



Técnicas de Conhecimento e Relacionamento Interpessoal

Ana Caetano
919400061
ana_caetano@netcabo.pt

Catarina Rivero
933108976
catrivero@netcabo.pt

Introdução

“Há um tempo de Coruja e um tempo de Falcão”

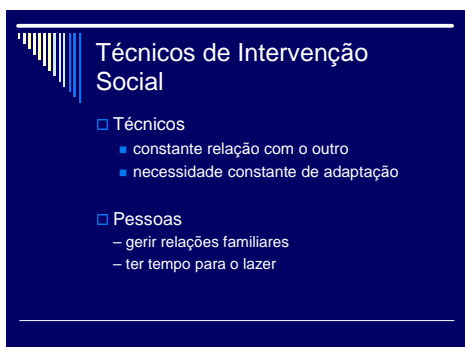
D. João II

Falar de Técnicas de Conhecimento e Relacionamento Interpessoal é falar de nós com os outros.



Trata-se de uma área de extrema importância, principalmente, quando falamos em técnicos de intervenção social. Munidos de técnicas e metodologias, aprendidas nas Faculdades, vimos para o terreno e percebemos que há algo mais. Nesta profissão, temos mesmo de estar *de corpo e alma*. Os livros são importantes, mas não têm cor, nem cheiro. Não sorriem nem choram. Precisamos de objectividade, rigor e técnicas, mas também de nos relacionarmos da melhor

forma com aqueles que nos rodeiam, utentes, colegas e hierarquias, para conseguirmos a melhor intervenção possível.



Efectivamente, embora ambas as competências sejam importantes para o nosso trabalho, enquanto técnicos de intervenção social; nas Faculdades, em Conferências, Congressos, fazemos, de modo geral, uma aprendizagem que se foca mais no cognitivo.


Contudo, no nosso dia-a-dia, cedo sentimos necessidade de algo mais, e tal vai de encontro a vários estudos que têm sido feitos que nos indicam uma crescente necessidade dos técnicos de desenvolverem competências emocionais.

Por exemplo, podem dar-me definições de assertividade e dizer-me que o comportamento assertivo será uma mais valia para comunicar com utentes, colegas e chefias, que não é o facto de ter ficado com essa informação que vou alterar o meu modo de comunicar – tal implica uma aprendizagem a nível emocional.

Muitas das dificuldades sentidas a este nível, passam por hábitos apreendidos cedo na vida, tornando-se automáticos e “normais” no nosso dia-a-dia – é o nosso reportório habitual de **Sentir Pensar, e Agir**. O desenvolvimento de competências emocionais tem mesmo uma base neural

diferente: capacidades emocionais como a empatia e a flexibilidade diferem das aptidões cognitivas porque residem mesmo em diferentes áreas do cérebro.

Assim, a Aprendizagem Cognitiva implica registo de novos dados/ conhecimentos que acrescentam informação relativa a conteúdos específicos, a outra informação já armazenada. A



Necessidades do Técnico

- Competências Técnicas
- constante actualização
- Competências Sociais e Emocionais
- repertório habitual de Sentir, Pensar e Ser

Aprendizagem Emocional envolve não só esse acrescentar de informação, mas também de novos circuitos neurais, onde os nossos hábitos sociais e emocionais estão armazenados. A este nível, a partir do momento em que temos consciência que queremos mudar em determinado sentido, teremos de “desaprender” velhos hábitos, para os substituir por outros.

Para a melhor adaptação, temos muitas vezes de fazer mudanças ao nível do Sentir, Pensar e Ser, com implicações em todas as nossas relações e mesmo na nossa Identidade. Verificar em nós o



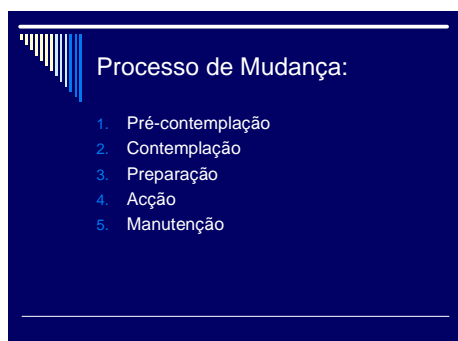
Competências Emocionais e Sociais

Em constante contacto com os outros, a sua melhor adaptação passa por mudanças ao nível do Sentir, Pensar e Ser, com implicações em toda a sua rede de relações e na sua própria Identidade

Família Trabalho Utentes
Lazer Pessoas Chefias
Casa Trânsito Amigos

que poderemos mudar, para optimizar as nossas relações e intervenções, por onde podemos começar, que recursos de apoio temos. São várias as pressões com que lidamos no nosso dia-a-dia, fazendo que o tempo passe sem pararmos para reflectir. É importante haver tempo de coruja, de reflexão. Só assim poderemos encontrar um bom nível de bem-estar, connosco e com os outros e, obviamente, com todas as mais valias para a nossa prática profissional.

Este processo de mudança implica diferentes fases que podem ser mais ou menos longas. Prochaska e Di Clemente descreveram um conjunto de etapas que decorrem no processo de mudança:



Processo de Mudança:

1. Pré-contemplação
2. Contemplação
3. Preparação
4. Acção
5. Manutenção

1. Pré-Contemplação – sem motivação para mudar;
2. Contemplação – insegurança e ambivalência face à mudança;
3. Preparação – Uma decisão foi tomada, a sua implementação foi planeada e começou a ser executada
4. Acção – houve mudança de comportamento;
5. Manutenção – evitar recaídas.

Muitos de nós consideramos primeiramente que levamos a vida da melhor maneira que sabemos e que o estamos a fazer muito bem. Passamos por vezes para uma altura em que consideramos que talvez uma mudança pudesse trazer uma mais valia; idealmente passamos então para uma fase de planeamento e de dar início a execução do plano; mudamos efectivamente, e vamos alimentando essa mudança, no sentido de pr evenir recaídas. Obviamente que se trata de um processo com avanços e recúos e que muitas vezes começamos a mudar algo na nossa vida (por exemplo, começamos a ir ao ginásio regularmente), e rapidamente voltamos para a etapa anterior, a sensação de que deveríamos fazer algo para mudar em determinado sentido.

De facto, ao escolhermos trabalhar em intervenção social, que implica um contacto constante com o outro (utentes, colegas de equipa, chefias), o que a torna mais complexa, embora mais desafiante também, escolhemos lidar com a espécie mais complexa do planeta: o ser humano. Precisamos não só actualização técnica constante (com resultado de novas investigações, novas estratégias e modelos, úteis para o nosso desempenho), mas também uma constante necessidade de reflectir sobre nós e sobre o impacto do nosso comportamento nos outros – o modo como abordamos o outro, como o ouvimos, como damos feedback, e como sentimos. Tal implica muito mais que formação técnica, pois estamos constantemente a ser tocados pelas emoções – e muitas vezes emoções muito fortes, já que trabalhamos com e para pessoas.

A questão é que quando nos pedem para trabalhar competências emocionais, estão a mexer com a nossa identidade, com os nossos modos de sentir, pensar e agir. Não vamos trabalhar ou intervir sem sentirmos algo – estamos a lidar com pessoas, muitas vezes somos as únicas figuras de referência, muitas vezes não têm mais ninguém – não é possível que tal nos passe de ânimo leve. É importante que não passe, e que tenhamos consciência que de algum modo estamos a contribuir para melhorar o mundo das pessoas com quem trabalhamos, mas é também importante que procuremos ter espaço para uma vida pessoal gratificante.



Todas as emoções desempenham um papel regulador que conduz, de uma forma ou de outra, à criação de circunstâncias vantajosas para o organismo que manifesta o fenómeno; as emoções dizem respeito à vida de um organismo, mais precisamente ao seu corpo; a finalidade das emoções é ajudar o organismo a manter a vida (Damásio, 2000).

Se pensarmos em nós enquanto espécie e imaginarmos os nossos antepassados em ambiente hostil, podemos ver que o medo nos terá salvo a vida: *“fujo já, ou é melhor ficar aqui imóvel, até que o predador se afaste?”* – as emoções são mais rápidas a elaborar decisões nestes momentos.



O termo inteligência emocional foi cunhado por Peter Salovey e John Mayer em 1990. Vulgarizou-se a partir da publicação do livro de Daniel Goleman *“Inteligência Emocional”*, em 1995. Este psicólogo jornalista, reuniu uma série de dados e estudos; juntou velhas e novas formulações relacionadas com as emoções e inteligência, acabando por contribuir para uma

generalização do conceito.

A importância das emoções e da sua interligação com os aspectos racionais da nossa vida, ajudam-nos a perceber porque nos sentimos como sentimos e abre o caminho para a aceitação de nós enquanto seres também emocionais.



1- Conhecer as nossas próprias emoções: reconhecer um sentimento enquanto ele está a acontecer – a incapacidade de reconhecer as nossas próprias emoções deixa-nos à mercê delas;

2- Gerir as emoções – lidar com as sensações de um modo apropriado é uma capacidade que nasce do autoconhecimento;

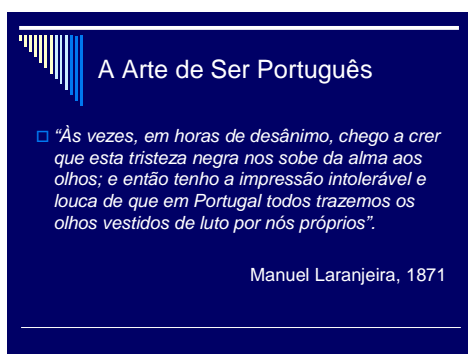
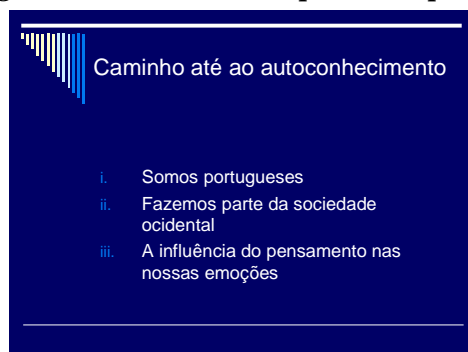
3- Motivarmo-nos a nós mesmos – o autocontrolo emocional, adiando a recompensa e dominando a impulsividade, está subjacente a todo o tipo de realizações;

4- Reconhecer as emoções dos outros - A capacidade empática torna-nos mais sensíveis aos subtis sinais sociais que indicam aquilo que os outros necessitam ou desejam; Torna as pessoas particularmente aptas em profissões que envolvam contacto extremo com outros, tais como o ensino;

5- Gerir relacionamentos – A arte de nos relacionarmos é em grande medida a aptidão para gerir as emoções dos outros. (Goleman, 1995)

Alguns dominaremos mais uma capacidade do que outra. O que é importante reter é a capacidade de aprendizagem de que está dotado o nosso organismo.

O autoconhecimento surge como a ideia basilar para se ir progredindo nas emoções



Tornou-se comum sermos informados que houve mais um estudo que nos colocou na cauda da Europa ou do Mundo, numa qualquer matéria. E isso tem tido algumas repercursões na nossa maneira de ser e de estar. Num estudo comparativo realizado em diversos países europeus em, onde se inclui Portugal e publicado em 1993, sobre *Valores Europeus e identidade*

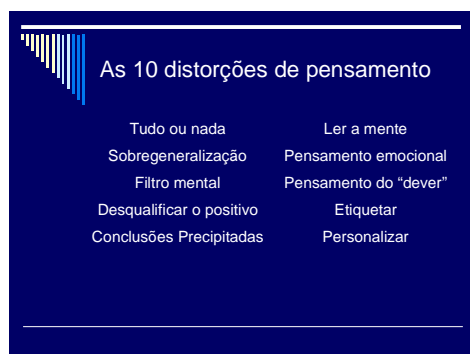
cultural, é possível seleccionar algumas características de ser português:

- 25% da população indicava mal-estar pessoal;
- Os nossos valores de felicidade eram inferiores aos da média europeia;

- c) Apenas 12% diziam ser muito felizes;
- d) Eram o povo que se considerava mais aborrecido com a vida;
- e) Mais preocupados com o futuro do que a média europeia;
- f) O mais insatisfeitos com as suas finanças pessoais;
- g) Apresentavam-se como os mais intolerantes e desconfidados em relação aos outros;

Miguel de Unamuno, em 1953, definia os portugueses assim: “*constitucionalmente pessimistas; um povo triste até quando sorri*”. (Marujo, Neto e Perloiro, 1999)

A Sociedade Ocidental

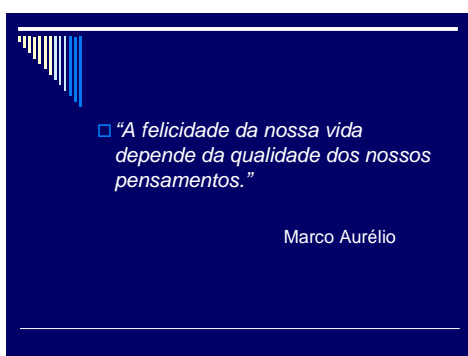


Como vimos antes, o emocional e o racional, apesar de um funcionamento paralelo, influencia-se reciprocamente. Não é um dada situação que que nos faz sentir de determinada forma, mas o pensamento que medeia a situação e a emoção/sentimento associada, desempenha um papel importante na manutenção dessa emoção.

Foram identificadas 10 distorções de pensamento comuns no mundo ocidental, que nos influenciam todos os dias na forma como vemos o mundo e lidamos com as situações (Adaptado de Burns, 1990, in “The feeling good handbook”):

1. **Tudo ou nada:** as coisas são vistas a preto e branco, como se fossem mutuamente exclusivas. Se a situação é menos do que perfeita, ela é vista como um falhanço total. *Ex: “ou consigo realizar todas as tarefas que tenho em mãos ou não sou bom profissional”.*
2. **Sobregeneralização:** Um acontecimento particular é visto como característico da vida em geral, em vez de ser considerado como um entre muitos. Um único acontecimento negativo, como uma rejeição amorosa ou um revês no trabalho, é visto como um padrão infinito de derrotas, através de palavras como “sempre” e nunca”, quando se pensa sobre esse acontecimento. *Ex: Discuti com aquele colega de trabalho. Nunca consigo fazer as coisas bem. É sempre a mesma coisa”.*
3. **Filtro mental:** Focar a atenção sobre um ponto específico de uma situação, enquanto outros pontos relevantes da mesma situação são ignorados. Fica-se a ruminar exclusivamente num pormenor negativo, esquecendo outros aspectos positivos da situação. *Ex: . Há uma actividade que organizou e quase todos elogiam. No entanto há um colega que faz algumas críticas. Para si a actividade foi um fracasso.*
4. **Desqualificar o positivo:** Experiências positivas que poderiam contrastar com as visões negativas do indivíduo, são postas de lado sob o pretexto de que “não contam. Desqualificar o positivo tira a alegria de viver e faz-nos sentir inadequados e pouco compensados/as. *Ex: Recebeu um elogio mas isso não interessa, quando há tantas coisas para fazer.*
5. **Conclusões precipitadas:** Interpreta as coisas negativamente quando não há factos que apoiem as suas conclusões. *Ex: Uma resposta seca de um colega pode só querer dizer que esse colega está a ter um dia difícil e não que ele está chateado consigo.*

6. **Ler a mente:** A pessoa parte do pressuposto de que outros estão a reagir negativamente, sem que existam provas de que tal esteja a acontecer.
 - a. **Advinhar o futuro:** A pessoa reage como se as suas expectativas sobre o futuro fossem factos estabelecidos, sendo que normalmente se predizem as coisas que vão ter mau resultado.
 - b. **Extremar:** seja através da *magnificação*, em que os acontecimentos negativos são vistos como catástrofes, ou através da *minimização*, em que as características e experiências positivas são consideradas insignificantes.
7. **Pensamento emocional:** Parte-se do pressuposto que as reacções emocionais reflectem a situação real, ou seja, as emoções negativas reflectem necessariamente a forma como as coisas são na realidade. *Ex: Se estou aborrecida/o vejo tudo da pior maneira, sem estar atenta/o a como me sinto.*
8. **Pensamento do “dever”:** A pessoa diz a si própria que as coisas deveriam ser de determinada forma, correspondendo a desejos seus e não relacionando com a realidade. Estes “devo/deves” quando dirigidas ao próprio provocam culpa e frustração, quando dirigidas aos outros, podem levar à raiva e à frustração. *Ex: “Eu não devia ter dito aquilo”; “Ele não devia ser tão preguiçoso”.*
9. **Etiquetar:** Em vez de se dizer “cometi um erro”, dizemos “sou um falhado/a”. Não se é necessariamente o que se faz. Existem seres humanos, com comportamentos de “idiotas” ou “parvalhões”. Estas etiquetas levam-nos a sentir que temos ou os outros têm problemas de carácter. Pode fazer-nos sentir hostis e desesperados, o que deixa pouco espaço para uma comunicação construtiva.
10. **(des)Personalizar:** Partimos do princípio que somos a causa de determinado acontecimento, mesmo em situações que não conseguimos controlar: *“se eu fosse um boa/bom profissional aquela situação tinha melhorado”*, ignorando que existem outros factores que também contribuem para aquela situação. Outras vezes achamos que são os outros que são responsáveis pelos nossos problemas, ignorando a responsabilidade de cada um. *Ex “aquele colega não sabe conversar, pensa que tem sempre razão”*, ignorando que talvez falemos com ele em tom de desafio.



A influência do pensamento nas emoções

Normalmente consideramos que uma determinada situação, nos levam a sentir de determinada forma, ignorando que existem pensamentos que medeiam e mantêm esse estado emocional.

De seguida apresento uma possível abordagem da influência de pensamentos nas emoções.

E também uma possível abordagem da operacionalização das emoções.

Emoção	Pensamentos que podem levar a esta emoção
Tristeza ou angústia	Pensamentos de perda: desde a rejeição romântica até a falhar a concretização de um objectivo pessoal importante
Culpa ou vergonha	Acredita-se que se magou alguém ou se falhou a concretização de um objectivo. A culpa resulta de sentimentos de auto-condenação, enquanto a vergonha envolve o medo de que os outros descubram o que se fez.
Zanga, irritação, aborrecimento, ressentimento, frustração	Sente-se que alguém nos está a tratar injustamente ou que se está a aproveitar de nós. A vida desilude-nos nas nossas expectativas.
Ansiedade, preocupação, medo, nervosismo, pânico	Acredita-se que se está em perigo, porque algo de mau está prestes a acontecer
Inferioridade e desadequação	Comparar-se com outros e concluir que não se é tão bom como os outros são, uma vez que não se é tão talentoso, atractivo, charmoso, bem sucedido e inteligente.
Solidão	Diz-se a nós próprios que nos iremos sentir infelizes porque se estamos sozinhos é porque não estamos a ter amor e atenção suficientes dos outros
Desesperança e desencorajamento	Auto-convencemo-nos de que os nossos problemas irão continuar para sempre e que as coisas nunca irão melhorar.

Existe um pensamento automático que medeia a situação e a emoção. Houve um psicólogo que criou uma grelha de registo e análise de pensamentos disfuncionais. Albert Ellis (1980), apresenta-nos com o **Registo ABC** - uma forma de lidarmos com as situações. Desta forma temos:

Registo Pensamentos Disfuncionais

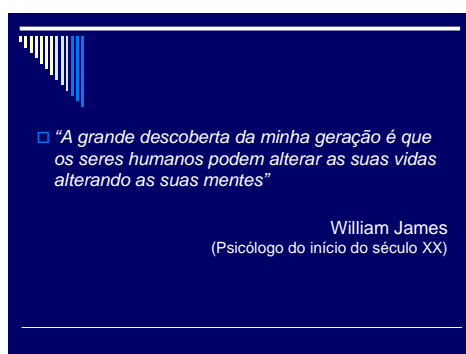
A	B	C	D	E
Situação	Pensamentos automáticos	Emoção(ões)	Distorção	Resposta alternativa

- A - a situação activadora;
- B - a crença/pensamento automático associado;
- C - Consequência emocional.
- D - Distorção de pensamento associada;
- E - Resposta alternativa

A	B	C	D	E
Situação	Pensamentos Automáticos	Emoção ou emoções	Distorção	Resposta alternativa
Descreva: 1. Acontecimento que levou à emoção, ou 2. Conjunto de pensamentos, reminiscências ou o sonhar acordado que levaram à emoção; ou a 3. Sensação física perturbadora	1. Escreva o(s) pensamento (s) automáticos que precederam a emoção ou emoções	Ex.s: Desencorajamento, frustração	1. Pensamento tudo ou nada 2. Sobregeneralização 3. Filtro mental 4. Descontar o positivo 5. Saltar para conclusões... 6. Magnificação/minimização 7. Raciocínio emocional 8. Afirmacões com “devo...” 9. Etiquetagem 10. Personalização	

Este tipo de instrumento é muito interessante, porque mesmo que não se elabore a resposta alternativa, ou se saiba qual é a distorção de pensamento associada, só o facto de estarmos a escrever a situação ajuda-nos a tomar consciência das nossas emoções e a lidar com elas. A pouco e pouco, apercebemo-nos que aquela situação afinal não é tão complicada e obtemos uma perspectiva de “fora da situação”.

A ter em atenção: na coluna B, onde se registam os pensamentos automáticos, não podemos esquecer que não pensamos em português correcto e por vezes pensamos com «palavras feias».



Bibliografia

Damásio. António, (1995) “O Erro de Descartes”. Publicações Europa América. Lisboa.

A ligação que o autor faz entre sentimentos e emoções, irá tornar esta obra uma referência entre os investigadores das neurociências e psicólogos. Partindo da descrição de um caso prático, documentado na literatura científica, Phineas Gage, Damásio faz-nos uma visita guiada pelas bases químicas, biológicas e anatómicas do *Sentir* e da sua ligação com o *Pensar*.

Damásio. António, (2000) “O sentimento de Si”. Publicações Europa América. Lisboa.

Se já era um autor incontornável, com este novo livro, Damásio traz-nos uma outra dimensão de nós – o Si. E mais uma vez nos orienta através da biologia: das sensações, dos sentimentos, das emoções e dos pensamentos.

Goleman. Daniel, (1995) “Inteligência Emocional”, de. Editora Temas e Debates.

Como já foi referido antes, foi este livro que vulgarizou e divulgou o tema *Inteligência Emocional*. A leveza e fluidez com que interliga dados da biologia e da psicologia, conjugam-se numa obra que nos introduz à inteligência das emoções. Salienta a importância que assume o relacionamento intra e inter-pessoal, para a sociedade actual.

Marujo. Helena Águeda, Neto. Luís Miguel e Perloiro. Fátima, (1999) “Educar para o Optimismo”. Editorial Presença. Lisboa.

Simples, claro, concreto, ajuda a pensar e a mudar o dia-a-dia. Vale a pena espreitar numa livraria

O Cuidar de Si e de Outro

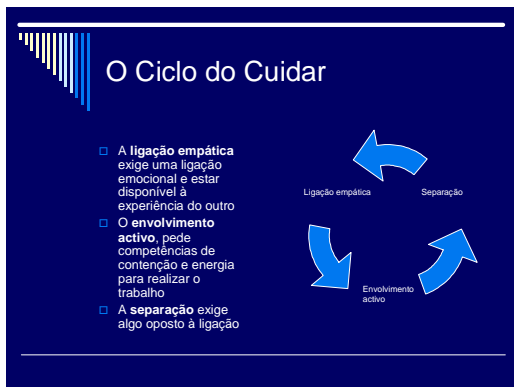


*How does the opera singer take care of the voice?
The baseball pitcher, the arm?
The carpenter, the tools?
The professor, the mind?
The photographer, the eyes?
The ballerina, the legs?
The counsellor, therapist, teacher, or health professional,
the self?*
(Skovholt, 2001, p.ix)

O livro *The resilient Practitioner* fala do melhor e do pior nas profissões de “intenso contacto com o Outro”. Skovholt inclui neste grupo os psicoterapeutas, professores, assistentes sociais, enfermeiras, médicos entre outras profissões ligadas à saúde.

Cuidar é central nas profissões de ajuda. Está subjacente ao termo Cuidar/Care, o seguinte: “*Care, is a state composed of the recognition of another, a fellow human being like one’s self: identification of one’s self with the pain or joy of the other; of guilt, pity and the awareness that we all stand on the base of a common humanity from which we all stem.*”¹ – R. May (1969),

citado por Skovholt



Skovholt apresenta com *The Caring Cycle*: **Vinculação Empática → Envolvimento Activo → Sentimento de Separação → Vinculação Empática** ...uma abordagem para explicar o cerne da nossa prática. Permitimos a quem nos procura um espaço para Ser, ou melhor, um espaço para a busca da Arte de Ser.. Envolvemo-nos, com a consciência da separação. Há um *ligar- sintonizar-desligar*, reproduzidos muitas vezes, ao longo da profissão.

Estabelecer ligações positivas, envolver-se e realizar separações positivas. Como é que se faz isto vez após vez, ao longo do ano e ano após ano?

A **ligação empática** exige uma ligação emocional e estar disponível à experiência do outro;

O **envolvimento activo**, pede competências de contenção e energia para realizar o trabalho;

A **separação positiva** exige algo oposto à ligação.

Neste tipo de profissões pode ser identificado um grande “drama humano”, um dilema universal: “exaustos quando dizemos que sim, culpados quando dizemos que não”...o contrabalançar entre o que damos e o que recebemos.

¹ *Optámos em alguns momentos, por manter alguns excertos e citações no inglês, de forma a que não “percamos na tradução”.*

Quantos utentes atendemos num dia? A quantos problemas temos de dar resposta numa semana?
Com quantas pessoas temos de falar durante um ano...e em dez anos?

Eles:

- a. "...têm problemas que têm de ser resolvidos"
- b. "...Eles têm conflitos motivacionais"
- c. "...não estão preparados para a mudança, como nós"
- d. "...por vezes projectam sentimentos negativos em nós".

Nós:

- e. "...por vezes não temos competências profissionais ou recursos institucionais para os ajudar"
- f. "...somos incapazes de dizer *Não*"
- g. "...vivemos num oceano de emoções stressantes"
- h. "...não conseguimos levar até ao final a nossa tarefa"
- i. "...estamos apenas atentos ao cuidar do outro"
- j. "...temos elevados padrões de medida de sucesso (perfeccionismo)"
- k. "...esquecemos os falhanços normativos da profissão"
- l. "...temos colegas e chefias que primam por ser cínicas, críticas e negativistas"
- m. "...sofremos de desgaste físico e psicológico"

A que nos pode levar um trabalho com estas características? Nestas profissões também se nos colocam alguns "perigos". O autor recorre a uma metáfora para ilustrar a relação que estabelecemos: como tartarugas, temos uma parte dura que nos protege da realidade. Nas relações que estabelecemos, e para as conseguirmos estabelecer, temos de mostrar a nossa parte "macia". Quer se queira ou não, ficamos mais vulneráveis.

Burnout ("perder a chama")

"Burnout é o índice da diferença entre aquilo que as pessoas são e aquilo que têm para fazer. Representa uma erosão de valores, dignidade, espírito e vontade – uma erosão da alma."

adaptado de Maslach e Leiter (1997), citado por Skovholt (2001)

Definição da Maslach e Leiter (1997): "Burnout is the index of the dislocations between what people are and what they have to do. It represents an erosion in values, dignity, spirit, and will – an erosion of the human soul".

Maslach ainda acrescenta: *“burnout is not a problem of the people themselves but of the social environment in which people work.”*



Dedicação Vs. Burned Out

- *Energia* Vs. *Exaustão*
- *Envolvimento* Vs. *Cinismo*
- *Eficácia* Vs. *Ineficiência*

Fontes de burnout:	Prevenção
Excesso de Trabalho	Quantidade sustentável
Falta de controlo	Sentimentos de escolha e controlo
Recompensas insuficientes	Reconhecimento e recompensa
Falta de apoio da comunidade	Sensação de pertença à comunidade
Injustiças	Respeito e justiça
Conflito de valores	Trabalho valorizado e significativo

Um profissional trabalha durante décadas...e por vezes é preciso lembrar que também é pessoa, com uma sua vida que também está sujeita aos stresses normais de um cidadão do século XXI. O síndrome de burnout surge com uma combinação de sintomas, comportamentos e atitudes (Lavandero, 1980).


Físicos	Psicológicos		Comportamentais
Fadiga	Sentimentos	Frustração	Desumanização dos doentes
Perturbação do sono		Depressão	vitimização dos doentes
a) Dificuldades em dormir;		Desencorajamento	Procura de falhas nos outros
b) Dificuldades em levantar		Desespero	Culpabilização dos outros e de acontecimentos exteriores
Dores de cabeça		Apatia	Comunicação impessoal com os utentes
Enxaquecas		Culpa	Distanciamento físico dos utentes
Distúrbios gastrointestinais		Ansiedade	Isolamento
Constipações frequentes		Paranóia	Adiar os contactos com os utentes
Lombalgias		Falta de energia	Trabalhar segundo as regras
Náuseas		Irritabilidade	
Tensão muscular	Ressentimento	Viver para as pausas	
Doenças frequentes	Atitudes	Cinismo	Absentismo
Peso elevado		Indiferença	Uso de drogas e álcool
Fraqueza		Resignação	Conflitos maritais e familiares
Mudança de hábitos alimentares	Outros	Perda de empatia	Conflitos com os colegas
		Dificuldade de concentração	Obsessividade
		Dificuldades no atendimento	Uso do humor para amortecer as emoções
		Desmoralização	Diminuição da eficiência no trabalho
		Auto-percepção de baixa auto-estima	Sobre ou sub empenho

Como cuidar o Si profissional?

- i. Maximizar as experiências de sucesso profissional;
- ii. Evitar o “impulso da grandiosidade” e permanecer nas pequenas vitórias de “eu fiz a diferença”
- iii. Pensar a longo prazo
- iv. Criar um método realista de desenvolvimento profissional
- v. Auto-compreensão profissional – momentos de reflexão
- vi. Criar uma “estufa” profissional no trabalho
- vii. Ter chefias que promovam um equilíbrio entre o cuidar dos outros e o cuidar do próprio
- viii. Criar espaços protegidos para falar sobre a sua prática profissional
- ix. Ser bom profissional q.b.
- x. Reconhecer e aceitar a ansiedade subjacente à profissão
- xi. Aprender a criar barreiras, definir limites e aprender a dizer que não a pedidos irrazoáveis

Factores que nos podem sustentar profissionalmente (adaptado de Skovholt, 2001):


- ✓ Ter alegria em participar no crescimento de outros;
- ✓ Sentir-se bem sucedido em ajudar outros;
- ✓ Ser um observador próximo da vida humana: criatividade, coragem, ingenuidade, tolerância ao sofrimento);
- ✓ O apoio dos pares;
- ✓ Trabalhar em locais pouco conflituosos e contribuir para isso;
- ✓ Sentido de humor e capacidade de brincar;
- ✓ Focar-se no desenvolvimento pessoal e profissional, evitando a estagnação;
- ✓ Aprender a tolerar falhas profissionais normativas;
- ✓ Distinguir entre idealismo e realismo;
- ✓ Desenvolver actividades diferentes no local de trabalho e na profissão.



O Top 10 das actividades que ajudam no auto-cuidado 😊

Tirar férias	Dedicar tempo a literatura profissional relevante
Actividades sociais	Fazer intervalos durante o dia de trabalho
Receber suporte emocional de colegas	Ter apoio emocional de amigos e família
Ler por prazer	Passar tempo com crianças
Procurar ajuda quando os casos são complexos	Ouvir música

Adaptado de Gamble (1995), citado por Skovholt (2001)



□ “Sempre fui melhor a cuidar dos outros do que a cuidar de mim. Mas nestes últimos anos fiz progressos.”

Carl Rogers, com a idade de 75 anos

Bibliografia

Skovholt (2001) *The resilient practitioner*, USA: Allyn and Bacon.

Este livro valida alguns dos sentimentos menos “confessáveis” dos profissionais de ajuda, dando indicações específicas de como enfrentar e resolver algumas situações na nossa profissão. Está numa linguagem simples e clara, tornando a leitura fluída e agradável.

Inquérito Appreciativo

We can easily forgive a child who is afraid of the dark. The real tragedy of life is when men are afraid of the light.
- Plato

Enquanto técnicos sociais, acompanhamos as pessoas, procuramos apoiá-las, integramo-nos em equipas, pensamos, propomos, tentamos e voltamos a tentar... Por vezes conseguimos, mas há mais situações e há as pressões dos colegas, das hierarquias e dos números. Nesta corrida constante, esquecemo-nos de valorizar essa vitória. Um dia sonhámos contribuir para um mundo melhor. Hoje esquecemo-nos de sonhar. Por vezes deixamos de acreditar. Por vezes nem damos conta que estamos ainda a fazer algo por esse sonho.



O Inquérito Appreciativo é uma metodologia que apela à memória dos nossos sucessos, do que funciona bem na nossa equipa, no nosso modo de funcionar. Um novo paradigma que, apesar de ter sido criado em contexto organizacional, nos traz um novo modo de ver o Mundo – um novo modo de Pensar, Agir e Ser.

David L. Cooperrider, um dos seus fundadores, apela para que prestemos especial atenção ao melhor do nosso passado e presente, para promover um imaginário colectivo do que poderia ser. O Inquérito Appreciativo permite-nos precisamente ter consciência do valor, força e potencial que há em nós e nos outros.

É efectivamente o sonho que comanda a vida, na medida em que é com o sonho que estabelecemos objectivos. O processo inerente ao Inquérito Appreciativo baseia-se onde a organização pretende estar, tendo em conta os momentos altos que já teve. Podemos sempre melhorar, mas é também importante ver o que já está a funcionar. Tal metodologia dá-nos então a consciência do que temos feito e conseguido, ganhamos confiança em nós para nos permitirmos ter mais momentos de sucesso.

Assim, tal como nos indica Luís Miguel Neto (2003), a concretização do Inquérito Appreciativo inclui questões que:

- ⇒ Discriminam os melhores momentos e situações do desempenho das pessoas;
- ⇒ Especificam os tópicos mais relevantes no funcionamento institucional;
- ⇒ Pretendem amplificar e generalizar aqueles momentos experiencial e funcionalmente mais relevantes;

Esta metodologia poderá ter relevância a dois níveis: população-alvo e equipas. Por um lado, contribui para a promoção da auto-estima e autonomia das pessoas, por outro, dá-nos ferramentas para o trabalho em grupo, a partir de sinergias criadas, dando feedback ao outro de modo construtivo, partilhando ideias e aceitando a diferença do outro.

O objectivo da introdução do Inquérito Apreciativo nesta formação reside no facto de o considerarmos mais um auxílio para a reflexão enquanto técnicos que lidamos com situações difíceis e igualmente enquanto membros de uma equipa. Como referem Bento & Barreto (2002), *“um dos maiores desafios aos serviços e aos seus técnicos é a capacidade de manterem a confiança na sua competência e capacidade de acção”*, lembrando também que *“a clivagem entre membros ou facções de uma equipa ou entre serviços é um mecanismo frequente, com prejuízo para a comunicação e para a intervenção”*.

O Inquérito Apreciativo assenta em pressupostos muito simples que nos poderão ajudar a encontrar soluções a estes dois níveis:

- 1. Em todas as sociedades, organizações ou grupos, alguma coisa funciona;**
- 2. Aquilo em que nos focamos, transforma-se na nossa realidade;**
- 3. A realidade é criada no momento, e há múltiplas realidades;**
- 4. O acto de fazer questões sobre uma organização ou grupo influencia o grupo de algum modo;**
- 5. As pessoas têm mais confiança e à vontade para encarar o futuro (“o desconhecido”) quando trazem o melhor do seu passado (“o conhecido”);**
- 6. É importante valorizar a diferença;**
- 7. A linguagem que usamos cria a nossa realidade.**

A partir destes Pressupostos poderemos encontrar um meio de fazer mais daquilo que funciona. Ao contrário do modelo clássico de resolução de problemas, cujo princípio básico é *“uma organização é um problema a ser resolvido”*, o Inquérito Apreciativo baseia-se no princípio de que *“uma organização é um mistério a ser abraçado”* (Hammond, S.A., 1996).

Resolução de Problemas	Inquérito Apreciativo
<p style="text-align: center;"> <i>“Sentir a necessidade”</i> Identificação do Problema ↓ Analisar as Causas ↓ Analisar possíveis Soluções ↓ Planear Acção (Tratamento) </p> <p style="text-align: center;"> <i>Os técnicos são uma espécie de “bombeiros” em serviço Permanente.</i> </p>	<p style="text-align: center;"> Apreciar e Valorizar o que de Melhor Existe ↓ Visualizar como Poderia Ser ↓ Dialogar sobre O que Deveria Ser ↓ Inovar para o que Vai Ser </p> <p style="text-align: center;"> <i>Os técnicos são uma espécie de treinadores que ajudam a jogar um jogo em que não são eles quem marca golos.</i> </p>

Podemos fomentar a partilha na equipa, para melhor intervir, no sentido do alargamento de horizontes, enquadrando o que de positivo se está já a fazer, procurar o ideal que a equipa técnica concebe, para fazer face ao trabalho a desenvolver com a população que se depara, e procurar em conjunto as alternativas possíveis tendo em conta a realidade da rede envolvente e partir para a acção. É um modo de envolver as pessoas, as equipas, na evolução da sua intervenção e da busca da manutenção do prazer de se trabalhar em intervenção social.

No âmbito do trabalho com os utentes, permite-nos intervir ao nível de grupos, mas também em termos individuais. Promovendo a reflexão sobre objectivos, ideais, alternativas reais e concretização de um plano num determinado sentido. Ao ajudarmos um utente a tornar consciente alguns pontos da sua evolução (pequenos grandes passos que vão sendo dados), mais facilmente sentirá disponibilidade para ir mais além e nesse processo, criar condições para concretizar. Em termos de grupos, estes são facilmente contagiados pela sinergia provocada pelo Inquérito Apreciativo, havendo muitos trabalhos realizados ao nível de desenvolvimento comunitário (Hammond & Royal, 2001), com resultados claros ao nível da capacidade que esta metodologia tem no *empowerment*, mobilização e produção de sinergias.

A abordagem do Inquérito Appreciativo é muitas vezes posta em prática pelo modelo 4D:



Discovery (Descoberta) – as pessoas falam entre si, muitas vezes via entrevistas estruturadas, através de questões positivas, na busca e análise de sucessos ;

Dream (Sonho) – esta fase acontece num grupo em que as pessoas, em conjunto, visualizam o que poderia ser e onde querem chegar;

Design (Delineamento) – tornar a imagem do ‘sonho’ num plano de acção a realizar por fases;

Delivery (Criação) – implementação de mudanças, dando início a actividades que possam ser postas em prática no imediato.

O modelo 4D está integrado no Planeamento e Acção Appreciativos que, tal como o Inquérito Appreciativo, é contruído na busca do positivo, do que funciona. Esta técnica tem mostrado particular relevo na ajuda ao *empowerment* dos grupos e comunidades a fazerem acções positivas pelo seu próprio desenvolvimento:

- ⇒ **Empowers** – ajuda os grupos a celebrarem, abraçarem e aprenderem com os seus sucessos, em vez de se focarem nos seus problemas;
- ⇒ **Mobiliza** – dá aos grupos acções concretas a serem começadas no imediato;
- ⇒ **Dá energia** – estabelece um foco no futuro que encoraja os grupos a criarem uma visão, a definirem passos que os ajuda a irem de encontro à concretização dessa missão.

Os objectivos do APA passam assim pelo *empowerment* das comunidades e dos indivíduos. Fá-los terem orgulho no que e em quem são, no que já alcançaram e sonharem no que poderia ser. Ajuda-os a planearem como poderá ser e a sentirem a energia do estabelecimento de um compromisso e do primeiro passo. Por outro lado, o APA é ainda simples o suficiente para ser acessível a todas as pessoas e profundo o suficiente para poder provocar mudanças.

APA

⇒ **Um objectivo:**

“Seguir a estrada que leva ao sucesso”

⇒ **Duas leis:**

“Aquilo que procuras, é o que vais encontrar”

“Onde pensas que vais, é onde acabas por chegar”

⇒ **Três Princípios:**

“Se procuras problemas, vais encontrar mais problemas”

“Se procuras sucesso, vais encontrar mais sucesso”

“Se tiveres fé nos teus sonhos, podes fazer milagres”

<http://www.change-management-toolbook.com> – neste *site* encontramos uma apresentação do Inquérito Appreciativo em contexto organizacional e de intervenção comunitária, artigos relacionados, disponíveis na íntegra, bem como um ‘manual’ de actividades para desenvolver com grupos. Encontramos ainda a informação sobre várias acções de formação.

<http://www.new-paradigm.co.uk/Appreciative.htm> - este *site* apresenta de modo muito bem estruturado o Inquérito Appreciativo (I.A.), com vários artigos sobre a aplicação do I.A. em contexto organizacional, disponíveis na íntegra.

<http://www.eiconsortium.org> - encontramos aqui uma boa apresentação ao tema da inteligência emocional. Vários são os artigos sobre a investigação desenvolvida, igualmente disponíveis na íntegra.

Bento, A. E Barreto, E. (2002), *Sem-Amor Sem Abrigo*. Climepsi Editores. – apesar de ser um livro sobre a área específica dos sem-abrigo, os autores, a partir da sua vasta experiência no campo, reflectem também sobre os técnicos na equipa e na relação com os utentes.

Cornaton, M. (1979), *Grupos e Sociedade*, Editorial Vega. – vários autores mostram os grupos e as sociedades, segundo diferentes abordagens.

Hammond, S. (1996), *The Thin Book of Appreciative Inquiry*, Kodak Consulting. – indispensável para quem tem interesse no Inquérito Appreciativo. De modo muito claro, a autora expõe as ideias base deste paradigma.

Odell, M. (1998), *Community Application. Appreciative Planning and Action – Experience from the field*. IN Hammond, S., Royal, C. (1998), *Lessons from the field: Applying appreciative inquiry*, Texas, Practical Press. – neste capítulo podemos conhecer melhor o Planeamento e Acção Appreciativos, bem como o modelo de 4D, em contexto de desenvolvimento comunitário.

Maisonneuve, J. (1967), *A Dinâmica dos Grupos*. Colecção Vida e Cultura. Edição Livros do Brasil. – Uma visão ainda actual sobre o modo como funcionam os grupos

Neto, L. (2004), *O Projecto de Apoio à Família e à Criança do Bairro Padre Cruz – Supervisão de um trabalho em contexto de pobreza e exclusão*. In *Cidade Solidária – Revista da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, nº 11*. – o Professor Luís Miguel Neto, sintetiza aqui as ideias base do Inquérito Appreciativo e descreve o modo como o utiliza para a sua prática enquanto supervisor de uma equipa de intervenção social.

Neto, L., Marujo, H., Perloiro, F., (2001), *Optimismo e Inteligência Emocional*, Lisboa, Editorial Presença. – os autores exploram o Inquérito Apreciativo, enquadrando-o no âmbito do Optimismo e Inteligência Emocional.

Neto, L., Marujo, H., Perloiro, F., (1999), *Educar para o Optimismo*, Lisboa, Editorial Presença. – os autores introduzem o Inquérito Apreciativo em contexto escolar, nomeadamente para professores.