, formular novas interações e planejar atividades exploratórias” (Duarte et al., 2010, p. 215). Os atendimentos realizados no NAE se baseiam neste novo paradigma do século XXI denominado de *Life-Design*, em português chamado de Paradigma da Construção de Vida (Duarte et al., 2010; Savickas et al., 2009).

### **Objetivo do estudo**

O objetivo do presente estudo é verificar o impacto da relação entre aliança de trabalho com o desfecho do atendimento (conclusão ou abandono), satisfação com a intervenção e ganhos decorrentes dos encontros em ex-clientes que buscaram atendimento individual no Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE) da UFRGS entre os anos de 2014 a 2017. Mais especificamente, considerando resultados de pesquisas anteriores, acredita-se que níveis mais elevados de aliança de estejam relacionados com maiores ganhos de resultado, desfecho de conclusão do atendimento e maior satisfação com a intervenção.

A literatura na área da psicoterapia há tempos investiga a influência da aliança de trabalho, sendo que estudos de meta-análises indicam sua relação com a eficácia e com menores níveis de abandono do tratamento (Machado & Eizirik, 2016; Pieta & Gomes, 2017). Na área de aconselhamento de carreira, entretanto, ainda são incipientes os estudos empíricos sobre o impacto da aliança de trabalho. Algumas pesquisas indicam uma correlação positiva da aliança com a satisfação com a intervenção e também com variáveis específicas de carreira (Masdonati et al., 2009; Masdonati et al., 2014; Massoudi et al., 2008). Quanto à relação da aliança com o desfecho do atendimento (abandono ou conclusão), um estudo de revisão da literatura sobre a temática na área de aconselhamento de carreira (Whiston et al., 2016) indicou não ter encontrado pesquisas que investigassem a relação entre estas variáveis.

Considerando as três dimensões da aliança de trabalho (objetivos, tarefas e vínculo), a literatura da área de aconselhamento evidencia distinções nos resultados (Masdonati et al., 2014; Pedrix et al., 2010). As pesquisas indicam que o acordo claro entre o orientador e cliente sobre os objetivos e as tarefas estão mais relacionados com os efeitos positivos da intervenção, enquanto que o vínculo emocional é identificado como a dimensão que pouco impacta na eficácia da intervenção.

Sendo assim, supõe-se encontrar neste estudo:

Hipótese 1: Diferenças na percepção do nível de aliança e na percepção de resultados da orientação entre o grupo que concluiu o atendimento e o que abandonou, sendo esperado escores mais elevados no grupo de conclusão.

Hipótese 2: Correlação positiva entre a aliança e a satisfação com a intervenção.

Hipótese 3: Correlação positiva entre aliança e percepção de ganhos decorrentes do atendimento (resultados). Acredita-se que duas das três dimensões da aliança de trabalho (acordo sobre os objetivos e sobre as tarefas) apresentarão relações mais fortes com a percepção de resultados, sendo esperada uma relação mais fraca para a dimensão do vínculo entre orientador e cliente.

Complementarmente, pretende-se também verificar se existem diferenças na aliança de trabalho e na satisfação com diferentes aspectos da intervenção conforme a demanda do atendimento (carreira e aprendizagem).

## MÉTODO

### Participantes

Participaram deste estudo 47 ex-clientes (63,8% mulheres e 36,2% homens) que receberam atendimento individual em aconselhamento de carreira, e responderam de maneira completa todos os instrumentos. A idade dos participantes variou de 18 a 55 anos ( $M = 27,53$  e  $DP = 6,74$ ), sendo a maioria (89,2%) nascida no Estado do Rio Grande do Sul. Os respondentes indicaram 32 diferentes cursos de graduação que estavam frequentando durante a época do atendimento, destacando-se cursos caracterizados principalmente como sendo da área das ciências humanas (47%), seguida das exatas (38,2%) e biológicas/saúde (14,8%). Do total de estudantes, 61,7% estavam iniciando pela primeira vez o ensino superior, 19,1% tinha abandonado anteriormente outro(s) curso(s) e 19,1% já haviam concluído outra graduação. A amostra foi composta principalmente por alunos iniciantes (57,5%) que estavam entre um a quatro semestres

vinculados ao curso de graduação. Na época em que estavam sendo atendidos no serviço, 47% responderam que moravam com os pais e cerca de 55% dependiam da ajuda financeira da família para se sustentar. A grande maioria (73%) exercia algum tipo de atividade remunerada como estágio, bolsa de estudo, trabalho autônomo ou emprego fixo.

Em relação ao momento em que responderam à pesquisa, ou seja, após terem finalizado o atendimento individual no serviço, 59,6% responderam estar cursando graduação, 17% pós-graduação, 6,4% egressos (já formado) e 17% abandonaram e não concluíram a universidade. A maioria indicou atualmente sentir-se satisfeito (55,3%) ou muito satisfeito (17%) com a carreira, e 27,7% afirmaram estarem insatisfeitos em relação a esta questão.

## **Instrumentos**

*Questionário sociodemográfico* (Anexo A): instrumento utilizado com a proposta de caracterizar a amostra que solicitava informações sobre gênero, idade, dados econômicos, familiares, acadêmicos e profissionais.

*Inventário de Aliança de Trabalho - reduzido e revisado* (*Working Alliance Inventory – Short Revised – WAI-SR*) (Anexo B): versão adaptada do WAI-SR para analisar a aliança de trabalho (Hatcher & Gillapsy, 2006). Os itens foram adaptados de forma que as questões fossem retrospectivas ao invés de tratarem do tempo presente. Além disso, o termo “terapeuta” no instrumento foi substituído por “orientador” a fim de adequar-se ao contexto de atendimento em aconselhamento de carreira. Os índices de fidedignidade, avaliados através do alpha de Cronbach, foram os seguintes: 0,91 (objetivos), 0,86 (tarefas), 0,76 (vínculo) e 0,94 (total).

*Questionário de satisfação com a intervenção – versões Carreira e Aprendizagem* (Anexo C): instrumento criado para fins da pesquisa tendo como base um questionário utilizado em uma pesquisa anteriormente realizada no serviço que verificava a opinião dos ex-clientes do NAE sobre a experiência do atendimento (Zonatto & Teixeira, 2013). O instrumento desenvolvido apresenta questões sobre a caracterização dos ex-usuários do serviço e perguntas relacionadas a percepções sobre o atendimento. Um dos itens do questionário tem como objetivo identificar qual foi a principal demanda da intervenção para, assim, direcioná-lo de acordo com a resposta dada para questões referentes à carreira ou aprendizagem. Além de uma avaliação de satisfação com aspectos do atendimento, o instrumento inclui uma série de itens relacionados à percepção de resultados ou efeitos decorrentes da orientação (tanto no âmbito de carreira quanto da

aprendizagem, dependendo da demanda do cliente). Estes itens referentes à percepção de resultados foram tomados como uma escala e combinados em um escore de percepção de resultados. Os valores dos alphas de Cronbach foram 0,95 (para o foco em carreira) e 0,98 (para o foco em aprendizagem).

## **Procedimentos**

Inicialmente, o projeto foi submetido à apreciação do Comitê de Ética do Instituto de Psicologia da UFRGS. Após, foram coletados os dados dos ex-clientes a fim de convidá-los para responder a pesquisa. A partir da análise dos registros de atendimento entre os anos de 2014 a 2017 foi possível verificar que algumas informações não estavam atualizadas ou completas. Desta forma, optou-se em enviar convite tanto para os ex-usuários com a situação especificada nos registros (conclusão ou abandono do atendimento) como também para aqueles nos quais estes dados não estavam registrados, totalizando 205 convites.

A coleta de dados foi realizada *online* através da plataforma Survey Monkey. Os ex-clientes receberam por correio eletrônico um convite para participar da pesquisa, além de um *link* para responder os instrumentos. Ao clicar no *link* o participante era informado, em um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo D), sobre os objetivos do estudo e, após a leitura, tinham a opção de aceitar ou não em participar da pesquisa. Os instrumentos utilizados ficaram disponíveis para acesso durante sete dias no período de 17/11/2017 a 24/11/2017.

## **Análise dos dados**

A relação entre abandono ou conclusão do atendimento e aliança de trabalho foi investigada através de testes t, comparando os níveis de aliança de trabalho nos dois grupos (conclusão do atendimento e abandono). Já a relação entre a aliança de trabalho e a satisfação e os ganhos decorrentes com o atendimento foram verificadas através de correlações de Spearman. As análises foram realizadas através de software estatístico. *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

## **RESULTADOS**

Dos 47 ex-clientes que responderam à pesquisa, 85,1% (40 casos) concluíram o atendimento e 14,9% (7 casos) abandonaram. No subgrupo que teve como foco questões

de carreira (n=37; 78,7% do total da amostra), 86,5% concluíram. Já no subgrupo que teve como foco questões de aprendizagem (n=10; 21,3% do total da amostra), a conclusão foi de 80%. Em relação ao ano do atendimento, 27,7% iniciaram no ano de 2017, 46,8% em 2016, 14,9% em 2015 e 10,6% em 2014.

As Tabelas 1 e 2 apresentam as comparações nos níveis de aliança de trabalho conforme o desfecho do atendimento (conclusão ou abandono), considerando separadamente as subamostras que tiveram como foco questões de carreira (Tabela 1) e aprendizagem (Tabela 2). Estas análises testam a Hipótese 1 deste estudo. As tabelas mostram ainda os escores de percepção de resultados do atendimento (escores combinados dos itens) para os participantes que concluíram e abandonaram a orientação.

Tabela 1

*Comparação das médias de aliança de trabalho e percepção de resultados segundo o desfecho do atendimento (conclusão e abandono) nos casos com foco em carreira*

	Desfecho				<i>t</i>	<i>p</i>	<i>d</i>
	Conclusão (n = 32)		Abandono (n = 5)				
	Média	DP	Média	DP			
Aliança							
Objetivos	4,25	0,91	2,40	1,03	4,133	<0,001	1,97
Tarefas	3,99	0,77	1,95	0,97	5,313	<0,001	2,41
Vínculo	4,17	0,78	2,75	0,61	3,870	<0,001	2,10
Total	4,13	0,73	2,36	0,73	5,038	<0,001	2,51
Resultados							
Carreira	4,29	0,56	2,99	0,57	4,781	<0,001	2,38

Nota: *d* = tamanho de efeito

Em relação aos casos que tiveram como principal demanda questões de carreira, na Tabela 1 é possível observar que houve diferenças estatisticamente significativas ( $p < 0,05$ ) na comparação das médias entre os grupos conforme o desfecho do atendimento. Os ex-clientes que concluíram a orientação apresentaram médias mais elevadas na aliança de trabalho e nas suas três dimensões (objetivos, tarefas e vínculo) em comparação aos que abandonaram o atendimento. Médias mais altas também foram encontradas no grupo de conclusão em relação aos escores de percepção dos resultados. Todas as diferenças apresentaram tamanhos de efeitos grandes ( $d > 0,80$ ).

Tabela 2

*Comparação das médias de aliança de trabalho e percepção de resultados segundo o desfecho do atendimento (conclusão e abandono) nos casos com foco em aprendizagem*

	Desfecho				<i>t</i>	<i>p</i>
	Conclusão (n = 8)		Abandono (n = 2)			
	Média	DP	Média	DP		
Aliança						
Objetivos	4,06	0,78	4,37	0,17	-0,535	0,608
Tarefas	3,84	0,58	3,87	0,17	-0,072	0,944
Vínculo	3,87	0,65	4,75	0,00	-1,807	0,108
Total	3,92	0,55	4,33	0,00	-0,986	0,353
Resultados						
Aprendizagem	3,86	1,16	3,62	0,31	0,281	0,786

Nos atendimentos que tiveram como foco principal questões de aprendizagem, conforme é possível verificar na Tabela 2, as médias entre os grupos de conclusão e abandono não apresentaram diferenças estatisticamente significativas ( $p > 0,05$ ), tanto em relação à aliança de trabalho e suas três dimensões (objetivos, tarefas e vínculo) como também nos escores de percepção de resultados. As médias entre os dois grupos foram próximas, sendo que aliança de trabalho (total) e suas três dimensões nos casos de abandono foram ligeiramente mais elevadas. É provável que estes resultados sejam em decorrência do motivo do abandono nos dois casos ter sido por questões externas (um devido a dificuldades em comparecer aos encontros e o outro por apresentar demandas de caráter clínico), ou seja, não estavam diretamente relacionados com insatisfação com a intervenção. Estes achados, entretanto, devem ser analisados com cautela pelo fato da amostra ter sido pequena (10 casos no total, sendo apenas dois abandonos). Sendo assim, não é possível fazer conclusões sobre a relação da aliança de trabalho e da percepção dos resultados conforme o desfecho do atendimento nos casos de demanda de aprendizagem.

A Tabela 3 traz os resultados da correlação entre a aliança de trabalho e a percepção de satisfação com o aproveitamento do atendimento (Hipótese 2) e também com a percepção de ganhos decorrentes do atendimento (resultados) (Hipótese 3). Para estas análises foram incluídos apenas os casos que tiveram o desfecho de conclusão. Os casos de abandono não foram considerados pelo fato de não haver suficientes informações sobre o motivo da desistência (que poderia ser tanto por insatisfação com a intervenção como por causas externas) e também por não ter dados sobre a quantidade de encontros

realizados (a pessoa poderia ter abandonado precocemente, algo que não favoreceria a formação da aliança e menos ainda a percepção de satisfação com atendimento).

Tabela 3

*Correlações entre aliança de trabalho com satisfação com o aproveitamento da intervenção e com a percepção dos resultados nos casos concluídos com foco em carreira e aprendizagem*

	Foco do atendimento			
	Carreira (n=32)		Aprendizagem (n=8)	
	Correlação com Satisfação	Percepção de resultados	Correlação com Satisfação	Percepção de resultados
Aliança				
Objetivos	0,68**	0,62**	0,75*	0,33
Tarefas	0,78**	0,66**	0,88**	0,74*
Vínculo	0,46**	0,35**	0,36	-0,01
Total	0,71**	0,61**	0,77*	0,42

Nota: \* $p < 0,05$ ; \*\* $p < 0,01$

Nos casos em que o foco do atendimento foi questões de carreira verificou-se correlações positivas entre todas as dimensões da aliança de trabalho com a satisfação com o aproveitamento e também com a percepção de ganhos decorrentes do atendimento. Já nos atendimentos com demanda de aprendizagem, a satisfação com o aproveitamento também apresentou correlações positivas com a aliança de trabalho, ainda que o efeito não tenha sido estatisticamente significativo para a dimensão de vínculo. Por sua vez, as correlações entre aliança de trabalho e percepção de ganhos mostraram-se menos salientes. Apenas a dimensão tarefas apresentou correlação estatisticamente significativa, seguida pela dimensão objetivos (com correlação pequena e não significativa).

De maneira complementar, foram investigadas diferenças nos níveis percebidos de aliança de trabalho e de satisfação com diferentes aspectos do atendimento entre os participantes que tiveram como foco questões de carreira e de aprendizagem. A Tabela 4 apresenta os resultados destas análises.

Tabela 4

*Comparação das médias de aliança de trabalho e de satisfação com diferentes aspectos do atendimento conforme o foco do atendimento (carreira e aprendizagem)*

	Foco do atendimento				<i>t</i>	<i>p</i>
	Carreira (n=37)		Aprendizagem (n=10)			
	Média	DP	Média	DP		
<b>Aliança</b>						
Objetivos	4,25	0,91	4,06	0,78	0,531	0,599
Tarefas	3,99	0,77	3,98	0,58	0,506	0,616
Vínculo	4,17	0,78	3,87	0,65	0,989	0,329
Total	4,13	0,73	3,92	0,55	0,760	0,452
<b>Satisfação</b>						
nº Encontros	3,90	0,99	3,37	0,91	1,370	0,179
Periodicidade	4,18	0,78	4,12	0,83	0,200	0,843
Horário	4,12	0,94	3,75	1,03	0,989	0,329
Técnicas	4,09	0,92	3,75	1,28	0,867	0,391
Resultados	4,12	0,90	3,75	1,38	0,936	0,355

A demanda do atendimento, seja carreira ou aprendizagem, não parece ser um fator que influencia a aliança de trabalho e a satisfação com a intervenção. Conforme apresentado na Tabela 4, não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas ( $p > 0,05$ ) entre os dois grupos.

## DISCUSSÃO

A aliança de trabalho tem sido fortemente associada com o desfecho do atendimento, sendo considerada um dos elementos mais determinantes para evitar desistência. Os estudos na área de psicoterapia indicam que uma forte aliança no início do tratamento tende a se relacionar com o sucesso dos resultados e com índices mais baixos de abandono da terapia (Machado & Eizirik, 2016; Pieta & Gomes, 2017). A relação da aliança com a adesão ao atendimento ainda não tem sido alvo de investigações na área de aconselhamento de carreira. Apesar de não se ter dados na literatura, Whiston et al. (2016) acreditam que níveis mais elevados de aliança reduziriam a probabilidade de o cliente abandonar a orientação. Partindo desta suposição, o presente estudo pretendeu verificar empiricamente a existência desta relação considerando separadamente duas subamostras: casos que tiveram como foco questões de carreira e casos com foco em aprendizagem.



Nos atendimentos que tiveram demanda de carreira, os resultados encontrados demonstraram a existência de diferenças entre os grupos. Aqueles concluíram a orientação apresentaram níveis mais elevados de aliança e maiores escores de percepção de resultados em relação aos que abandonaram o atendimento. As diferenças encontradas além de terem sido estatisticamente significativas apresentaram também tamanhos de efeito grandes, o que evidência a relevância prática dos resultados encontrados. Tais achados confirmam a primeira hipótese deste estudo sendo condizentes a suposição apontada por Whiston et al. (2016) e com os dados da literatura na área de psicoterapia (Machado & Eizirik, 2016; Pieta & Gomes, 2017).

Esta primeira hipótese, entretanto, apenas foi confirmada nos casos que tiveram foco em carreira. Nos atendimentos com demanda de aprendizagem não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas em relação à aliança de trabalho e percepção de resultados nos grupos de conclusão e abandono. Como já ressaltado anteriormente, tais achados não podem ser generalizados pelo fato da amostra ter sido pouco representativa, principalmente no que concerne aos abandonos (apenas dois casos).

Quanto à relação da aliança de trabalho com a satisfação com a intervenção, pesquisas na área de aconselhamento de carreira indicam uma associação positiva entre estas duas variáveis. A satisfação com o atendimento é vista como a análise subjetiva que o cliente faz sobre o serviço recebido, sendo geralmente utilizada como um indicador para avaliar a qualidade das intervenções. Apesar de representar um importante critério para julgar a qualidade do atendimento, a satisfação é apontada como um indicador global e não pode ser considerada como único critério de efetividade. Recomenda-se que seja combinada com outras variáveis de resultado para obter suficientes informações sobre os impactos de uma intervenção (Masdonati et al., 2009).

Estudos demonstram que a aliança é mais fortemente associada com a satisfação do que com menores níveis de indecisão ao final da intervenção de carreira (Masdonati et al., 2009; Massoudi et al., 2008). Além disso, uma forte aliança tem sido considerada como um fator que prediz a satisfação com a intervenção (Masdonati et al., 2014). Masdonati et al. (2009) encontraram fortes correlações positivas entre a aliança e todas suas dimensões (objetivos, tarefas e vínculo) com a satisfação. No presente estudo também foram constatadas tais correlações positivas sendo que foram mais significativas nos atendimentos com foco em carreira do que aprendizagem. Apenas a dimensão vínculo nos casos de aprendizagem não apresentou efeitos estatisticamente significativos. Tais

achados são condizentes com a Hipótese 2 deste estudo e corroboram também os dados encontrados na literatura.

Sobre a relação da aliança de trabalho com a eficácia do atendimento, recentes estudos empíricos na área de aconselhamento de carreira têm evidenciado sua influência no sucesso da intervenção (Masdonati et al., 2009; Masdonati et al., 2014; Massoudi et al., 2008; Whiston et al., 2016), dados semelhantes aos encontrados na literatura de psicoterapia que já evidenciam a influência da qualidade da aliança nos resultados positivos do tratamento (Pieta & Gomes, 2017). No presente estudo, verificaram-se correlações positivas entre a aliança e a percepção de ganhos decorrentes do atendimento (resultados) somente nos casos que tiveram foco em carreira. Tais resultados são parcialmente condizentes com a Hipótese 3, visto que não foram encontrados os mesmos achados nos casos de aprendizagem.

Ao considerar as dimensões da aliança de trabalho, estudos indicam que a efetividade das intervenções de aconselhamento de carreira parece estar mais fortemente associada com os acordos sobre objetivos e tarefas do que com o vínculo emocional estabelecido entre o orientador e o cliente (Pedrix et al., 2010; Masdonati et al., 2014). Na pesquisa de Masdonati et al. (2014), os resultados apontaram que os aspectos cognitivos da aliança (tarefas e objetivos) apresentaram maiores impactos, sendo que a dimensão tarefa atuou como moderadora e a de objetivos como mediadora dos impactos positivos ao final do aconselhamento de carreira. A dimensão emocional da aliança (vínculo) não foi considerada como condição ou como um facilitador para efetividade da intervenção. A partir destes achados, os autores ressaltaram que mesmo que a aliança de trabalho seja um fator importante tanto na terapia como no aconselhamento de carreira, sua manifestação ocorre de maneira distinta no que se refere aos componentes considerados principais para a efetividade das intervenções.

Neste estudo, entretanto, as análises sobre as dimensões da aliança de trabalho que mostraram relações com os resultados do aconselhamento revelaram um padrão distinto, ao menos em parte, do que é indicado pela literatura da área. Nos casos que tiveram como foco principal do atendimento questões de carreira, as análises indicaram que todas as dimensões da aliança tiveram correlações positivas e significativas com a percepção dos ganhos decorrentes do atendimento, apesar das dimensões de objetivos e tarefas terem apresentado correlações mais fortes em comparação à dimensão de vínculo. Estes resultados evidenciam a importância de se considerar tanto os aspectos cognitivos como os relacionais durante as intervenções de carreira.

Ressalte-se que os resultados encontrados nesta pesquisa apontaram que a dimensão de vínculo também está associada com a efetividade da intervenção, o que diverge de achados relatados em outros estudos. Acredita-se que tal situação possa ser explicada pelo fato dos atendimentos apresentarem abordagens diferentes. No contexto internacional, as intervenções individuais de orientação profissional e de carreira tendem a ser mais pontuais (geralmente variando de três a cinco sessões) e mais focadas. Os atendimentos que foram realizados com os participantes deste estudo, entretanto, seguiram uma abordagem construtivista a qual tem como objetivo estimular o cliente a refletir e dar sentido às suas escolhas a partir do ato de narrar a sua própria história. Neste paradigma as intervenções tem como propósito promover no cliente a narratabilidade (ato de compartilhar a história buscando integrar passado, presente e futuro), adaptabilidade de carreira (prontidão e recursos para lidar com as transições e tarefas do desenvolvimento de carreira), atividade (refere-se ao engajamento em atividades concretas que possibilita a descoberta de capacidades e interesses profissionais) e, por fim, promover a intencionalidade (envolve realizar ações com sentido a partir do planejamento e reflexão sobre as opções de escolha) (Duarte et al., 2010). Silva (2016) aponta para a necessidade de estabelecer uma aliança de trabalho, baseada na construção de um vínculo afetivo e empatia, no início do atendimento como forma de compreender o pedido do cliente e trabalhar com ele na construção de objetivos comuns para o processo de aconselhamento de carreira. Whiston et al. (2017) em seu estudo de meta-análise também identificaram o apoio do orientador como sendo um dos ingredientes críticos para intervenções eficazes de carreira. A aliança de trabalho parece, então, ser um fator essencial para atingir os objetivos propostos, principalmente em intervenções que utilizam abordagens mais construtivistas. Cabe ressaltar, contudo, a necessidade de mais pesquisas na área para investigar o efeito da aliança de trabalho e de suas dimensões, principalmente no contexto brasileiro onde os estudos sobre variáveis de processo ainda são limitados.

Nos casos de aprendizagem verificou-se que apenas a dimensão de tarefas da aliança de trabalho apresentou correlação positiva e significativa com a percepção dos ganhos decorrentes da intervenção. Pressupõe-se que tal resultado seja pelo fato destes atendimentos trabalharem focados em atividades mais específicas e concretas que visam a avaliar o processo de estudos e buscar estratégias de mudança. O objetivo principal é de promover no cliente autorreflexão sobre seu processo de aprendizagem buscando desenvolver a capacidade de planejamento e autogestão dos seus estudos. Deve-se ressaltar, entretanto, que os achados encontrados se limitam a amostra deste estudo, de

tamanho reduzido, sendo necessário novas investigações para analisar a relação da aliança com a percepção de ganhos nos atendimentos com foco em aprendizagem.

De modo complementar, o presente estudo também investigou se existiam diferenças na aliança de trabalho e na satisfação com a intervenção de acordo com a demanda do atendimento (carreira ou aprendizagem). Não foram encontradas diferenças significativas entre os dois grupos. Tal dado é condizente com a literatura de psicoterapia que indica a aliança como um fator comum independente do tipo e da abordagem teórica da terapia (Pieta & Gomes, 2017). Na área de aconselhamento de carreira também não foram encontradas diferenças significativas nos níveis de aliança em comparação à psicoterapia (Lewis, 2001; Pedrix, 2010), o que também está em concordância com os achados deste estudo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados encontrados neste estudo demonstraram a relação da aliança de trabalho com todas as variáveis analisadas, principalmente nos atendimentos que tiveram com foco questões de carreira. Uma forte aliança esteve associada com o desfecho de conclusão, satisfação com a intervenção e maior percepção de ganhos decorrentes da orientação. Tais dados reforçam a importância de se considerar os aspectos relacionais de intervenções da área de aconselhamento de carreira. Nos casos de aprendizagem, entretanto, não foram identificadas diferenças nos níveis da aliança quanto aos desfechos de conclusão e abandono do atendimento. Além disso, as correlações entre a aliança e a percepção dos ganhos decorrentes da intervenção foram mais fracas em relação ao grupo de carreira, e apenas a dimensão de tarefas apresentou uma correlação positiva e significativa. A aliança e suas três dimensões (objetivos, tarefas e vínculo) também estiveram positivamente relacionadas com satisfação com a intervenção, com exceção da dimensão de vínculo, que não foi estatisticamente significativa somente nos casos de aprendizagem.

Esta pesquisa contribui para área ao investigar a relação entre uma variável de processo com a eficácia da intervenção, algo pouco estudado principalmente no que se refere ao contexto brasileiro. Segundo a literatura internacional, existem ainda poucos estudos empíricos que analisam o impacto da aliança de trabalho no aconselhamento de carreira, e não foram encontradas publicações nacionais que abordassem esta temática. Este trabalho também se destaca por averiguar a relação entre variáveis que tem sido alvo

de pesquisas majoritariamente no campo da psicoterapia, isto é, a conexão da aliança com o abandono do atendimento. Além disso, apesar das intervenções que se baseiam no Paradigma *Life-Design* enfatizarem a importância do estabelecimento de uma boa aliança no início do aconselhamento de carreira (Savickas et al., 2009; Silva, 2016), o impacto da aliança nesta abordagem ainda não tinha sido investigado empiricamente, conforme apontado na recente revisão sistemática de Whiston et al. (2016). Esta também pode ser apontada como uma contribuição deste trabalho, visto que os atendimentos realizados com os participantes desta pesquisa seguiram este referencial teórico.

É necessário apontar, entretanto, algumas limitações deste estudo. Primeiramente, o viés de auto seleção da amostra pode ter influenciado nos resultados. Existe a possibilidade de que os ex-clientes que tiveram uma percepção mais positiva do atendimento terem tido uma maior representatividade na amostra em relação aos que ficaram insatisfeitos. Sendo assim, não se pode afirmar que estes dados reflitam o perfil geral do público atendido no serviço.

Ainda em relação aos participantes, é preciso apontar que pelo fato do tamanho amostral ter sido pequeno, principalmente nos atendimentos que foram focados em questões de aprendizagem, os resultados encontrados devem ser considerados como específicos da amostra deste estudo. Ademais, não foi possível saber o quanto as taxas de conclusão e abandono dos ex-clientes que responderam a pesquisa corresponderam aos dados do serviço, visto que as planilhas com as informações do período correspondente deste estudo não estavam completas nem atualizadas sobre qual tinha sido o desfecho do atendimento em alguns casos.

A adaptação dos itens de forma retrospectiva do Inventário de Aliança de Trabalho (*Working Alliance Inventory*) também é apontada como uma importante limitação deste estudo. As pesquisas tanto na área da psicoterapia como em aconselhamento de carreira aplicam este instrumento durante ou ao final do atendimento. A escolha por adaptar este inventário de forma a remeter ao tempo passado foi com a proposta de realizar um estudo inicial para verificar a relação da aliança com o desfecho da intervenção e com outras variáveis de resultado. Ressalta-se, porém, que o preenchimento deste inventário pelos ex-clientes não necessariamente reflete os resultados referentes ao período em que foram atendidos. É importante considerar que fatos e situações que possam ter ocorrido após o término do atendimento podem ter influenciado o modo como os participantes da pesquisa avaliaram a intervenção. Sugere-se, assim, que futuros estudos nacionais apliquem este instrumento durante o atendimento de forma a obter dados mais fidedignos.

Além disso, diante da falta de estudos na área de aconselhamento de carreira que analisam a associação entre a aliança de trabalho com o abandono do atendimento, recomenda-se que futuras pesquisas continuem a investigar esta relação. Por fim, considera-se a importância de integrar os impactos do aconselhamento de carreira com as variáveis de processo, tal como a aliança de trabalho. Estudos nesta via contribuiriam para melhor entender os aspectos do processo que influenciam os resultados alcançados.

Como implicações para a prática de orientação profissional e de carreira, os achados deste estudo evidenciam a importância de considerar os aspectos relacionais, visto que a aliança de trabalho tem se mostrado como um fator que influencia os efeitos alcançados no atendimento. Ao se trabalhar com um viés mais construtivista e baseado no Paradigma *Life Design*, a aliança estabelecida durante o processo apresenta-se como um elemento fundamental para ajudar o cliente a narrar sua história e refletir conjuntamente com o orientador acerca de temas significativos relacionados com as questões a serem tratadas na orientação. Assim, considera-se importante avaliar e comparar a aliança de trabalho tanto na perspectiva do orientador como na do cliente como forma de otimizar a qualidade e identificar eventuais rupturas na aliança. Futuras pesquisas podem contribuir ao analisar características do orientador e do cliente que favorecem a formação da aliança no aconselhamento de carreira. Por fim, pressupõe-se que o desenvolvimento da aliança deve ser considerado com uma competência essencial para a formação de orientadores profissionais e de carreira.

## REFERÊNCIAS

- Audibert, A., & Teixeira, M. A. P. (2015). Escala de Adaptabilidade de Carreira: Evidências de Validade em Universitários Brasileiros. *Revista Brasileira de Orientação Profissional*, 16(1), 83-93
- Bardagi, M. P. & Albanaes, P. (2015). Avaliação de intervenções vocacionais no Brasil: uma revisão da literatura. *Rev. bras. orientac. prof*, Dez, vol.16, no.2, p.123-135.
- Bardagi, M. P. & Hutz, C. S. (2005). Evasão universitária e serviços de apoio ao estudante: uma breve revisão da literatura brasileira. *Psicologia Revista*, 14, 279-301.
- Bedi, R. P. (2004). The therapeutic alliance and the interface of career counseling and personal counseling. *Journal of Employment Counseling*, 41, 126-135
- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16, 252–260. doi:10.1037/h0085885
- Brown, S. D., Ryan Krane, N. E., Brecheisen, J., Castelino, P., Budisin, I., Miller, M., & Edens, L. (2003). Critical ingredients of career choice interventions: More analyses and new hypotheses. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 411–428. doi:10.1016/S0001-8791(02)00052-0
- Brown, S. D., & Ryan Krane, N. E. (2000). Four (or five) sessions and a cloud of dust: Old assumptions and new observations about career counseling. In S. D. Brown, & R. W. Lent (Eds.), *Handbook of counseling psychology* (pp. 740–766) (3rd ed.). New York: Wiley.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Duarte, M. E., Lassance, M. C., Savickas, M., Nota, L. Rossier, J., Dauwalder, J., Guichard, J., Soresi, S., Esbroeck, R & Vianen, A. (2010). A Construção da Vida: Um Novo Paradigma para Entender a Carreira no Século XXI. *Revista Interamericana de Psicología*, 44(2), 203-217.
- Elad-Strenger, J., & Littman-Ovadia, H. (2012). The contribution of the counselor–client working alliance to career exploration. *Journal of Career Assessment*, 20, 140–153. doi:10.1177/1069072711420850
- Faria, L. C., & Taveira, M. C. (2011). Avaliação do processo de aconselhamento vocacional: revisão da literatura. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 27, 93-101. doi:10.1590/S0102-37722011000100012.

- Gelso, C. J. & Carter, J. A. (1985). The relationship in counseling and psychotherapy: Components, consequences, and theoretical antecedents. *The Counseling Psychologist*, 13(2):155–243.
- Guichard, J. & Huteau, M. (2001). Avaliação dos efeitos das práticas de orientação. Em *Psicologia da orientação* (A. P. Silva, Trad., pp. 310-322). Lisboa, Portugal: Instituto Piaget.
- Guillon, V. (2013). L'alliance de travail en psychothérapie, counseling et counseling de carrière. Dans I. Olry-Louis, V. Guillon & E. Loarer (dir.), *Psychologie du conseil en orientation* (p. 103-127). Bruxelles: De Boeck.
- Hatcher, R. L., & Gillaspay, J. A. (2006). Development and validation of a revised short version of the Working Alliance Inventory. *Psychotherapy Research*, 16, 12-25.
- Heppner, M. J., & Hendricks, F. (1995). A process and outcome study examining career indecision and indecisiveness. *Journal of Counseling & Development*, 73, 426–437.
- Heppner, M. J., & Heppner, P. P. (2003). Identifying Process Variables in Career Counseling. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 429-452. doi:10.1016/S0001-8791(02)00053-2.
- Heppner, M. J., Lee, D., Heppner, P. P., McKinnon, L. C., Multon, K. D., & Gysbers, N. C. (2004). The role of problem-solving appraisal in the process and outcome of career counseling. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 217–238. doi:10.1016/S0001-8791(03)00100-3
- Heppner, M. J., Multon, K. D., Gysbers, N. C., Ellis, C. A., & Zook, C. E. (1998). The relationship of trainee self-efficacy to the process and outcome of career counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 45, 393–402. doi:10.1037/0022-0167.45.4
- Horvath, A. O., & Greenberg, L. S. (1989). Development and validation of the Working Alliance Inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 36, 223-233.
- Lassance, M. C. P. & Teixeira, M. A. P. (2010). O trabalho no Centro de Avaliação Psicológica, Seleção e Orientação Profissional (CAP-SOP) – uma abordagem integrada. In: Lassance, M. C. P. (org.). *Técnicas para o trabalho de orientação Profissional em grupo*. 2ª Ed. Rev. Ampl., p. 15-78. Porto Alegre: Editora da UFRGS
- Lewis, J. (2001). Career and personal counseling: Comparing process and outcome. *Journal of Employment Counseling*, 38, 82–90. doi:10.1002/j.2161-1920.2001.tb00834.x
- Machado D. B., Eizirik C. L. (2016) Uma breve revisão das revisões e metanálises sobre aliança terapêutica. *Rev. bras. psicoter.* 18(1):1-12



- Masdonati, J., Massoudi, K., & Rossier, J. (2009). Effectiveness of career counseling and the impact of the working alliance. *Journal of Career Development*, 36, 183–203. doi:10.1177/0894845309340798
- Masdonati, J., Perdrix, S., Massoudi, K., & Rossier, J. (2014). Working alliance as a moderator and a mediator of career counseling effectiveness. *Journal of Career Assessment*, 22, 3–17. doi:10.1177/1069072713487489
- Massoudi, K., Masdonati, J., Clot-Siegrist, E., Franz, S., & Rossier, J. (2008). Évaluation des effets du counseling d'orientation: Influence de l'alliance de travail et des caractéristiques individuelles [Assessing the effects of career counseling: The influence of working alliance and individual characteristics]. *Pratiques Psychologiques*, 14, 117–136. doi:10.1016/j.prps.2007.11.010.
- Meara, N. M., & Patton, M. J. (1994). Contributions of the working alliance in the practice of career counseling. *The Career Development Quarterly*, 43, 161–177.
- Melo-Silva, L. L. (2011). Intervenção e Avaliação em Orientação Profissional e de Carreira. In M. A. Ribeiro & L. L. Melo-Silva (Orgs.), *Compêndio de Orientação Profissional e de Carreira: enfoques teóricos contemporâneos e modelos de intervenção*. (pp. 155-192). São Paulo: Vetor.
- Multon, K. D., Heppner, M. J., Gysbers, N. C., Zook, C., & Ellis-Kalton, C. (2001). Client psychological distress: An important factor in career counseling. *The Career Development Quarterly*, 49, 324–335.
- Niles, S. G., & Harris-Bowlsbey, J. (2005). Evaluation of career planning services. In *Career Development Interventions in the 21st Century* (2nd ed., pp. 410-423). Upper Saddle River, NJ: Pearson Merrill Prentice Hall.
- Perdrix, S. (2013). *Efficacité du counseling d'orientation : impacts de l'alliance de travail et du contexte psychosocial*. Université de Lausanne, Lausanne (Thèse de doctorat en sciences psychologiques).
- Perdrix, S., de Roten, Y., Kolly, S., & Rossier, J. (2010). The psychometric properties of the WAI in a career counseling setting: Comparison with a personal counseling sample. *Journal of Career Assessment*, 18, 409–419. doi:10.1177/1069072710374583
- Pieta, M. A. M., & Gomes, W. B. (2017). Impacto da relação terapêutica na efetividade do tratamento: o que dizem as metanálises? *Contextos Clínicos*, 10(1):130-143
- Savickas, M. L. (2013). Career construction theory and practice. In R. W. Lent & S. D. Brown (Eds.), *Career development and counselling: Putting theory and research to work* (2nd ed., pp. 147-183). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.

- Savickas, M. L., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J. P., Duarte, M. E., Guichard, J., et al. (2009). Life-designing: A paradigm for career construction in the 21th century. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 239–250.
- Silva, C. S. C. (2016). *Impactos e processos de mudança no aconselhamento de carreira fundamentados no paradigma Life-Desing*. Tese de doutorado, Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS, Brasil.
- Silva, J. M. T. (2004). A eficácia da intervenção vocacional em análise: implicações para a prática psicológica. In M. C. Taveira (Coord.). *Desenvolvimento vocacional ao longo da vida: fundamentos, princípios e orientações* (pp. 95-124. Coimbra, Portugal: Almedina.
- Spokane, A. (2004). Avaliação das Intervenções de Carreira. In L. M. Leitão (Org.), *Avaliação Psicológica em Orientação Escolar e Profissional* (pp. 455-473). Coimbra: Quarteto.
- Super, D. E., Savickas, M. L. & Super, C. M. (1996). The life-span, life-space approach to careers. In D. Brown & L. Brooks (Eds.), *Career choice and development* (3<sup>a</sup> ed.) (pp. 178-221). San Francisco: Jossey-BassPublishers.
- Tracey, T. J., & Kokotovic, A. M. (1989). Factor structure of the Working Alliance Inventory. *Psychological Assessment: A Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 1, 207-210.
- Whiston, S. C., Li, Y., Goodrich Mitts, N., & Wright, L. (2017). Effectiveness of career choice interventions: A meta-analytic replication and extension. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 175-184. doi: 10.1016/j.jvb.2017.03.010
- Whiston S. C., Rossier J., & Barón, P. M. H. (2016). The working alliance in career counseling: A systematic overview. *Journal of Career Assessment*, 12. doi:10.1177/1069072715615849.
- Whiston, S. C., & Rose, C. S. (2014). Career counseling process and outcome. In M. L. Savickas, W. B. Walsh, & P. J. Hartung (Eds.), *APA handbook of counseling psychology* (Vol. 1, pp. 43–60). Washington, DC: American Psychological Association.
- Zonatto, S. A. & Teixeira, M. A. P. (2013). Impacto percebido de intervenções de aconselhamento de carreira voltado a estudantes universitários sobre o seu desenvolvimento de carreira. In: *XXV Salão de Iniciação Científica da UFRGS*. Porto Alegre, RS.

## Anexo A - Questionário sociodemográfico

**Sexo:** ( ) Feminino ( ) Masculino      **Idade:** \_\_\_\_\_

**Local de nascimento:** ( ) Porto Alegre ( ) Interior do RS ( ) Outros Estados  
( ) Outros Países ( ) Outro: \_\_\_\_\_

**Qual o curso que você frequentava na UFRGS quando procurou o NAE?**

---

---

**Semestre em que estava (aproximadamente):** \_\_\_\_\_

**Você já havia iniciado algum outro curso superior na época do atendimento?**

- ( ) Não, era o meu primeiro curso
- ( ) Sim, mas havia abandonado o(s) outro(s) curso(s)
- ( ) Sim, e estava cursando paralelamente o outro curso na época
- ( ) Sim, mas já havia concluído o outro curso

**Na época que buscou atendimento você morava com:**

- ( ) Com os pais (ou um dos pais ou padrasto/madrasta)      ( ) Com outros parentes
- ( ) Sozinho(a)      ( ) Com amigos      ( ) Em casa de estudante
- ( ) Com companheiro/a e/ou filhos      ( ) Outra situação de moradia: \_\_\_\_\_

**Assinale a situação abaixo que melhor descreve seu caso na época do atendimento:**

- ( ) Não trabalhava e meus gastos eram financiados pela família
- ( ) Trabalhava e recebia ajuda da família para me sustentar
- ( ) Trabalhava e me sustentava sozinho(a)
- ( ) Trabalhava e minha renda contribuía em parte para o sustento da família
- ( ) Trabalhava e era o principal responsável pelo sustento da família

**Na época do atendimento você desenvolvia alguma atividade remunerada?**

- ( ) Não, eu não desenvolvia atividade remunerada
- ( ) Estágio remunerado
- ( ) Bolsa de estudos (pesquisa, extensão, bolsa-trabalho...)
- ( ) Emprego fixo com carteira assinada
- ( ) Trabalho autônomo (ou eventual)
- ( ) Emprego público (federal, estadual ou municipal)

## Anexo B - Inventário de Aliança de Trabalho (versão adaptada)

(*Working Alliance Inventory – Short Revised – WAI-SR*)

Instruções: Abaixo há uma lista de declarações sobre experiências que as pessoas podem ter com o atendimento ou orientador. Indique qual categoria descreve melhor sua própria experiência.

1	2	3	4	5
Raramente	Às vezes	Frequentemente	Muito frequentemente	Sempre

	1	2	3	4	5
1. Como resultado das sessões, tornou-se mais claro para mim como seria possível eu mudar.					
2. O que fiz na orientação permitiu-me ver meu problema de novas formas.					
3. Eu acredito que meu orientador gostava de mim					
4. O meu orientador e eu colaboramos na definição dos objetivos para meu atendimento.					
5. O orientador e eu nos respeitávamos mutuamente					
6. O orientador e eu trabalhamos com objetivos que foram mutuamente acordadas.					
7. Eu sentia que meu orientador me apreciava					
8. Meu orientador e eu estávamos de acordo sobre o que era importante para eu trabalhar.					
9. Sentia que meu orientador se preocupava comigo mesmo quando eu fazia coisas que não aprovava.					
10. Senti que aquilo que fiz na orientação me ajudou a realizar as mudanças que eu queria.					
11. Estabelecemos um bom entendimento quanto às mudanças que seriam boas para mim.					
12. Eu acredito que a maneira como trabalhamos com meu problema foi correta.					

Itens do objetivo: 4, 6, 8, 11;

Itens da tarefa: 1, 2, 10, 12;

Itens de vínculo: 3, 5, 7, 9

## Anexo C

### Questionário de satisfação com a intervenção – versões Carreira e Aprendizagem

O Núcleo de Apoio ao Estudante da UFRGS está fazendo um levantamento de opinião com estudantes que procuraram o serviço nos últimos anos. O objetivo é verificar a satisfação dos usuários com o atendimento a fim de que possamos aprimorar nossas atividades. O questionário traz perguntas relacionadas à caracterização dos usuários do serviço e percepções sobre o atendimento. Gostaríamos muito de poder contar com a sua colaboração.

-----

#### Qual o atendimento que você realizou no NAE?

(Apenas os que marcavam a primeira opção continuavam respondendo o questionário).

- Atendimento individual finalizado (concluído ou abandono durante o atendimento)
- Realizou triagem, foi chamado para atendimento individual, mas optou por desistir e não iniciar o atendimento
- Realizou triagem no NAE e foi encaminhado para outro serviço
- Participou APENAS de oficinas e/ou grupos
- Atualmente, continua em atendimento individual
- Se inscreveu para participar, mas optou por não realizar atendimento no NAE
- Não realizou nenhum atendimento no NAE

#### Quando você iniciou seu atendido no NAE?

- 2014    2015    2016    2017

#### Qual o motivo de você ter procurado o NAE?

- Queria planejar melhor o meu percurso de formação durante o curso
- Queria planejar minha transição para o mercado de trabalho
- Estava insatisfeito com minha escolha de curso
- Estava tendo dificuldades de adaptação na universidade
- Estava enfrentando dificuldades pessoais
- Estava insatisfeito com desempenho acadêmico ou aprendizagem
- Outro(s) motivo(s). Qual(is): \_\_\_\_\_

#### Você concluiu o atendimento?

- Sim, houve um encerramento do atendimento em acordo com o orientador
- Não, eu decidi não comparecer mais ao atendimento
- Não, acabei sendo desligado do atendimento por exceder o número de faltas / desmarcações

**Caso você não tenha concluído o atendimento, qual foi o motivo da desistência?**

- Problemas pessoais
- Dificuldade em comparecer aos encontros
- Achei que os encontros não estavam sendo proveitosos
- Não consegui conciliar o atendimento com outras atividades (ex: estudo, bolsa, estágio).
- Outro(s) motivo(s). Qual(is): \_\_\_\_\_

**Indique sua satisfação dos seguintes aspectos do atendimento conforme a escala:**

1	2	3	4	5
Insatisfatório	Pouco satisfatório	Satisfatório	Muito satisfatório	Plenamente satisfatório

Número total de encontros	1	2	3	4	5
Periodicidade dos encontros (semanal)	1	2	3	4	5
Horário em que eram realizados os encontros	1	2	3	4	5
Atividades e técnicas propostas	1	2	3	4	5
Aproveitamento / resultados	1	2	3	4	5

**Qual foi o foco principal do atendimento? (Questão de direcionamento)**

- 1. Planejamento de carreira
- 2. Transição para o mercado de trabalho
- 3. Insatisfação com a escolha do curso
- 4. Insatisfação com desempenho acadêmico ou aprendizagem
- 5. Dificuldades de administração do tempo de estudos

Se você respondeu 1, 2 ou 3 → Responda somente: “Questões sobre o atendimento com foco em carreira”

Se você respondeu 4 ou 5 → Responda somente: “Questões sobre o atendimento com foco em aprendizagem”

## Questões sobre o atendimento com foco em carreira

A seguir há uma série de frases sobre o processo de atendimento para você avaliar. Assinale, em uma escala de 1 a 5, o quanto você discorda ou concorda com cada frase, onde 1 significa “discordo totalmente” e 5 significa “Concordo totalmente”.

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Mais discordo que concordo	Não concordo nem discordo	Mais concordo que discordo	Concordo totalmente

Conseguir refletir sobre minhas características pessoais e habilidades.	1	2	3	4	5
Percebi que é importante refletir antes de tomar decisões.	1	2	3	4	5
Vi mais sentido nas escolhas que venho fazendo em minha vida.	1	2	3	4	5
Tive maior clareza sobre os motivos que me levaram ao atendimento	1	2	3	4	5
Conseguir diferenciar o que é importante do que não é para realizar decisões de carreira	1	2	3	4	5
Tive mais clareza sobre os meus interesses profissionais	1	2	3	4	5
Conseguir identificar os valores que desejo concretizar em minha carreira.	1	2	3	4	5
Percebi a importância de refletir sobre projetos que tenham a ver comigo	1	2	3	4	5
Entendi que decisões que tomava teriam impactos de médio e longo prazo na minha carreira	1	2	3	4	5
Percebi o investimento necessário (esforço, tempo, coragem etc) para seguir minha trajetória profissional.	1	2	3	4	5
Conseguir planejar minha trajetória de formação/profissional.	1	2	3	4	5
Compreendi que decisões de carreira dependem de um processo de reflexão próprio e que outras pessoas não vão tomar decisões por mim.	1	2	3	4	5
Comecei a ter mais iniciativa para buscar informações sobre assuntos de meu interesse	1	2	3	4	5
Percebi que o rumo que minha carreira irá tomar depende de mim.	1	2	3	4	5
Tornei-me mais confiante para tomar decisões de carreira	1	2	3	4	5
Senti que sou capaz de alcançar meus objetivos profissionais e superar obstáculos	1	2	3	4	5
Percebi que tenho capacidade para desenvolver novas habilidades	1	2	3	4	5
Desenvolvi um comportamento mais exploratório em relação aos meus interesses profissionais	1	2	3	4	5
Tive mais clareza sobre o que preciso fazer para atingir meus objetivos profissionais	1	2	3	4	5
Comecei a estar mais aberto(a) a experiências ao meu redor	1	2	3	4	5

## Questões sobre o atendimento com foco em aprendizagem

A seguir há uma série de frases sobre o processo de atendimento para você avaliar. Assinale, em uma escala de 1 a 5, o quanto você discorda ou concorda com cada frase, onde 1 significa “discordo totalmente” e 5 significa “Concordo totalmente”.

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Mais discordo que concordo	Não concordo nem discordo	Mais concordo que discordo	Concordo totalmente

Consegui refletir sobre minhas dificuldades relacionadas ao estudo	1 2 3 4 5
Comecei a me questionar se estou de fato aprendendo o quanto eu gostaria.	1 2 3 4 5
Tive mais clareza sobre os papéis além de estudante que desempenho em minha vida	1 2 3 4 5
Percebi que seria necessário fazer mudanças para melhorar meus resultados acadêmicos.	1 2 3 4 5
Tive maior clareza sobre os motivos que me levaram ao atendimento	1 2 3 4 5
Tive mais clareza sobre meus objetivos com curso de graduação	1 2 3 4 5
Consegui ter mais clareza sobre o que me motivava a me engajar nas atividades acadêmicas	1 2 3 4 5
Comecei a analisar o meu desempenho nas tarefas acadêmicas para saber se estava atingindo os objetivos que almejava com minha formação	1 2 3 4 5
Entendi que decisões que tomava teriam impactos de médio e longo prazo na minha aprendizagem	1 2 3 4 5
Percebi o investimento necessário (esforço, comprometimento, tempo etc) para um bom desempenho acadêmico	1 2 3 4 5
Comecei a entender a importância de dedicar-me aos estudos para minha formação profissional	1 2 3 4 5
Consegui me comprometer com as atividades de estudo planejadas ao longo da semana	1 2 3 4 5
Percebi que meu desempenho acadêmico é em grande parte resultado de esforço pessoal	1 2 3 4 5
Comecei a implementar novas estratégias de estudo	1 2 3 4 5
Fiquei mais confiante para seguir o curso e melhorar meu desempenho acadêmico	1 2 3 4 5
Comecei a me sentir mais capaz para lidar com as demandas acadêmicas	1 2 3 4 5
Percebi que tenho capacidade para desenvolver novos hábitos de estudos e lidar com minhas dificuldades	1 2 3 4 5
Desenvolvi um comportamento mais exploratório em relação aos meus interesses acadêmicos	1 2 3 4 5
Comecei a identificar o que precisava mudar ou manter na maneira como eu estudava.	1 2 3 4 5
Passei a buscar novas estratégias para lidar com minhas dificuldades relacionadas ao estudo	1 2 3 4 5



**Após o atendimento individual você:**

- Permaneceu no mesmo curso
- Trocou de curso, dentro da UFRGS
- Trocou de curso, procurando outro fora da UFRGS
- Interrompeu os estudos e ficou sem trabalhar
- Interrompeu os estudos e procurou trabalho imediato

**Sua situação de vínculo com a UFRGS NO MOMENTO ATUAL:**

- Cursando graduação       Egresso (já formado)
- Cursando pós-graduação     Ex-aluno (abandonou a universidade)

**Como você se sente em relação à sua carreira no momento atual?**

(se você ainda está estudando considere a sua escolha profissional como carreira)

- Insatisfeito     Satisfeito     Muito satisfeito

**Você indicou ou indicaria o atendimento individual para alguém?**

- Sim     Não

**Comentários ou sugestões sobre o atendimento individual (opcional)**

---

---

---

---

Muito obrigado pela sua participação!

## **Anexo D - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido** (versão aplicação online)

Este estudo está sendo realizado com a proposta de verificar a opinião dos estudantes que procuraram o serviço do Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE) da UFRGS nos últimos anos. O objetivo é verificar a satisfação dos usuários com o atendimento individual a fim de aprimorar as atividades ofertadas. A sua colaboração consiste em responder um conjunto de questionários com questões sobre dados sociodemográficos, aliança de trabalho e avaliação do atendimento. Os questionários serão aplicados em uma única vez, através da Internet, levam cerca de 15 minutos para serem respondidos e não pedem identificação nominal, garantindo a privacidade das informações fornecidas por você. Os dados pessoais solicitados serão usados apenas para caracterizar os participantes do estudo. Esta pesquisa é coordenada pelo Prof. Marco A. P. Teixeira, do Instituto de Psicologia da UFRGS, com quem podem ser obtidas maiores informações (Rua Ramiro Barcelos, 2600 sala 117, Bairro Santana, Porto Alegre, RS - e-mail: mapteixeira@yahoo.com.br ou telefone: 51 33085454). Se você tiver dúvidas em relação à pesquisa ou quiser comentar algum aspecto relacionado à mesma pode contatar o pesquisador responsável.

Embora este estudo não traga nenhum benefício direto aos participantes, a sua colaboração poderá contribuir para a construção do conhecimento científico sobre o assunto. Não são conhecidos riscos aos participantes da pesquisa. O único incômodo previsto é o de disponibilizar algum tempo para responder aos questionários. A participação na pesquisa é totalmente voluntária. Portanto, caso não queira responder ao questionário, você não precisa assinar este termo nem participar da pesquisa. O fato de não querer participar da pesquisa não lhe trará nenhum prejuízo. Este documento foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (Rua Ramiro Barcelos, 2600, Bairro Santana, Porto Alegre, RS - fone 51 33085441, e-mail: cep-psico@ufrgs.br).

Ao concordar em participar desta pesquisa, declaro que sou maior de 18 anos e que fui informado dos objetivos e da justificativa da presente pesquisa, e estou de acordo em participar da mesma. Fui igualmente informado: a) da liberdade de participar ou não da pesquisa, bem como do meu direito de retirar meu consentimento, a qualquer momento, e deixar de participar do estudo, sem que isso me traga qualquer prejuízo; b) da garantia de receber resposta a qualquer dúvida acerca dos procedimentos e outros assuntos relacionados com a pesquisa; c) da segurança de que não serei identificado e de que se manterá o caráter confidencial das informações registradas; d) que as informações obtidas com os questionários serão arquivadas sem identificação pessoal por pelo menos cinco anos junto ao banco de dados do pesquisador responsável na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, ficando disponíveis para futuras análises.

- Sim, sou maior de 18 anos e concordo em participar da pesquisa  
 Não quero participar da pesquisa