

Relação de ajuda: Condições e Práticas profissionais Promotoras do Bem-Estar

Autores e afiliação: Cátia Magalhães; Instituto Politécnico de Viseu - Escola Superior de Educação; CI&DEI; ISAMB; cmgalhaes@esev.ipv.pt

Ana Berta Alves; Instituto Politécnico de Viseu - Escola Superior de Educação; CI&DEI; abalves@esev.ipv.pt

Joana Brinca; Universidade de Coimbra - Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação;

Introdução

A intervenção em contexto social é extremamente desafiante e a literatura reporta uma maior incidência de stress e *burnout* nos profissionais desta área, visto que lidam com um grande número de casos, com escassez de recursos humanos afetados às equipas, situações de grande vulnerabilidade e vivências traumáticas (traumas secundários/vicariantes), baixa remuneração, insuficiente intervenção, e, inclusive, o escrutínio público e desconfiança que surgem frequentemente (Newell & MacNeil, 2010; Turley et al., 2021, Le & Alefaio, 2020). Estes fatores decorrentes do exercício da profissão, podem ter um impacto negativo no bem-estar físico e psicológico, aumentando a probabilidade de burnout e fadiga da compaixão, além de poderem comprometer a qualidade do desempenho (Klockner et al., 2021; Xu et al., 2021).

Paralelamente, estes profissionais aliam às práticas que apelam ao desenvolvimento do saber-fazer “profissão- técnica”, a dimensão saber-ser, onde é privilegiada a relação. Esta partilha quotidiana da vida com um ou vários sujeitos, por intermédio de trocas verbais e de atividades, bem como o empenho profissional num “aqui e agora” - é a situação que torna específica a intervenção e a relação de ajuda estabelecida - traz um desafio adicional, pela sua exigência, sensibilidade e disponibilidade efetiva.

Assim, este capítulo atenta às especificidades, às condições e práticas profissionais promotoras de bem-estar pessoal e profissional na relação de ajuda.

Relação de ajuda: condições e práticas profissionais transformadoras promotoras do Bem-Estar

O estabelecimento de uma relação de ajuda transformadora deve apoiar-se em diferentes condições, designadamente:

Escuta: Escutar é muito mais do que ouvir (que é um processo fisiológico de estímulos sonoros captados através do ouvido, considerado uma atividade passiva), escutar é um processo psicológico que inclui atender e entender o que ouvimos, implicando uma atividade consciente e intencional do sujeito que ouve.

Num 1º nível, prende-se com a capacidade de estar disponível e atento ao que é dito e ao que é feito, a fim de transmitir a convicção do seu valor. Se for autenticamente assumida, permite ao outro sentir-se compreendido, reconhecido como uma pessoa digna de estima e capaz de influenciar o curso da sua existência. Num 2º nível, permite a descodificação dos conteúdos latentes e visa a capacidade de um interveniente reconhecer, para além dos gestos e das palavras na sua imediatez, o significado do discurso que não é assumido conscientemente (Capul & Lemay, 2003; Eriksson & Englander, 2017).

Aceitação da pessoa com as suas riquezas e limites: O respeito pela pessoa traduz o facto de que todo o ser humano possui um valor intrínseco, seja qual for a inadequação dos seus comportamentos, o pode, eventualmente, constituir-se como um desafio quando se lida com situações de violência ou perversidade dos atos, desprezo, indiferença, entre outros. (Capul & Lemay, 2003).

Esforço para pôr em jogo atitudes de antecipação: Por forma a acreditar na evolução e na mudança, não contribuindo para imagens desestruturantes de um futuro definitivamente hipotecada, é importante antecipar e confiar no processo de mudança e no potencial de desenvolvimento do outro, ou a relação de ajuda fica contaminada/comprometida. (Capul & Lemay, 2003).

Atitude focada no momento presente (mindfulness): remete para uma consciência equilibrada, atenta, curiosa e sem julgamento, que ao ajudar a promover o bem-estar mental e emocional contribui para uma maior disponibilidade para estar na relação com o outro, em contacto com o próprio (experiências internas e externas). Na relação de ajuda pode ser uma ferramenta importante para uma prática de maior qualidade e consciência (Pommier, 2010; Kabat- Zinn, 2003)

Compaixão: reconhecimento da existência do sofrimento e estar aberto/disponível ao sofrimento do outro, mantendo uma atitude não crítica, tolerante, bondosa e de aceitação, com o desejo de diminuir e apoiar/ajudar na procura de estratégias para aliviar/amenizar/serenar a situação atual/presente.

Ambos (mindfulness e compaixão) têm surgido como construtos importantes para a relação de ajuda e de promoção do bem-estar profissional (Castilho & Pinto-Gouveia, 2011; Neff, 2003; MacBeth & Gumley, 2012).

Comunicação/estilos e relação: profissionais suficientemente próximos para pressentirem conteúdos mais desajustados ou com necessidade de intervenção e, por outro, suficientemente coerentes para serem considerados e reconhecidos, e assim lhes ser permitida a relação de ajuda. A assertividade pode surgir como o comportamento interpessoal que implica a simples e relativamente honesta expressão das condições da relação e da situação em causa/intervenção, sem levar a eventuais perdas (Del Prette, & Del Prette, 2001).

Disponibilidade emocional e empatia: Atenção e cuidado que o profissional demonstra ter para com os sentimentos e bem-estar emocional do outro, inclui também sinceridade, capacidade de resposta e afetividade (Eriksson & Englander, 2017)

Preservação da autonomia: O grau de liberdade que o profissional concede ao cliente na relação de ajuda para experimentar, emitir juízos, escolher atividades e expressar ideias e opiniões; engloba, também, o modo como lida com os conflitos, regras e problemas de comportamentos, evitando a dependência permanente e tóxica (Capul & Lemay, 2003).

Perspetiva sistémica: Para melhor compreender o caminho adaptativo, deve considerar-se a própria pessoa, o seu estado de maturação, o seu equilíbrio emotivo, o seu grau de autonomia; mas, também o seu estado de perpétuo devir, o seu potencial evolutivo e dinâmico nos planos fisiológico, intelectual, familiar, social. Não descurar o seu ambiente familiar, escolar e social, pois este também tem um passado e tradições, também se transforma e exige da parte da pessoa novas facetas de adaptação (Capul & Lemay, 2003).

Lógica do cuidado ao próprio

Na intervenção social, é importante que o profissional se interrogue, olhando sobre si mesmo: *Duplo Olhar* - o olhar sobre o outro e sobre si próprio.

É difícil dissociar a relação de ajuda do cuidar do outro, o que remete para as condições anteriormente referidas. Porém, é também difícil dissociar o cuidar do outro do cuidar do próprio/autocuidado. Implica estar atento ao seu bem-estar e à qualidade das suas práticas.

Melhorar a saúde e o bem-estar do profissional do contexto social, especificamente Técnico Superior de Serviço Social, tem sido sugerido como um ponto-chave para a “redução da fadiga da compaixão, melhoria da produtividade e da gestão de riscos, com consequentes benefícios para os clientes dos serviços” (Kotera et al., 2022, p.2). A evidência sobre os benefícios da promoção do bem-estar e saúde ainda é pouca investida, mas já reveladora de resultados promissores (Nikunlaasko et al., 2022; Beer et al. 2021; Beer et al. 2020).

A literatura evidencia a importância da prática de estratégias de autocuidado, mindfulness/atenção plena, compaixão e aceitação profissional, designadamente, *i)* em variáveis relacionadas com o contexto individual, como a diminuição de sintomas de ansiedade, depressão, trauma vicariante, fadiga da compaixão (Decker, Brown, Ashley, & Lipscomb, 2019; Delaney, 2018; Acinas, 2012), e *ii)* em variáveis relacionadas com o contexto de trabalho, como a motivação, satisfação e gratificação laboral, diminuição do stress ocupacional e burnout (Vonderlin et al., 2020; Klockner et al., 2021; Peinado & Anderson, 2020).

Neste sentido, e sobre forma de desafio, apresentam-se algumas questões que profissional pode/deve colocar:

- *Posso ser percebido pelo outro como digno da sua confiança, seguro e consequente?*
- *Posso comunicar sem ambiguidade a imagem da pessoa que sou?*
- *Sou capaz de ter atitudes positivas para com o outro: calor, atenção, afeto, interesse, respeito?*
- *Sou capaz de agir com sensibilidade/empatia na minha relação de ajuda, de modo que não seja entendido como uma ameaça?*
- *A minha segurança interna é suficientemente forte para permitir ao outro ser independente?*
- *Sou capaz de ver o outro como uma pessoa que está em devir ou vou ficar manietado pelo seu e meu passado?*

(adaptado de Capul & Lemay, 2003)

O *autocuidado* é uma prática aprendida que envolve todas as atividades que, com regularidade, escolhemos fazer e que ajudam a manter ou melhorar o nosso bem-estar e saúde psicológica, de notar que não é igual para todos e que variam em momentos/contextos diferentes da vida de cada um, o que remete para a importância de práticas de autoconhecimento e autoconsciência. Estas práticas permitem a identificação dos próprios sentimentos e emoções, bem como das capacidades, forças e limites, por forma a ativar e mobilizar respostas, recursos e estratégias eficazes e reguladoras. De referir, ainda, os comportamentos de autocuidado coletivo, que se referem às ações que são planeadas e desenvolvidas em cooperação (entre os membros de uma comunidade, família, grupo ou organização), que procuram um meio físico e social afetivo e solidário - necessário e pertinente à relação de ajuda. (Alves, 2020).

Neste seguimento, convidamos a considerar a checklist que se segue, para refletir sobre os seus comportamentos de autocuidado. Responda, o mais sinceramente possível e com base na sua experiência pessoal, assinalando com ✓ sempre que a resposta às afirmações for “sim, na maior parte do tempo”.

- *Com regularidade, dedico tempo a fazer atividades de lazer que me dão prazer.* _____
- *Experiencio momentos de tranquilidade e relaxamento.* _____
- *Experiencio momentos em que me “desligo” dos ecrãs (telemóvel, tablet, computador, televisão).* _____
- *Estou atenta/o à minha Saúde Física (ex. mantenho as minhas consultas médicas em dia) e Psicológica (ex. monitorizo e expesso as minhas emoções).* _____
- *Aceito quando erro ou falho e celebro os objetivos/ sucessos que alcancei.* _____
- *Procuro ativamente manter um equilíbrio entre a minha vida pessoal/familiar e profissional.* _____
- *Reservo tempo para a intimidade, comigo mesma/o ou com a(s)/o(s) minha(s)/meu(s) parceira(s)/o(s).* _____
- *Aceito ou peço ajuda sempre que sinto necessidade.* _____
- *Mantenho-me em contacto com pessoas importantes na minha vida.* _____
- *Partilho frequentemente os meus pensamentos e sentimentos com familiares ou amigos.*

- *Escolho alimentos saudáveis.* _____
- *Durmo o número de horas suficiente para me sentir bem.* _____

- *Mantenho-me fisicamente ativo ao longo do dia (por exemplo, levanto-me com frequência). _____*
- *Pelo menos uma vez por semana, pratico atividade física de intensidade moderada/intensa. _____*

Nota: Os resultados desta Checklist servem apenas para ajudar a tomar consciência e pensar sobre os próprios comportamentos de autocuidado.

Volte atrás e leia as afirmações em que não colocou ✓ . Pense o que poderia fazer e mudar para, da próxima vez, colocar um ✓

(retirado de OPP,2021)

Mindfulness, autocompaixão e aceitação

Como referido, a evidência tem vindo a demonstrar os benefícios do *mindfulness*, compaixão e autocompaixão na prática profissional, permitindo uma maior abertura, consciência e disponibilidade para estar no momento presente, sem julgamento, acolhendo quaisquer pensamentos e emoções difíceis que possam surgir na relação ajuda (Maddock, 2023). Este estado contribuirá para o aumento do foco, relaxamento e melhor regulação do pensamento-emoção (Le & Alefaio, 2020); e também contribuirá para os restantes elementos da autocompaixão, além do *mindfulness*, como a *humanidade partilhada*, que significa entender que as próprias experiências fazem parte de uma experiência humana partilhada e a *bondade*, isto é, a capacidade de ser amável e compreensivo com o próprio sofrimento, em vez de o evitar e negligenciar.

Convidamos a fazer os seguintes exercícios:

Exercícios:

1) Respiração - a técnica de respiração consciente é descrita como uma prática útil e simples no bem-estar.

Concentrar a atenção na respiração. Observar a respiração ao inspirar e expirar. Reserve um tempo para observar a respiração e apenas respire, sem forçá-la a mudar.

Sinta-a no abdómen. Coloque a mão na barriga e observe como sobe e desce. Continue a concentrar-se na respiração, enquanto inspira e expira. Esta prática pode ser repetida todos os dias. Quando perceber que a mente está a divagar, o que acontecerá, traga-a suavemente de volta ao foco da respiração. Ao praticar desta forma, a respiração torna-se uma âncora que pode ajudá-lo a manter o foco no presente (Kabat-Zin, 2003).

2) Exercício Mindful STOP - “Mini-meditação” para momentos SOS/tempestades emocionais:

É um exercício breve e simples, que pode fazer em qualquer lugar, a qualquer hora (mini meditação - STOP). Pode ser utilizado numa situação stressante, quando a mente está constantemente a “saltar” de pensamento em pensamento.

O mindful STOP pode ajudar a sair do modo “piloto automático”, tornando-o menos reativo e mais atento e consciente às respostas que dá numa determinada situação. Pode ajudá-lo neste processo seguir a sigla STOP, ou seja:

S- Parar/STOP. Quando está numa situação stressante, quando a mente encontra-se a vaguear constantemente, lembre-se de parar e faça este exercício. Este é o primeiro passo para sair do modo de “piloto automático”. Esteja sentado, de pé ou a caminhar assumindo uma postura atenta, digna e curiosa. Permita que os seus olhos se fechem ou olhem para a paisagem/ ponto focal que escolher.

T – Respirar. Dirija a atenção à sua respiração. Siga a sua respiração e observe a sua expiração e a deflação da barriga.

O– Observar. Observe quais são os pensamentos que estão a passar na sua mente. O melhor que pode fazer é reconhecer estes pensamentos como eventos mentais transitórios e se

desejar, coloque-os por palavras. Observe também quaisquer emoções, ou sensações corporais, como a temperatura das mãos ou dos pés. Apenas observe, sem julgar, o máximo que puder sobre a experiência que está a acontecer, aqui e agora, neste preciso momento.

P- Expandir e Responder. Expanda a sua consciência para incluir as outras partes do seu corpo, a sua experiência e a situação que está a vivenciar, e observe se consegue manter tudo, suavemente, na sua consciência. Gentilmente, observe se consegue acompanhar a sua respiração, enquanto flui pelo corpo. Também pode utilizar a respiração para convidar-se a permanecer no momento presente. Se notar tensão ou resistência, respire suavemente nessas áreas, através da inspiração e liberte-se delas na expiração. Ao expirar, pode dizer: “Já está aqui... o que quer que seja, deixa estar... eu posso pensar e/ou sentir isto..”. De seguida, “responda” (versus reagir) conscientemente, isto é, com consciência do que é realmente necessário na situação e de como pode cuidar melhor de si neste momento e contexto.

3) Práticas de atenção plena e autocompaixão

Pratique afirmações diárias para ajudar a sua mente a compreender que está a assumir a responsabilidade e a promover a aceitação do que está a pensar e a sentir. Por meio de afirmações positivas e diárias, saberá que há algo que pode fazer para melhorar o amanhã e a viver o presente.

Ao escolher, conscientemente, as palavras que o ajudarão a criar um sentido e propósito para a sua vida e assim preparar um caminho aberto à mudança, aprendizagem e a evitar a repetição de erros do passado (Gilbert, 2019).

(retirado de Alves, Magalhães, Carraça, & Sargento, 2022)

Conclusão

Na relação de ajuda, a conceção da intervenção, pode definir-se a partir de três pólos/ posições: *o eu* (o próprio interveniente), *o outro* (objeto da intervenção), *o contexto* (condições nas quais se desenvolve a intervenção). Ao longo deste capítulo, foram consideradas as condições necessárias para uma relação de ajuda, privilegiando *o eu* (profissional) e o seu papel e contributo, reconhecendo e atendendo às necessidades emocionais, stresse e outros desafios relacionados com a prática profissional em

contextos sociais, apelando ao autoconhecimento e autoconsciência - dimensões essenciais à relação de ajuda transformadora.

Foram apresentadas algumas estratégias/ exercícios de mindfulness e de autocuidado que, apesar de não abordarem as origens estruturais dos desafios enfrentados por estes profissionais, representam um avanço numa abordagem e entendimento mais alargado, consciente e compassivo que o exercício da profissão envolve, particularmente, numa relação de ajuda. Este duplo olhar mais atento e cuidado pode ser considerado como um meio para preparar/ capacitar os profissionais, pois contribuiu para a construção de uma identidade profissional mais sólida e consciente. O autocuidado e o mindfulness podem, assim, surgir como facilitadores de intervenções mais próximas das reais potencialidades e desafios dos profissionais, mas também da população alvo de intervenção (Griffiths et al., 2019; Trownbridge & Lawson, 2016).

Com isto, destacamos que uma prática profissional mais consciente e eticamente investida, não é tão resistente à capacidade de dúvida, à abertura ao imprevisível e ao indecível. Permite uma maior aceitação e perseverança profissional, que acolhe as dificuldades e não se serve delas para justificar eventuais comportamentos de maior desafio e/ou desistência, demissão ou negligência profissional, nesta área de elevada exigência e desgaste, que coloca o profissional em compartilha, com clientes e familiares, de momentos de medo, angústia, ansiedade e sofrimento - situações de fragilidade e necessidade de ajuda.

Referências

Acinas, M. (2012). Burnout Y Desgaste por Empatía en Profesionales de Cuidados Paliativos. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 2 (4), 11- 18.

Alves, A.B. (2020). Educar para o Autocuidado: um estudo com Profissionais do Trabalho Social. In Dalízia Amaral Cruz (org.). *A Psicologia e as Suas Interfaces no Campo Social* (pp. 128-139). São Paulo: Científica Digital.

Alves, A., Magalhães, C., Carraça, B., & Sargento, J. (2022). Autocuidado e Mindfulness em Profissionais do Contexto Social. In A. Silva & A. Vieira, (Eds.), *Ciências humanas: Desafios metodológicos e resultados empíricos 2* (pp.36-50). <https://doi.org/10.22533/at.ed.0222209065>.

Beer, O. W., Phillips, R., & Quinn, C. R. (2021). Exploring stress, coping, and health outcomes among social workers. *European Journal of Social Work, 24*(2), 317-330. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1751591>

Beer, O. W., Phillips, R., Stepney, L., & Quinn, C. R. (2020). The feasibility of mindfulness training to reduce stress among social workers: A conceptual paper. *The British Journal of Social Work, 50*(1), 243-263. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz104>.

Capul, M., e Lemay, M. (2003). *Da educação à intervenção social*, vols. I e II. Porto Editora.

Castilho, P., & Gouveia, J. P. (2011). Auto-Criticismo: estudo de validação da versão portuguesa da Escala das Formas do Auto-Criticismo e Auto-Tranquilização (FSCRS) e da Escala das Funções do Auto-Criticismo e Auto-Ataque (FSCS), *Psychologica, (54)*, p-63.

Decker, J., Jodi, L., Brown, C., Ashley, W., & Lipscomb, A. (2019). Mindfulness, meditation, and breathing exercises: reduced anxiety for clients and self-care for social work interns. *Social Work with Groups, 42* (4), 308-322.

Delaney, M.C. (2018) Caring for the caregivers: Evaluation of the effect of an eight-week pilot mindful self-compassion (MSC) training program on nurses' compassion fatigue and resilience. *PLoS ONE 13*(11), e0207261. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0207261>

Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (2001). *Psicologia das relações interpessoais: vivências para o trabalho em grupo*. Petrópolis: Vozes.

Eriksson, K. & Englander, M. (2017). Empathy in Social Work. *Journal of Social Work Education 53*(4), 1-15. doi:10.1080/10437797.2017.1284629.

Gilbert, P. (2019). Explorations into the nature and function of compassion. *Current Opinion in Psychology 28*, 108-114. <https://doi.org/10.1016/j.copsy.2018.12.002>

Kabat-Zinn J. Mindfulness-based interventions in context: past, present, and future. *Clinical Psychology-Science and Practice. 2003, 10*(2),144–156. doi:10.1093/clipsy.bpg016.

Klockner, K., Crawford, C., Craigie, M., Tsai, L., & Hegney, D. (2021). A qualitative exploration of a mindful resiliency program for community healthcare providers. *Nursing & Health Sciences, 23*(3),620-627. <https://doi.org/10.1111/nhs.1283>

Kotera, Y., Tsuda-McCaie, F., Maughan, G., & Green, P. (2022). Cross-cultural comparison of mental health in social work students between UK and Ireland: Mental

health shame and self-compassion. *The British Journal of Social Work*, 52(6), 3247–3267. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab240>

Le, T. N., & Alefaio, D. (2020). Mindfulness training for social service providers in Hawaii: context and considerations. *Journal of Social Service Research*, 46, 4, 524-537. <https://doi.org/10.1080/01488376.2019.1606758>.

MacBeth, A., & Gumley, A. (2012) Exploring compassion: a metaanalysis of the association between self-compassion and psychopathology. *Clinical Psychology Review*, 32 (6). pp. 545-552.

Maddock, A., McCusker, P., Blair, C., & Roulston, A. (2022a). The mindfulness-based social work and self-care programme: A mixed methods evaluation study. *The British Journal of Social Work*, 52(5), 2760-2777.

Neff, K. (2003a). Self-Compassion: An Alternative Conceptualization of a Healthy Attitude toward Oneself. *Self and Identity*, 2, 85-101. <https://doi.org/10.1080/15298860309032>

Newell, J. M., & MacNeil, G. A. (2010). Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: A review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians and researchers. *Best Practices in Mental Health: An International Journal*, 6(2), 57–68.

Nikunlaakso, R., Selander, K., Oksanen, T., & Laitinen, J. (2022). Interventions to reduce the risk of mental health problems in health and social care workplaces: A scoping review. *Journal of Psychiatric Research*, 152, 57-69 <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2022.06.004>

OPP (2021). Checklist sobre comportamentos de autocuidado -Cuido bem de mim?. https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/checklist_comportamentos_autocuidado.pdf.

Peinado, M., & Anderson, K. N. (2020). Reducing social worker burnout during COVID-19. *International Social Work*, 63(6), 757-760. <https://doi.org/10.1177/002087282096219>.

Pommier, E. A. (2010b). The compassion scale. Dissertation Abstracts International Section A: *Humanities and Social Sciences*, 72, 1174.

Turley R, Roberts S, Foster C, Warner N, El-Banna A, Evans R, Murmatov U, Walpita Y, Scourfield J. Staff Well-being and Retention in Children’s Social Work: Systematic Review of Interventions. *Research on Social Work Practice*, 32(3), 281–309. doi: 10.1177/10497315211052639.

Vonderlin, R., Biermann, M., Bohus, M., & Lyssenko, L. (2020). Mindfulness-based programs in the workplace: a meta-analysis of randomized controlled trials. *Mindfulness*, *11*(7), 1579-1598. <https://doi.org/10.1007/s12671-020-01328-3>

Xu, H. G., Tuckett, A., Kynoch, K., & Eley, R. (2021). A mobile mindfulness intervention for emergency department staff to improve stress and wellbeing: A qualitative study. *International Emergency Nursing*, *58*, 101039. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2021.101039>.