

Secção 1. Empatia

Breve Descrição

O objetivo desta secção é familiarizá-lo com o conhecimento teórico básico e a metodologia sobre como melhorar as suas competências de empatia (**empatia afetiva** e competências de tomada de perspetiva). Ao mesmo tempo, destaca a necessidade de aplicar competências de empatia na sua prática diária de aconselhamento, com o objetivo de fornecer serviços de orientação profissional de qualidade aos seus clientes.

Objetivos de aprendizagem

O treino visa auxiliar os conselheiros a:

- ser capaz de facilitar o contacto mútuo e a discussão levando em consideração as emoções e sentimentos do outro;
- ser capaz de mostrar compreensão da opinião e sentimentos de outras pessoas e aceitar os outros como eles são;
- saber compreender informações não ditas relevantes, sentimentos e necessidades de outras pessoas;
- ser capaz de criar um bom clima de conversação através da atenção, abertura e respeito;
- ser capaz de se concentrar em entender como uma pessoa se sente e porque é que se sente assim;
- aplicar competências de empatia na prática diária de aconselhamento para apoiar os beneficiários dos seus serviços.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



1.1 Fundamento teórico

Definições

Empatia

A noção de empatia tem sido central no trabalho de Carl Rogers, psicólogo humanista. Foi o primeiro a articular a importância da empatia na relação terapêutica. Segundo Rogers, a empatia “é o esforço de uma pessoa para ouvir a outra de forma profunda, precisa e sem julgamentos. A empatia envolve uma escuta reflexiva habilidosa que esclarece e amplifica a própria experiência e significado da pessoa, sem imposições” (1951). De acordo com a sua abordagem centrada no cliente, um dos três princípios básicos que refletem a atitude do conselheiro em relação ao cliente é a compreensão empática em relação a eles. Isto significa que o conselheiro sente com precisão os sentimentos e significados pessoais que o cliente está a experienciar e comunica essa compreensão ao cliente. Desde então, Rogers (1975) e outros psicólogos (por exemplo, Wexler, 1974) apontaram o elemento processual da empatia, o que significa que a empatia é mais um “estilo de comportamento” do que um estado ou uma atitude.

Desde então, o conceito de empatia foi desenvolvido e expandido (por exemplo, Hartley, 1995; Duan & Hill, 1996; Bohart & Greenberg, 1997; Beck, et.al, 1979; Pearson, 1999). A pesquisa sustenta que a construção da empatia dentro da relação conselheiro-cliente se aplica até certo ponto a todas as teorias de aconselhamento, enquanto quase todas as abordagens de psicoterapia afirmam que a empatia do terapeuta é central para a sua eficácia (Feller & Cottone, 2003).

Na pesquisa de aconselhamento, a empatia do conselheiro pode ser conceituada como esforços interpessoais para assumir as perspetivas dos clientes, tentando entender com precisão as suas experiências cognitivas e emocionais (Moyers & Miller, 2013). Uma conceção mais prática de empatia é a definição operacional de empatia de Barrett-Lennard (1981) em termos de três perspetivas diferentes: a do terapeuta (ressonância empática), a do observador (empatia expressa) e a do cliente (empatia recebida).

É importante destacar que o desenvolvimento da empatia depende de duas funções complementares: a sensibilidade baseada na emoção (empatia afetiva) e a assunção da perspetiva do outro ou empatia cognitiva (tomada de perspetiva). Noutras palavras, pessoas empáticas são capazes de se colocar na posição de outra pessoa tanto intelectualmente quanto emocionalmente.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



Empatia afetiva

A **empatia afetiva** é a capacidade de partilhar ou tornar-se afetivamente excitado pelos estados emocionais dos outros, pelo menos em valência e intensidade. Envolve experimentar os sentimentos de outra pessoa. É a capacidade de uma pessoa perceber e expressar corretamente as emoções de outras pessoas, recorrendo a pistas verbais e não-verbais e a capacidade de entender e imaginar os sentimentos e intenções dos outros (incluindo no passado e no futuro).

A principal característica da empatia emocional é a importância dada à resposta emocional de uma pessoa que vivencia um evento. No entanto, essas reações não são facilmente discerníveis, pois a fonte das emoções muitas vezes não pode ser atribuída à empatia, mas a motivos egoístas (Baron-Cohen & Wheelwright, 2004).

Empatia cognitiva

A tomada de perspetiva ou a **empatia cognitiva** é a capacidade de se colocar conscientemente na mente de outra pessoa para entender o que ela está a pensar ou a sentir (Hogan, 1969). É a capacidade de uma pessoa de assumir a perspetiva dos outros e ver o mundo através dos seus olhos, por exemplo, ao imaginar o que os seus papéis e circunstâncias podem exigir dela, sendo capaz de imaginar como os outros serão afetados (Decety & Jackson, 2006).

Hoyat (2007) afirma que a empatia cognitiva (ou teoria emocional da mente) não exige que a pessoa realmente partilhe os seus sentimentos, mas apenas que compreenda os estados emocionais de outra pessoa. Noutras palavras, a empatia cognitiva refere-se à compreensão mental da experiência do outro.

Além disso, de acordo com Dymont (1949), a empatia cognitiva é a transposição imaginária de um indivíduo para os pensamentos e ações do outro e desta forma ele consegue ver o mundo através do pensamento do outro e reconhecer o papel do outro.

Características de um conselheiro magistral em empatia

Ser empático vai além de sentir ou entender como outra pessoa se sente ou pensa. Incorpora uma variedade de competências e atributos socioemocionais, cuja eficácia e combinação podem amplificar ou diminuir a empatia de alguém.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



As características mais importantes de um conselheiro que domina a empatia são:

- **Imaginação:** Ao praticar a empatia, um indivíduo está a assumir a perspectiva de outra pessoa. Em essência, está a imaginar como seria realmente ser a outra pessoa.
- **Mente aberta:** Permitir-se ser influenciado pelos pensamentos e sentimentos dos outros.
- **Vulnerabilidade:** Partilhando respeitosamente reações e sentimentos sobre o que a outra pessoa está a dizer, com a intenção de confirmar que compreende completamente.
- **Autoconsciência:** Compreender como as emoções ou sentimentos dos outros podem afetar os seus pensamentos e reações.
- **Sensibilidade às emoções dos outros:** desenvolver o seu “radar emocional” para captar o que as pessoas estão a sentir, ao observar a sua linguagem corporal e expressões faciais, e ao ouvir não apenas as suas palavras, mas qualquer significado “nas entrelinhas” no caso de não estarem a ser diretos e transparentes.
- **Compaixão:** Compreensão da dor dos outros e desejo desenvolvido de aliviar essa dor.
- **Escuta ativa:** diminuir efetivamente o volume da própria voz e aumentar o volume da voz da outra pessoa e mostrar curiosidade ao fazer perguntas sobre as experiências e sentimentos das pessoas.
- **Sintonização comunicativa:** Um esforço ativo e contínuo para ficar sintonizado momento a momento com as comunicações do cliente e a experiência em desenvolvimento.

Importância das competências de empatia para conselheiros de carreira

Enquanto a pesquisa em psicoterapia contribuiu substancialmente para uma melhor compreensão de como as competências do conselheiro afetam os resultados do paciente, a pesquisa em aconselhamento de carreira tem menos a oferecer em relação a essas questões (Whiston & Oliver, 2005). Embora terapeutas e conselheiros de carreira não sejam os mesmos, a semelhança nas relações conselheiro-cliente permite que os conselheiros de carreira assumam igualmente que praticar a empatia nas intervenções de carreira é um ingrediente igualmente importante para ajudar os clientes a lidar com problemas relacionados à carreira (Klonek, et. .al, 2019). De fato, os critérios de qualidade do relacionamento da interação conselheiro-cliente, como empatia (Moyers & Miller, 2013) e aliança de trabalho (ou seja, De Haan, et.al, 2013) são critérios essenciais para o sucesso do aconselhamento em uma variedade de configurações, como psicoterapia, coaching e orientação profissional (McKenna & Davis, 2009).

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



A empatia é considerada um método central e uma medida de sucesso no aconselhamento (Moyers & Miller, 2013) porque, para que qualquer tática de aconselhamento funcione, o conselheiro deve fazer com que a pessoa em tratamento se sinta compreendida. Para fazer isso, o conselheiro deve não apenas entender o que uma pessoa diz numa sessão, mas também entender o que a pessoa não está a dizer e comunicar esse entendimento (Martin, 2010). A empatia ajuda a conectar as pessoas, movendo-as umas para as outras numa capacidade de ajuda e permite que as pessoas construam conexões sociais com outras. Assim, ser empático garante que os conselheiros estejam a ouvir e a lidar com as preocupações dos clientes à medida que as apresentam. Além disso, certos comportamentos, como demonstrar empatia, encorajamento e apreciação são geralmente considerados benéficos para o desenvolvimento de um vínculo afetivo (por exemplo, Gregory & Levy, 2011; O'Broin & Palmer, 2010).

Retrospectivamente, a falta de empatia prejudica o processo de desenvolvimento e manutenção de conexões interpessoais. Apresenta dificuldades na reparação de conflitos, trabalho colaborativo e resolução de problemas, que são partes do processo de aconselhamento de carreira. Além disso, a baixa empatia cognitiva foi correlacionada com deficiências na autoconsciência dos estados emocionais que tornam o aconselhamento de carreira menos eficaz (William, et. al, 2016).

Outro ganho importante em conselheiros que exercem empatia é a regulação emocional eficaz. A regulação emocional é importante porque nos permite gerir o que estamos a sentir, mesmo em momentos de grande stress, sem ficar sobrecarregados. Ao usar a empatia ao interagir com os clientes, os conselheiros são capazes de construir o relacionamento, verificar a sua própria compreensão, fornecer suporte adequado e focar a sua atenção no cliente (Hanna, 2001).

Por fim, é importante mencionar que a contribuição do cliente é igualmente importante no processo de aconselhamento, pois influencia o nível de empatia do terapeuta (Elliott, et. al, 2011). De facto, a empatia parece ser um processo mútuo de sintonia comunicativa partilhada (Orlinsky et al., 1994). Vale a pena notar, no entanto, que quando os conselheiros são verdadeiramente empáticos, eles sintonizam-se com as necessidades dos seus clientes e, conseqüentemente, ajustam como e quanto expressam empatia (Duan & Hill, 1996; Martin, 2000). Portanto, embora a empatia eficaz exija uma interação honesta de duas vias, a alta atitude empática do conselheiro garante sessões de aconselhamento mais prováveis de sucesso.

Competências de empatia na prática

A empatia é um elemento importante do processo de aconselhamento. Parte de ser um conselheiro verdadeiramente empático é ser capaz de detectar as reações dos clientes e ajustar como e quanto ele expressa empatia. De acordo com vários autores (por exemplo, De Haan, 2008; De Haan, Culpin

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



& Curd, 2009; Rogers, 1973, Klonek, et. al, 2019), as competências socioemocionais funcionais predizem a empatia do conselheiro.

Entre as maneiras mais comuns que os conselheiros podem usar para se colocar no lugar dos seus clientes estão:

- ✓ *Deixe de lado os seus pontos de vista:* As pessoas muitas vezes não percebem até que ponto as suas próprias experiências e crenças estão a influenciar a forma como percebem outras pessoas e situações. Silenciar-se um pouco para deixar essas coisas de lado pode ajudá-los a concentrarem-se na pessoa à sua frente e ajudá-los a sintonizarem-se melhor com o que está a acontecer com ele.
- ✓ *Ouça com atenção:* Às vezes, as pessoas ouvem os outros enquanto já desenvolvem a sua resposta ou defesa ao que estão a dizer. Não só eles não são capazes de ouvir o que os outros estão a dizer, mas muitas vezes perdem informações importantes que podem ajudá-los a entender melhor o que a outra pessoa está a tentar transmitir. Os conselheiros devem dar-se permissão para diminuir o volume da sua própria voz e aumentar o volume da voz da outra pessoa.
- ✓ *Use a imaginação deles:* À medida que as pessoas partilham experiências, emoções com os conselheiros, estes têm de tentar imaginar como é ser eles. Precisam de usar as imagens que os seus clientes estão a partilhar, as suas emoções ou as suas circunstâncias e tentar colocar-se lá, apenas para ver como seria ser eles nesses momentos.
- ✓ *Tente não corrigir ou reduzir as experiências dos outros:* Quando as pessoas estão perto de alguém em necessidade, especialmente quando estão a experienciar emoções desafiadoras, pode ser fácil quererem entrar e reparar isso. Mesmo que dessa forma, as pessoas estejam a tentar ser úteis, isso pode deixar os outros a sentirem-se invisíveis e não ouvidos, prejudicando assim o processo de aconselhamento.
- ✓ *Seja curioso e certifique-se de que entendem o que o cliente está a dizer, ao usar técnicas de escuta ativa:* Fazer perguntas sobre experiências, usar técnicas de escuta ativa, ajuda as pessoas a sentirem-se vistas e ouvidas e é uma boa maneira de praticar a empatia. Os conselheiros que mostram um interesse ativo em certificar-se de que entendem o que o cliente está a dizer adquirem níveis mais altos de empatia, enquanto as classificações de baixa empatia foram dadas quando havia “pouco interesse no ponto de vista e nas experiências do cliente” (Brueck et. al., 2006, Klonek, et al, 2019). Parafrasear as declarações dos clientes ou usar resumos prediz positivamente a empatia do conselheiro, pois os comportamentos típicos associados à empatia são parafrasear ou abordar os sentimentos do cliente (por exemplo, Rogers, 1973, Korman, Bavelas, & De Jong, 2013). Quando os conselheiros parafraseiam as declarações dos seus clientes, mostram apreço e usam expressões humorísticas (Sultanoff, 2003), constroem empatia e mantêm uma aliança de trabalho positiva (Klonek, et. al, 2019).

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



- ✓ Sinais não-verbais também podem ajudar os conselheiros a entender como o cliente responde à sua abordagem empática. Quando as suas respostas empáticas foram bem-sucedidas, isso pode ser evidente pela resposta do cliente, um aceno de cabeça ou uma resposta verbal positiva. Se as suas respostas empáticas não foram precisas, o cliente provavelmente irá indicar isso não verbalmente, ao parar, ao atrapalhar ou ao ficar frustrado. Estar ciente desses sinais irá ajudar os conselheiros a relacionarem-se com o cliente desafiador. Podem precisar de ajustar a sua abordagem se o cliente não estiver a responder-lhes.

Métodos de melhoria das competências de empatia

A **autoconsciência** e a **reflexão** podem servir para identificar as nossas próprias emoções e as emoções dos outros. Além disso, a **automonitorização** pode ser usada para refletir sobre como expressamos emoções. A autoconsciência e a automonitorização servem para entender as nossas próprias experiências e emoções, o que é um primeiro e importante passo no desenvolvimento da empatia. Por outro lado, as técnicas de atenção plena melhoram a sintonia pessoal e proporcionam autorregulação atencional e emocional. Portanto, técnicas de autoconsciência e de mindfulness podem ser benéficas no cultivo da empatia.

Como exemplo, um tipo de meditação de mindfulness chamada de “loving-kindness meditation (LKM)” demonstrou aumentar os níveis de empatia cognitiva em estudantes de aconselhamento de nível de mestrado (Leppma & Young, 2016). De facto, a pesquisa empírica mostrou que seis semanas (sessões semanais de seis horas de duração) a praticar essa meditação foi suficiente para aumentar os níveis de empatia, indicando que é uma forma acessível de todos os terapeutas aumentarem os seus próprios níveis de empatia.

Processos cognitivos, como **desempenho de papéis** e treino de competências de comunicação, também podem complementar o auto-aperfeiçoamento dos conselheiros, uma vez que a empatia cognitiva é baseada na mudança de atenção para assumir a perspetiva do outro (Mead, 1934). De facto, os resultados de um estudo sugeriram que adotar a perspetiva do cliente ao ver as suas situações de vida, bem como gerir as suas próprias reações à angústia do cliente, contribuem para o desenvolvimento da autoeficácia de aconselhamento entre os conselheiros em treino (Khattar & Gawali, 2014).

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198



Além disso, a empatia pode ser desenvolvida e melhorada pela prática regular entre os conselheiros. Com o tempo, a capacidade de entender e relacionar-se com as emoções dos outros fortalece-se e entre as técnicas úteis para praticar a empatia estão:

- *Falar com outras pessoas.* Os profissionais precisam de fazer questão de iniciar conversas com as pessoas que conhecem e veem nas suas interações diárias. Envolver-se numa conversa, prestar atenção especial ao que a pessoa está a sentir é de grande importância.
- *Perceber sinais de linguagem corporal.* Isto pode incluir o tom de voz, mudanças súbtis na energia e outros tipos de comunicação não-verbal.
- *Concentrar-se em ouvir sem interromper.* Gerir as distrações e os seus próprios sentimentos e trabalhar para ficar emocionalmente sintonizado durante a conversa são boas técnicas para melhorar a empatia. Concentra-se em entender como e por que é que em cada conversa e ouvir ativamente pode ajudar a fortalecer a compreensão emocional e a empatia dos conselheiros.
- *Tentar entender as pessoas, mesmo quando não concordamos com elas.*
- *Fazer perguntas às pessoas para aprender mais sobre elas e sobre as suas vidas.*
- *Imaginar-se no lugar da outra pessoas.*
- *Agir.* Os conselheiros devem primeiro reconhecer que podem fazer coisas para fazer a diferença na vida de outra pessoa.
- Por fim, no context de autoaperfeiçoamento e reflexão sobre as abordagens de aconselhamento de carreira de alguém, os profissionais podem beneficiar-se do uso de **análises baseadas em vídeo**. Ao codificar as suas próprias sessões, os conselheiros têm uma ferramenta para “entender sistematicamente o seu relatório microcomportamental dentro de uma sessão”, permitindo a inspeção de comportamentos e interações específicas (Klonek., et. al,2019) mesmo que essas avaliações ainda sejam relativamente incomuns em pesquisa de carreira (Hirschi, 2017).

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

