



## Universidades Lusíada

Bracons, Hélia

### **Empatia e relação no serviço social que desafios para a profissão?**

<http://hdl.handle.net/11067/4798>

<https://doi.org/10.34628/drsj-yz55>

#### **Metadados**

<b>Data de Publicação</b>	2017
<b>Resumo</b>	Propõe-se neste artigo uma reflexão sobre as grandes aceções do conceito Empatia, tendo presente algumas dimensões segundo os autores que contribuíram para uma melhor compreensão da relação a estabelecer com o Outro, dando especial relevo ao conceito de empatia e a sua importância no Serviço Social....
<b>Palavras Chave</b>	Empatia, Assistentes sociais - Prática profissional
<b>Tipo</b>	article
<b>Revisão de Pares</b>	Não
<b>Coleções</b>	[ULL-ISSSL] IS, n. 49-50 (2017)

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-04-23T21:16:44Z com informação proveniente do Repositório

# EMPATIA E RELAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL

## QUE DESAFIOS PARA A PROFISSÃO?

**Hélia Bracons**

*Professora Auxiliar no Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona de  
Humanidades e Tecnologias.*

*Membro integrado no Centro de Estudos Interdisciplinares do Século XX da  
Universidade de Coimbra - CEIS20*

**Resumo:** Propõe-se neste artigo uma reflexão sobre as grandes aceções do conceito Empatia, tendo presente algumas dimensões segundo os autores que contribuíram para uma melhor compreensão da relação a estabelecer com o *Outro*, dando especial relevo ao conceito de empatia e a sua importância no Serviço Social.

**Palavras-chave:** Serviço Social; Empatia; Relação.

O conceito de empatia e as qualidades que lhe estão associadas – a atenção, a disponibilidade, o cuidado e a solicitude para com o *Outro* está na ordem do dia. A proliferação de publicações sobre o tema é disso indicador significativo.

A empatia é, como lembra Paul Ricoeur (1990), um universal humano, está profundamente inserida no nosso ser. Vivemos hoje, afirma Jeremy Rifkin (2010) “uma idade da empatia”. É surpreendente, porém, que o termo seja relativamente recente, data apenas, ao que se crê, de 1873, e há 50 anos não existia ainda na língua portuguesa. Trata-se, com efeito, de uma noção equívoca, polissémica, que remete para realidades e dimensões diversificadas.

Três grandes aceções do conceito podem ser apontadas:

- a) a Empatia *cognitiva*, a qual designa a capacidade de compreender os pensamentos e intenções do outro (Luís Moya, 2013). Em psicologia cognitiva, por exemplo, fala-se a este propósito de teoria do espírito – uma definição sofisticada que designa algo bem simples: por exemplo, quando se observa alguém a mexer numa mala percebe-se que procura alguma coisa. Ou seja, sem penetrar no seu pensamento (o que procura?) entendem-se globalmente as suas intenções.

- b) Por outro lado, a Empatia *afetiva*, refere-se à capacidade de compreender as emoções do outro. O que não implica claro partilhá-las. Percebe-se a tristeza ou a inquietação do *Outro*, mas sem as experimentar. Lembre-se a este propósito “O erro de Descartes” de António Damásio (2015).
- c) Por ultimo, a Empatia *compassional* é o outro nome dado à solicitude. Não consiste apenas em constatar a alegria ou o sofrimento do outro, mas pressupõe uma atitude favorável e de apoio, em relação a esse *Outro* (Ekman, 2014).

Vistas as dimensões da empatia, importa então definir melhor este conceito. As definições até agora apresentadas por diversos autores podem englobar-se em cinco grupos:

1. A dos que consideram que a empatia é uma capacidade, aptidão ou destreza. Neste grupo encontram-se todas as definições que consideram a empatia como uma qualidade individual que lhe permite realizar uma tarefa com sucesso. Neste caso, a tarefa consiste em relacionar-se com outra pessoa e compreender o seu estado anímico. Trata-se de uma qualidade inata ou adquirida pela aprendizagem, é um traço de personalidade, como bem refere Carl Rogers (2009).
2. A dos que entendem a empatia como uma reação ou resposta a um estímulo originado por outra pessoa.
3. A dos que consideram a empatia como um processo, ou um conjunto de fases sucessivas de um fenómeno de carácter fisiológico-afetivo.
4. A dos que vêm a empatia como uma variável de intervenção ou um instrumento, isto é, definições que a consideram como parte integrante de uma relação orientadora e relação de ajuda, voltada para o desenvolvimento da pessoa ajudada. É assim que tem sido entendida desde as teorias psicanalíticas de Freud até ao *role-taking* de George Mead, passando pelo *role-playing* de Moreno, a teoria de Carl Rogers ou a de Fritz Perls (in Ekman, 2014).
5. Por fim, os que apresentam a empatia como uma atitude ou predisposição para com alguém, no seguimento das propos-

tas de Ajzen e Fishbein (1980) e que compreende as três ações inicialmente apontadas no conceito.

Porque é que, porém, a empatia assumiu a importância que tem evidenciado nos últimos anos? Duas lógicas combinadas podem ser apontadas: por um lado, o termo empatia inscreve-se numa ascensão redobrada dos modelos relativos às origens da moral, do altruísmo e mais em geral, ao que é “próprio da pessoa humana”. Por outro lado, a empatia e a preocupação, com o outro estão ligados à grande corrente de pensamento desenvolvida por Catherine Halpern (2006), em torno do conceito de *care e da ética da solicitude em relação às pessoas vulneráveis (como as crianças, os idosos, os deficientes, os refugiados, pessoas vítimas de violência, e outros)*.

*A ideia de empatia expandiu-se, por sua vez, a outras esferas. Em todas elas a empatia surge como um processo originado a partir de condições determinadas que, como consequência da formação de uma atitude mediante a socialização e a aquisição de experiências, se torna numa resposta de ação orientada para o bem-estar de outra pessoa ou pessoas. A metáfora de Frans de Waal (2011, p. 266) é deveras interessante. Diz o autor: “a empatia é como uma matrioska. A capa interior é a correspondência de estado ou contágio emocional; por cima, a preocupação com outros e na capa exterior a adoção de perspectiva ou ajuda orientada”.*

*Alcançar uma empatia profissional passa, assim, por discernir o que está a acontecer com o outro e procurar compreender, inclusive, experimentar o que este está a experimentar, mas sem se identificar totalmente. Empatia é encontrar-se com o Outro num dado momento. Empatia é compreender os pensamentos, emoções, necessidades, contradições da pessoa que temos diante de nós. Mas não basta compreender, é necessário ser-se capaz de transmitir esta compreensão. Carlos Bermejo (2012) diz a este propósito: “o desenvolvimento da empatia implica um enorme esforço pessoal e constitui uma aprendizagem existencial além de cognitiva”.*

*Em matéria de educação, por exemplo, assumiu particular importância a orientação de Martin Seligman (1999) que lançou as bases para o século XXI: a expansão da criatividade no ser humano.*

*Aliás, já em 1993, a Organização Mundial de Saúde definiu a noção de competências psicossociais para designar a capacidade de uma pessoa*

*manter um estado de bem-estar subjetivo que lhe permita responder de forma positiva e eficaz às exigências e provações da vida quotidiana. Esta capacidade geral declinar-se-ia numa série de competências, ensináveis e avaliáveis, sendo a Escola um terreno de ação de eleição: aptidões de comunicação, capacidade de escuta, de expressão e regulação de emoções, capacidade de cooperação, mas também de negociação, autoavaliação e ainda gestão do stress.*

*É neste sentido que, desde 2000, a UNICEF tem encorajado a promoção de programas educativos destinados a promover competências educacionais e sociais para a vida (UNICEF, 2012) e é nesse sentido também que nalguns países europeus, os modos de intervenção de professores sejam marcados por uma presença crescente do paradigma da educação empática.*

*O conceito de empatia difundiu-se, de igual modo, no mundo das organizações e a vários títulos: quer ao serviço de uma gestão humanista, visando instaurar práticas respeitadoras da pessoa e a promover o seu bem-estar em simultâneo com a procura de eficácia (Lecomte, 2016), quer no âmbito das teorias do leadership, segundo as quais a liderança empática está correlacionada com diversos aspetos positivos do funcionamento organizacional, nomeadamente ao criar um clima favorável na organização e aumentar a satisfação dos colaboradores, ao favorecer a cooperação, a ajuda recíproca e os comportamentos cidadãos (Jean Christophe Barralis, 2014) e, ao aumentar a criatividade e a implicação, assim como, a eficácia dos líderes e das equipas e ao reforçar uma gestão intercultural, com vista ao desenvolvimento e afirmação de inclusão e reforço da diversidade nas instituições e organizações (Tjosvold, 2004).*

*Mas é, porventura, no Serviço Social que o conceito de empatia tem uma importância tão dominante e privilegiada.*

*O Serviço Social é uma profissão que se ocupa do bem-estar das pessoas, grupos, comunidades e sociedade em geral e que utiliza a relação de ajuda como elemento central do seu desempenho.*

*Ora, no âmbito desta relação, a empatia surge como um elemento imprescindível para entender, compreender e ajudar a pessoa.*

*Quando Rogers (2009), por exemplo, fala de empatia considera-a como um dos três elementos necessários e suficientes para a relação de ajuda. Define-a como o ato de “perceber o mundo interno de significados privados e pessoais do utente como se fossem os próprios, mas sem nunca*

*perder a qualidade de ‘como se’.*

*Antes, porém, que o Serviço Social refletisse nos seus textos a influência rogeriana, algumas figuras relevantes da disciplina tinham feito já menção da especial importância para o exercício da profissão daquilo que hoje chamamos empatia e que naqueles tempos se denominava por simpatia, compreensão ou aceitação.*

*A pioneira do Serviço Social de casos é, como se sabe, Mary Richmond que, através das suas obras Diagnóstico Social (1917) e Serviço Social de Caso (1922), expõe ideias sobre a individualização, sobre o diagnóstico que parte da atenção centrada em factos sociológicos e sobre a importância da relação interpessoal. Representa a contribuição mais importante à teoria do Serviço Social até aos anos de 1930. Posteriormente, a influência das teorias psicodinâmicas no trabalho social contribuiu para evidenciar a importância de procurar o significado profundo dos sinais cognitivos e afetivos transmitidos pela pessoa que pede ajuda, não se ficando, pois, pelo valor nominal das palavras expressas.*

*Com a entrada das teses de Freud no panorama científico e a sua influência nas ciências sociais, o Serviço Social deslocará, em boa parte, o seu interesse do económico e do sociológico para o domínio psicológico, surgindo então duas escolas distintas na forma de compreender a pessoa. Por um lado, a escola dinâmica ou diagnóstica, inspirada na teoria da personalidade de Freud e seus seguidores, e em que adquiriu peso considerável as técnicas de comunicação e a relação como meio da pessoa aprender a ajudar-se a si mesma. Representantes desta Escola, como Amy Hamilton (1948) e Florence Hollis (1972), descentraram a sua atenção num esforço de obter uma maior sintonia com o outro em elementos relacionados com a empatia. Por outro lado, a escola funcional em Serviço Social teve a sua origem na Universidade de Pensilvânia como reação ao alegado determinismo e mecanicismo da psicologia freudiana e buscou uma perspetiva mais otimista do ser humano e seu destino. Baseou-se, em larga medida, na terapia da vontade de Otto Rank. Autores desta escola, como Jessie Taft e Virgínia Robinson (1962) manifestaram, de facto, um profundo compromisso com a ideia de relação profissional enquanto processo contínuo de apoio ao desenvolvimento e mudança da pessoa. Consideram que essa relação é fundamental para a afirmação da pessoa e que a atitude de compreensão empática do profissional é prioritária para o*

*entendimento de tal objetivo.*

*Outras teorias sociológicas, psicológicas e antropológicas deram lugar mais tarde a novos enfoques, escolas e modelos de atuação no Serviço Social. É disto exemplo, a teoria de resolução de problemas de Helen Perlman (1979), autora segundo a qual, só quando a pessoa em ajuda expressa os sentimentos e o assistente social consegue entendê-los e responder de forma recetiva, atenta e compreensiva, mostrando ao mesmo tempo, competência de resolução, é que se inicia verdadeiramente uma relação especial (que hoje designaríamos por empatia).*

*A teoria humanista exercerá, por sua vez, também, uma enorme influência no Serviço Social. Segundo Michael Nietzel e Douglas (2003), os modelos humanistas caracterizam-se pela importância concedida à percepção subjetiva do mundo como elemento fundamental do comportamento humano; a afirmação de que cada pessoa possui, de forma inata, um potencial de crescimento ou desenvolvimento orientado para metas positivas; a consideração da pessoa como sujeito independente e plenamente responsável pelos seus atos e a convicção de que só podemos compreender a pessoa quando nos situamos no seu lugar para entender o mundo tal como ela.*

*No momento atual, a literatura do Serviço Social mostra-se de acordo com a premissa de que a empatia requer que aqueles que exercem a profissão entendam os sentimentos e as circunstâncias das pessoas com quem trabalham, assim como os significados que estas atribuem à sua realidade.*

*A moderna conceção de empatia no Serviço Social está de acordo com a definição dada por Robert Barker (2003), no Dicionário de Serviço Social: “empatia é o ato de perceber, compreender, experienciar e responder às ideias e estados emocionais de outra pessoa”.*

*Junto à abordagem racional, intelectualizada, que supõe competências precisas, há, portanto, uma procura de encontro (proximidade sem familiaridade), a qual permite passar do conhecimento do Outro, que nada compromete, ao reconhecimento do Outro. Nisto assenta, afinal, a atitude especial do Serviço Social.*

*À lógica do conhecimento soma-se a lógica do encontro. O “Outro” na aceção do Serviço Social designa o estar presente, o escutar, o entender, o participar, e o colocar-se no lugar do Outro. Ou seja, uma consciência da alteridade (Lévinas, 1995).*



*E, todavia, a questão da alteridade tem sido, um tema escassamente estudado no Serviço Social. As diferentes maneiras do Serviço Social abordar a intervenção, os diversos posicionamentos teóricos em que se apoia, percorrem caminhos que vão desde a contemplação do Outro como sujeito passivo da ação, até à sua consideração como sujeito ativo, protagonista da sua história. É esta postura que mais considera o encontro e a atitude empática subjacente, como ferramenta especialmente valiosa para o desenvolvimento das pessoas que interatuam. Um encontro empático em que o Outro não é objetivado, mas em que ambas as pessoas, profissional e utente, buscam em conjunto – desejos, aspirações e soluções.*

## **Bibliografia**

- Ajzen, Icek; Fishbein, Martin. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Barralis, Jean-Christophe (2016). *Les Enterprises*. Les Arènes.
- Barker, Robert (2003). *Social Work Dictionary*. NASW Press.
- Bermejo, Carlos José (2012). *Empatia Terapeutica*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- Bloom, Paul (2017). *Against Empathy*. Bodley Head.
- Bracons, Hélia (2018). The competency of advising in professional social relationships. *Revista IS Working Papers*. Instituto de Sociologia. UPorto, WP 64, fevereiro.
- Damásio, António (2015). *O Erro de Descartes*. Companhia das Letras.
- Ekman, Paul (2014). *Moving Toward Global Compassion*. Paperback – March 24. S. Francisco.
- Halpern, Catherine (2006). *Le Souci des Autres*. Sciences Humaines.
- Hamilton Gordon, Amy (1948). *Theory and practice of social case work*. Columbia University.
- Hochmann, Jacques (2012). *Une Histoire de L'Empathie*. Paris: Odile Jacob.
- Hollis, Florence (1964). *Casework*. Random House.
- Howe, David (1998) Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 16(2), 45–56.
- Hrady, Sarah (2016). *Comment nous sommes devenus humains*. Les

- origines de l'empathie. L'Instant présent.*
- Lecomte, Jacques (2012). *La bonté humaine : altruisme, empathie, generosite.* Odile Jacob
- Lévinas, Emmanuel (1995). *Altérité et transcendance.* Fata Morgana.
- Moya, Luis (2013). *La empatia: entenderla para entender a los demás.* Plataforma.
- Nietzel, Michael T., Bernstein, Douglas A., Kramer, Geoffrey P., & Milich, Richard. (2003). *Introduction to Clinical Psychology* (6th ed.), Psychology Faculty Book Gallery.  
[https://uknowledge.uky.edu/psychology\\_book/2](https://uknowledge.uky.edu/psychology_book/2).
- Perlman, Helen (1979). *Relationship: The Heart of Helping People.* Chicago: University of Chicago Press.
- Pena, Maria João (2013). A Relação Profissional no quadro da intervenção do assistente social. *Intervenção Social.* (41), 55-70.
- Taft, Jessie; Robinson Virginia P. (1962). *The Dynamics of therapy in a controlled relationship.* New York: Dover.
- Tjosvold, Dean (2004). Team learning from mistakes: The Contribution of Cooperative Goals and Problem-Solving. *Journal of Management Studies*, Volume 41, Issue 7.
- Ricœur, Paul (1990). *Soi-même comme un autre.* Paris: Editions Seuil.
- Richmond, Mary (2008). *Diagnóstico Social.* Madrid: Siglo XXI [1917].
- Rifkin, Jeremy (2010). *Vers une Civilisation de l'Empathie.* Dunod.
- Rogers, Carl (2009). *Tornar-se pessoa.* Lisboa: Padrões Culturais Editora.
- Seligman, Martin (1999). Positive social science. *Journal of Positive Behavior Interventions.* Volume : 1 issue : 3 page(s) :181-182  
<https://doi.org/10.1177/109830079900100306>
- Tisseron, Serge (2017). *Empathie et manipulations.* Paris: Albin Michel.
- Tisseron, Serge (2010). *L'Empathie au coeur du jeu social.* Paris: Albin Michel.
- UNICEF (2012). *Global Evolution of Life Skills Education Programme.*
- Wall, Frans (2011). *The Age of Empathy.* London: Souvenir Press.