

Repositório ISCTE-IUL

Deposited in *Repositório ISCTE-IUL*:

2022-10-25

Deposited version:

Publisher Version

Peer-review status of attached file:

Peer-reviewed

Citation for published item:

Alarcão, M. & Fonseca, S. (2020). Empatia. In José Luís Gonçalves, Madalena Alarcão (Ed.), *Pilares do método UBUNTU*. (pp. 115-136). Lisboa: IPAV.

Further information on publisher's website:

<https://www.academialideresubuntu.org/pt/publicacoes/livro-2>

Publisher's copyright statement:

This is the peer reviewed version of the following article: Alarcão, M. & Fonseca, S. (2020). Empatia. In José Luís Gonçalves, Madalena Alarcão (Ed.), *Pilares do método UBUNTU*. (pp. 115-136). Lisboa: IPAV.. This article may be used for non-commercial purposes in accordance with the Publisher's Terms and Conditions for self-archiving.

Use policy

Creative Commons CC BY 4.0

The full-text may be used and/or reproduced, and given to third parties in any format or medium, without prior permission or charge, for personal research or study, educational, or not-for-profit purposes provided that:

- a full bibliographic reference is made to the original source
- a link is made to the metadata record in the Repository
- the full-text is not changed in any way

The full-text must not be sold in any format or medium without the formal permission of the copyright holders.

IV. Empatia

Madalena Alarcão

Susana Fonseca

“Tem a ver com ‘sentir com os outros’ e é um alicerce muito importante para poder trabalhar com os outros e para os outros. Empatia não é apenas sentir um qualquer sentimento. É um sentimento de amor pelos outros. O amor é uma parte muito importante do Ubuntu, porque não se pode trabalhar com pessoas se não se cuidar delas, se não as amar. Empatia é a capacidade de trabalhar com o coração. O Ubuntu envolve a cabeça, o coração e as mãos - a empatia concentra-se no coração.”

Volmink (2019, p. 65)

De que falamos quando falamos de empatia? Um olhar Ubuntu

A *empatia* é um dos ingredientes-chave das relações interpessoais de sucesso. Já muitas vezes ouvimos falar de *empatia* e até da associação entre simpatia e *empatia*. Mas *empatia* e simpatia não são a mesma coisa!

Empatia é a capacidade de um indivíduo entender e responder de forma adequada às emoções dos outros, de comunicar emocionalmente e promover um comportamento pró-social (Spreng, McKinnon, Mar, & Levine, 2009).

O termo *empatia* não é novo e já vem sendo discutido ao longo de muitos anos... Na década de 30, do século passado, a *empatia* era entendida como algo mais **cognitivo**, como a *capacidade de compreender* as reações emocionais dos outros. Passadas algumas décadas, nos finais dos anos 60, passa a valorizar-se a componente **emocional** da *empatia*, que se refere à *reação emocional de uma pessoa perante a emoção do outro*. Por exemplo, Hoffman (1987, p. 48) definiu *empatia* como “*uma resposta afetiva mais apropriada à situação de outra pessoa do que à própria*”. Este autor considera que a *empatia* é uma capacidade inata, com a qual já nascemos, mas que também pode ser desenvolvida através de aprendizagens e experiências vividas.

Desde a década de 80 e até aos dias de hoje, a *empatia* é entendida como sendo **multidimensional**, ou seja, *inclui uma componente cognitiva e uma componente emocional*. Assim, Eisenberg (2000), define *empatia* como uma resposta efetiva que decorre da compreensão do estado emocional do outro, que é idêntica ou similar ao que a outra pessoa sente. Esta autora salienta três tipos de reações

Empatia:

- *capacidade de entender e responder de forma adequada às emoções dos outros*
- *comunicar emocionalmente*
- *promover um comportamento pró-social*

Empatia (componentes):

- *Empatia emocional = sentir*
- *Empatia cognitiva = compreender*

Desde a década de 80 e até aos dias de hoje, a *empatia* é entendida como sendo **multidimensional**, ou seja, *inclui uma componente cognitiva e uma componente emocional*. Assim, Eisenberg (2000), define *empatia* como uma resposta efetiva que decorre da compreensão do estado emocional do outro, que é idêntica ou similar ao que a outra pessoa sente. Esta autora salienta três tipos de reações

emocionais na empatia: 1) *sentir a emoção do outro como reflexo*, 2) *responder a uma emoção*, e 3) *manifestar ansiedade perante o estado emocional do outro*.

Na perspetiva multidimensional da *empatia*, a **componente emocional** diz respeito àquilo que nós sentimos em resposta às emoções dos outros. A *empatia emocional* é, assim, a capacidade de partilhar ou tornar-se afetivamente tocado pelos estados emocionais de outras pessoas. A *empatia emocional* é composta pela preocupação empática com o outro e pelo desconforto ou angústia pessoal quando detetamos medo ou ansiedade na outra pessoa. Esta componente emocional da *empatia* é a que permite desenvolver o altruísmo e a entreatajuda. A *empatia emocional* é um dos preditores mais fortes do comportamento pró-social, da partilha, da vontade de ajudar os outros e do altruísmo.

A **componente cognitiva** da *empatia* refere-se à nossa capacidade de identificar e compreender as emoções dos outros. A *empatia cognitiva* é capacidade de, conscientemente, nos colocarmos na situação de outra pessoa para entender o que ela está a pensar ou a sentir. Por isso, integra a tomada de perspetiva e a fantasia, uma vez que esta componente envolve a compreensão intelectual ou imaginativa do estado emocional da outra pessoa.

Simpatia: Sentir POR outra pessoa

Empatia: Sentir COM outra pessoa

Uma das formas mais utilizadas para avaliar a *empatia* são os questionários de autorrelato, com as limitações próprias deste tipo de avaliação (Emauz, Gaspar, Esteves, & Carvalhosa, 2016). Um desses questionários é o Índice de Reatividade Interpersonal (IRI) desenvolvido por Davis, em 1980, e adaptado para a população portuguesa (Limpo, Alves, & Catro, 2010). Este instrumento é composto por quatro fatores:

- 1) **Preocupação empática** – capacidade de experienciar sentimentos de compaixão e preocupação pelo outro – exemplo de item “*Tenho muitas vezes sentimentos de ternura e preocupação pelas pessoas menos afortunadas do que eu*”;

2) **Desconforto Pessoal** – avaliação de sentimentos de ansiedade e desconforto em situações interpessoais tensas – exemplo de item “*Estar numa situação emocional tensa assusta-me*”;

3) **Tomada de perspectiva** - compreender os pontos de vista do outro - exemplo de item “*Acredito que uma questão tem sempre dois lados e tento olhar para ambos*”;

4) **Fantasia** – avaliar a propensão da pessoa para se colocar em situações fictícias e em partilhar sentimentos percebidos em personagens fictícias de livros, filmes, etc. - exemplo de item “*Facilmente me deixo envolver nos sentimentos das personagens de um romance*”.

A preocupação empática e o desconforto pessoal medem a *empatia emocional*, e a tomada de perspectiva e a fantasia medem a *empatia cognitiva*.

Mais recentemente, alguns autores como Vreeke e Mark (2003) propõem e defendem uma conceção de *empatia* situada num contexto de **comunicação**. A *empatia* é, assim, uma resposta a uma necessidade específica, que ocorre num contexto específico. Essas respostas, que as pessoas são capazes de dar, dependem de fatores como a combinação entre emoção e habilidades cognitivas, da forma como somos capazes de usar o autocontrolo, as características da personalidade e, mais importante, de fatores relacionais específicos.

De um modo geral, podemos concluir que a *empatia* humana é **uma reação emocional a uma outra pessoa. A empatia é muito importante para o relacionamento interpessoal, pois é a capacidade de cada um de nós perceber e responder adequadamente às emoções dos outros**. Para sentir *empatia*, a pessoa deve ser capaz de:

(1) Identificar e compreender a emoção que a outra pessoa está a experienciar;

(2) Assumir a perspectiva da outra pessoa ou ser capaz de se colocar no lugar do outro;

(3) Experimentar a mesma emoção ou emoções sem se deixar dominar por elas.

Empatia é diferente de simpatia!

Com as definições apresentadas fica mais claro, agora, que simpatia e *empatia* são bastante diferentes! **Simpatia é um sentimento POR outra pessoa**, ou seja, podemos sentir afinidade por alguém quando partilhamos interesses, ideias e valores com essa pessoa e estabelecemos com ela uma relação interpessoal satisfatória e positiva. Alguns dos nossos comportamentos onde podemos demonstrar simpatia são, por exemplo, a amabilidade para com um amigo, a gentileza de oferecer o nosso lugar no autocarro, a amabilidade de cumprimentar os vizinhos e os colegas. **Empatia é sentir COM a outra pessoa**. Ou seja, é a capacidade que temos de compreender a realidade do outro, aceitando-o e respeitando-o, independentemente de simpatizarmos com ele ou não e de concordarmos ou não com os seus interesses, ideias e valores. Ser empático é ser capaz de entender e partilhar o que as pessoas estão a sentir e a pensar; é sentirmo-nos afetados por essa emoção, procurando ajudá-las a lidar com as suas emoções. Alguns exemplos de como podemos ser empáticos: aceitar pessoas que têm posições políticas, crenças religiosas ou tradições culturais diferentes das nossas; é compreender diferentes pontos de vista, escutar os outros com atenção (procurando compreender o que está a ser dito mesmo sem palavras, isto é, dando importância também à comunicação não verbal, à mímica, à postura, aos gestos, ao contacto visual); é agir no sentido de ajudar o outro a lidar com a situação.

A empatia é uma competência que pode ser ensinada e desenvolvida, tal como outras competências sócio-emocionais.

Como posso colocar-me no lugar do outro?

Agora que já sabemos que “ser empático” é ter a capacidade de nos colocarmos no lugar do outro, de identificar e compreender as suas emoções (*empatia cog-*

nitiva), a partir da escuta ativa que fazemos da sua comunicação/comportamento e das sensações e sentimentos que ele/ela provoca em nós (*empatia emocional*), vamos pensar **como é que podemos ser (cada vez**

- *Estou a respeitar o outro como ser singular, com individualidade própria?*
- *Tenho, realmente, disponibilidade para ouvir o outro?*
- *O que é que eu estou a sentir?*
- *De que é que ele/ela precisa?*
- *Como posso ajudá-lo/a?*

mais) empáticos. Embora haja pessoas que são naturalmente mais empáticas do que outras, todos podemos desenvolver a *empatia*, criando condições para nos conectarmos positivamente com cada vez mais pessoas e organizações. Desta forma, ajudamos a construir um mundo em que todos nos podemos sentir mais integrados, amados e respeitados.

Como posso reconhecer que estou a ser empático/a?

Sabendo que “*ser empático*” é “*ouvir com o coração*”, é “*calçar os sapatos do outro*”, e sentir como posso ajudá-lo/a, como posso ser-lhe útil, torna-se fundamental compreender se estou, ou não, a ser realmente empático/a.

Há cinco aspetos fundamentais a considerar:

a. Estou a respeitar o outro como um ser singular, único, com individualidade própria?

Para poder ser verdadeiramente empático/a, tenho que ver o outro como alguém que tem a sua própria individualidade e que, apesar de todas as semelhanças que possa ter com outras pessoas, ou até comigo, tem características e necessidades que são muito suas. Tenho, portanto, que olhá-lo/a como um ser único.

P.e., apesar da generalidade dos imigrantes sentir saudade do seu país, dos familiares e amigos que lá deixou, de poder ter dificuldades de integração na sociedade de acolhimento, de poder sentir-se mais ou menos aceite, aquela pessoa, em particular, terá experiências mais e menos positivas que, em articulação com os seus valores, os seus obje-

tivos, os seus recursos, as suas forças e fragilidades, a fazem sentir-se de uma determinada forma. É aquela pessoa, e não o/a imigrante que ele/a é, que eu tenho que escutar.

Embora eu não possa anular os meus valores, as minhas convicções, o meu conhecimento, as minhas experiências, as minhas ideias, a verdade é que, para ser empático/a, eu tenho que, por alguns instantes, pôr tudo isto em *standby*, ou em “*modo de pausa*”, para poder olhar a realidade de que o outro me fala com os seus próprios olhos. É importante que eu possa sentir o que ele/a está a sentir e/ou a pensar.

Pe., se estou a conversar com uma pessoa que é vítima de violência doméstica, que me conta que é vítima de violência psicológica e física por parte do marido/mulher, mas que me diz que não o/a quer deixar, eu não posso considerar que a melhor coisa que aquela pessoa tem a fazer é separar-se do marido/mulher, por muito que seja essa a minha convicção. Se o fizer, estou a ouvir-me a mim próprio/a; não estou a escutar aquela pessoa. Tenho que ouvir o que me diz, o que me pede, mesmo que não consiga exprimi-lo por palavras, mesmo que os silêncios, os sussurros, as lágrimas, a postura corporal, digam tanto ou mais do que as palavras que partilha comigo. E é com essa base, compreendendo quais são os seus valores, as suas crenças, os seus objetivos, que tenho que pensar como é posso ajudá-la/o. Por vezes, a ajuda é, tão só, dar-lhe espaço para que possa desabafar, embora seja sempre importante ajudar o outro a organizar ideias e sentimentos, a pensar mais claro ou a sair do círculo vicioso de pensamentos em que está bloqueado. Se conseguirmos fazer isso, estamos a empoderar a pessoa e a criar condições para que ela encontre a(s) solução(ões) para o problema. Num caso de violência, e qualquer que seja a evolução da conversa, é sempre fundamental ajudar a pessoa a garantir a sua segurança.

b. Tenho, realmente, disponibilidade para ouvir o outro?

É impossível escutar e ajudar alguém quando não temos disponibilidade para poder estar integralmente, de corpo e alma, com essa pes-

soa. Hoje, e quando ela precisar. Significa isso que temos que abdicar das nossas necessidades, dos nossos outros compromissos, quando houver incompatibilidade de tempos? NÃO. Significa, apenas, que temos que ter uma comunicação clara, que temos que deixar explícitas as regras da nossa disponibilidade. E que, no tempo em que estamos com o outro, estamos mesmo com ele/a. Não podemos ter apenas um ouvido disponível, enquanto vamos pensando em outras coisas que podem ser igualmente importantes; não podemos usar o outro ouvido para outra coisa qualquer. O *multitasking* não é compatível com a *empatia*. Esta exige-me que sinta realmente vontade de sentir o que o outro está a sentir.

P.e., se, naquele momento, não estou realmente disponível para escutar aquela pessoa, tenho que ter a coragem de lhe dizer: sinto que gostava/precisava que eu a escutasse e, por isso, lhe peço desculpa por não poder fazê-lo no imediato, mas, neste momento, porque tenho um compromisso que já tinha assumido antes (pode, se for adequado, dizer-se o que é), não consigo disponibilizar o tempo e a atenção que merece; posso vir ter consigo/ligar-lhe às xx horas? Posso pedir-lhe que, entretanto, me deixe ficar consigo, no seu coração? (eventualmente, pode ser útil ter um gesto de conforto com a pessoa, p.e., apertar as suas mãos nas minhas, enquanto a olho nos olhos, e lhe digo a última frase).

P.e., se, na realidade, sinto que não tenho mesmo disponibilidade para estar com aquela pessoa, não porque não tenha tempo, mas porque não consigo ser verdadeiramente empático/a com ela (porque me irrita, porque me faz sentir demasiado ansioso/a), então é melhor pedir a um/a colega que esteja com aquela pessoa, enquanto não consigo resolver esta minha dificuldade.

c. O que é que eu estou a sentir?

Embora seja fundamental deixar-me tocar pela emoção do outro (p.e., tristeza; ansiedade; medo), ser empático não é espelhar essa emoção (p.e., sentir-me também triste, stressado ou com medo) nem respon-

der como responderia se fosse eu que me se estivesse a sentir como ele/a. Muito menos é deixar-me dominar por uma emoção (p.e., irritação, falta de paciência) que o outro me provoca (p.e., porque não suporto quem se faz de vítima, ou porque já expliquei várias vezes à pessoa o que deve fazer). É, sempre, muito importante que eu distinga as minhas emoções/sentimentos/pensamentos dos da pessoa que tenho à minha frente.

Ao deixar-me tocar pela emoção, ou pelos pensamentos do outro, o que é importante é que eu pense: como é que esta pessoa está a sentir-se? De que é que ela *mais* precisa neste momento? Quais são os seus recursos? As suas forças? As suas fragilidades? O que é eu posso dar-lhe ou dizer-lhe? É mesmo isso aquilo de que ele/a precisa? Ou é, apenas, aquilo que eu faria ou diria numa situação semelhante?

d. De que é que ele/ela precisa?

Por tudo o que vimos dizendo, percebemos que “ser empático” exige uma *escuta ativa*. Só dessa forma eu posso ajudar o outro. Só dessa forma o qualifico, isto é, lhe faço sentir que estou interessado/a nele, que respeito a sua opinião.

Quando escutamos, verdadeiramente, o outro somos capazes de deixar de nos ouvir apenas a nós próprios para ouvir aquilo que ele/a está a dizer, bem como aquilo que não consegue verbalizar e que, muitas vezes, é o mais importante, é o que o/a aflige, incomoda ou lhe causa problema.

Fazer uma escuta ativa é uma tarefa complexa e que exige muito de nós. Por várias razões:

- Desde logo, porque nos **obriga a descentrarmo-nos de nós mesmos** para escutar o outro: por vezes, o que o outro pensa, sente, diz é tão diferente do que imaginamos, do que estamos habituados ou à espera, do que nos interessa, do que valorizamos, que não o/a ouvimos verdadeiramente e lhe respondemos com aquilo que sabemos, que estamos habituados a responder

ou que consideramos ser mais certo ou útil. Como se compreende, neste caso, não estamos a ouvir o outro, mesmo que pensemos que sim; estamos a ouvir-nos a nós!

- Em seguida, porque apesar de não dever ouvir/responder ao outro em função do meu quando concetual e das minhas vivências eu **posso ter que me ouvir também a mim** (às minhas emoções, sentimentos, pensamentos, aprendizagens) para o/a ajudar. Há momentos em que o mais difícil é percebermos o que nos incomoda: sabemos que nos sentimos mal, mas não sabemos porquê, ou com quê. Ser empático, neste caso, é compreender que o outro não consegue dar nome ao que sente e que, por isso, precisa que eu possa “*emprestar-lhe*” as emoções e reflexões que experimento ao ouvi-lo e que, com base nelas, possa colocar-lhe algumas questões.
- Finalmente, porque aquilo de que o outro mais precisa de mim é que **eu lhe devolva ou o/a ajude a descobrir informação que lhe seja útil**, isto é, que seja suficientemente diferente daquela que ele/a já conhece mas não tão distinta das suas referências que ele/a não possa integrá-la. Muitas vezes, para podemos ajudar o outro a descobrir e a apropriar-se dessa “informação que faz a diferença”, temos que fazer perguntas abertas, reflexivas, isto é, perguntas que o/a levem a ver a “realidade” por um outro prisma, que lhe permitam descobrir coisas que não sabia, ou que não sabia que sabia. O poder dar perguntas abertas e reflexivas é enorme porque, exatamente, permitem fazer emergir informação desconhecida ou ignorada.

Pe. se uma pessoa está a visitar a sua história de vida para a partilhar na “Biblioteca” Humana” e nos diz: “acho que a minha vida é completamente banal, não tem interesse para ninguém, não consegue ser inspiradora..., não interessa que digamos que sim, que todas as vidas podem ser inspiradoras mesmo que não o pareçam, porque isso não vai ajudar aquela pessoa, pelo menos naquele momento. Precisamos de ajudá-la a descobrir como é que a sua vida pode inspirá-la, desde logo a si própria, e a perceber o que é que gostava de fazer a seguir.

Podemos, então, começar por dizer: “É possível que tenha razão; quer-me contar um pouco da sua história? Se quisesse repetir alguma parte da sua história, o que seria? Como se sentiu nessa altura? E agora...?”

Mas podemos, também, perguntar: “O que é, para si, uma vida inspiradora? Já alguma vez pensou na coragem que pode existir em manter a rotina? Pode dar-me um exemplo de algo que tenha feito, por muito pequenino que seja, que tenha sido importante para outra pessoa? Ou para si?”

“Ser empático” é ajudar o outro a descobrir-se, a dar nome e a mentalizar as suas emoções e o seu sofrimento. Eventualmente a sua alegria e bem-estar, ainda que, nestes casos, tenhamos menos necessidade de ter alguém que se “coloque no nosso lugar” e nos ajude.

Na escuta ativa, a dimensão não verbal pode ser também muito importante: olhar o outro, aproximarmo-nos dele/a ainda que mantendo a distância de conforto, baixarmo-nos ao seu nível (muito importante com crianças ou com alguém que seja mais baixo ou que esteja sentado, p.e.), inclinar-mo-nos na sua direção, tocar-lhe ou dar-lhe a mão, abraçar... podem ser ingredientes fundamentais na comunicação que estabelecemos com a outra pessoa.

O tom de voz, a utilização de pequenos incentivos a que prossiga na sua comunicação (p.e., *sim, sim...; hum...; estou a ouvir...; estou a acompanhar...*), o rephraseamento, são igualmente muito importantes.

A aceitação de tempos de silêncio, ainda que seja muito difícil, pode ser igualmente muito importante. O silêncio pode corresponder: i) *a um momento de elaboração*, em que o outro não precisa que o/a interrompamos com mais questões mas apenas que tenhamos paciência e aguardemos que processe a informação/emoção que está a experienciar; ii) *a um momento em que procura ganhar coragem* para partilhar alguma nova informação e em que precisa da nossa calma para poder ter essa coragem (é importante não esquecer que é a nossa intranqui-

lidade, a nossa insegurança que não nos permite “aguentar” os silêncios); iii) *a uma simples necessidade de pausa*. A aceitação do choro é semelhante: porque o associamos a sofrimento, temos dificuldade em suportá-lo e apressamo-nos, muitas vezes, a tentar “estancá-lo”, dizendo ao outro que não chore, que tudo se vai resolver, ou fazendo um movimento de aproximação (p.e., dando um abraço). O choro pode significar elaboração/mentalização ou descarga emocional. “Ser empático” é aceitá-lo, dando ao outro o tempo de choro de que necessita.

e. Como é que posso ajudá-lo/a?

Como já referimos, o melhor apoio que podemos dar ao outro é ajudá-lo/a a (re)conhecer as suas emoções, a compreender como pode lidar com elas, a descristalizar, ou a flexibilizar, a visão que tem da sua vida, ou das suas dificuldades – no fundo, a aumentar o seu *autocombhecimento* – e a ganhar confiança na sua capacidade de acreditar, de fazer diferente, de progredir, de ter esperança, de perdoar – no fundo, a aumentar a sua *autoconfiança*.

É importante não esquecer que, na maior parte das vezes, o que pode mudar-se é a forma como vemos a “realidade”. “Ser empático” é podermos “*ouvir com o coração*” de modo a ajudar o outro a dar esse passo.

8 passos para praticar empatia

Interesse-se, genuinamente, pelas pessoas, pelo que sentem, pensam e vivenciam. Exercite-se a conhecer outras realidades, outras formas de pensar e de sentir, diferentes da sua;

- 1. Interesse-se, genuinamente, pelas pessoas, pelo que sentem, pensam e vivenciam. Exercite-se a conhecer outras realidades, outras formas de pensar e de sentir, diferentes da sua;*
- 2. Ponha o seu ponto de vista em “modo de pausa” ou aceite usar os “óculos dos outros”, por algum tempo. Mesmo que não concorde, procure, genuinamente, compreender o ponto de vista do outro. Compreender não significa concordar; significa, apenas, que não deixa que os seus*

valores/crenças/ideias se sobreponham às do outro e o/a impeçam de compreendê-lo;

3. *Olhe para si e pense se está mesmo disponível* para aceitar os outros, e as suas perspetivas.
4. *Pratique uma escuta ativa*, ouça com o coração. Não julgue: ouça. Não esteja preocupado/a com o que vai dizer a seguir: ouça. Não se escute apenas a si próprio: ouça o outro. Se ouvir, realmente, saberá o que dizer/fazer a seguir. Nem que seja partilhar com a outra pessoa que precisa que ela a ajude a identificar o que mais a incomoda/perturba/entristece... Em alguns casos, pode ser útil escrever num papel (num quadro, no chão) algumas das coisas que o outro foi partilhado para, depois, hierarquizar ou estabelecer ligações. Não se esqueça de que a escuta ativa, quando bem feita, permite que o outro descubra novos sentidos, novas visões.
5. *Identifique a mensagem central*. Exercite-se a compreender o que é realmente mais importante para aquela pessoa, naquele momento. Por exemplo:

- a. *sentir-se ouvida*: então rephraseie/sintetize o que ela disse;
- b. *sentir-se compreendida*: para além de rephrasar o que ela disse, acrescente algo, em forma de pergunta para que ela possa pensar e confirmar ou infirmar, que permita à pessoa pensar alguma coisa que ainda não tinha pensado e que pode ajudá-la a sair da situação em que se encontra;
- c. *sentir-se acompanhada*: para além de mostrar que compreende o que a pessoa disse, clarifique a sua disponibilidade para poder estar/ouvir/ajudar.

6. *Responda de forma encorajadora* à mensagem central, isto é:
 - a. *reconheça as emoções que a pessoa transmite*, ou que a dominam naquele momento (p.e., tristeza, raiva, confusão, impotência, falta de confiança, falta de força) e sublinhe aspetos positivos que a mesma revelou na forma de lidar com as suas emoções e/ou problemas, mesmo que tenha sido em outros momentos (p.e., a coragem de esperar pelo momento certo para falar, a força de contrariar adversidades, o ser capaz de descobrir aspetos positivos mesmo em situações/acontecimentos/comportamentos problemáticos, o ter esperança, o ter um propósito);

- b. *evidencie o que pode ser uma saída* para a forma como a pessoa se sente ou para a resolução do problema (p.e., amplificar um momento/experiência em que a pessoa se tenha sentido bem, que recorde como algo que lhe dá prazer/esperança/força; fazer uma lista do que precisa de fazer e hierarquizar ou identificar uma coisa que podia fazer, por muito pequenina que seja, mas que a ajude a sentir-se melhor).

Não se esqueça que, por vezes, o mais importante é ajudar a pessoa a olhar para o problema/situação em que se encontra de forma diferente (a isto chama-se reenquadramento¹): o que mais nos bloqueia e nos retira capacidade de lidar autonomamente e de forma positiva com as situações, mais ou menos adversas que todos vivemos, é ficarmos presos e prisioneiros da visão que construímos sobre a situação e/ou sobre o nosso papel nessa situação; muitas vezes, não é possível mudar os acontecimentos ou as situações que vivemos; mas é sempre possível mudar o “nosso olhar”. Alterar a visão que temos do que nos aflige, do que nos incomoda, do que vivemos e nos faz sentir infelizes tem um poder transformador enorme e é sempre uma solução que nos faz caminhar em frente. Podemos não saber exatamente o que vai acontecer a seguir; mas conseguimos sair do bloqueio, do “lamaçal”, em que nos encontramos.

Em situações emocionalmente muito intensas, em que o outro se sinta desprotegido, inseguro, abandonado, pode ser importante um contacto mais corporal (p.e., um abraço forte e envolvente; um segurar das mãos e um olhar “quente e tranquilo”).

1 Reenquadrar é dar uma nova (e diferente) leitura a algo que conhecemos. É como se encaixilhássemos um quadro com uma moldura de tal forma diferente que a visão que temos dele passa a ser distinta. P.e., estamos perante um reenquadramento quando, face a alguém que nos diz – *“sou um fracasso! passei toda a minha vida a silenciar a violência que havia em minha casa; isolei-me e tornei-me emocionalmente mudo e surdo dentro de minha casa”* – lhe perguntamos “é um silêncio duro, custoso, mas já pensou como ele também lhe permitiu desenvolver uma sensibilidade e um cuidado especial com a natureza, como ele lhe permitiu ler imenso e conquistar uma cultura geral enorme?”.

7. *Seja flexível para alterar a visão que vai construindo acerca daquilo que o outro partilha* quando, devolvendo-lhe essa visão, o outro não a aceita. Isso pode acontecer porque não estamos a conseguir captar a mensagem central. Nesse caso, devemos começar por pensar se a nossa resposta tem mais a ver com a visão que nós próprios temos da situação/problema, com as nossas ideias/valores/preocupações, ou com a informação/preocupação que o outro partilha conosco. Depois, temos que perceber se terá havido algo a que não demos atenção ou algo que o outro não foi capaz de expressar. Em qualquer dos casos, temos que aumentar a escuta ativa.

Mas também podemos ter que ser flexíveis para alterar a visão que vamos construindo acerca daquilo que o outro partilha quando os seus pensamentos e sentimentos mudam. Há pessoas que se encontram num estado de confusão tão grande, ou que estão tão ansiosas/inseguras/ receosas, que podem ir negando sucessivamente aquilo que começaram por afirmar. Em algumas situações, este tipo de comunicação pode servir um propósito, mesmo que não seja muito consciente, e que é o de não permitir que se estabeleça uma relação significativa. Mas, felizmente, essas são situações raras, em que existe já uma perturbação séria do funcionamento psíquico. Na maior parte das vezes, ao falar sobre o que a incomoda, ao dar (ou ver dado) nome às suas emoções, a pessoa vai descobrindo que aquilo que pensava/que sentia é gerível e/ou pode ser transformado. Continuar a ser empático exige paciência, muita atenção, escuta ativa, rephraseamento, reenquadramento. E muita flexibilidade.

Pode, ainda, acontecer que a alteração de discurso, a não aceitação do que devolvemos, tenha um valor defensivo, isto é, que o outro negue ou não aceite o que lhe devolvemos (através do rephraseamento, do reenquadramento, das perguntas abertas) porque não está preparado para a mudança, ou para a nova visão, que lhe estamos a propor. Nesse caso, é muito importante que possamos perceber porque é que a outra pessoa se sente ameaçada por aquilo que lhe devolvemos; dessa forma, em vez de insistirmos no que já afirmámos/questionámos, temos que

descobrir uma outra forma de ajudar o outro a compreender o que se passa consigo.

8. *Desafie os seus preconceitos ou ideias pré-concebidas.* Ser empático, vimos já, exige que não julgemos. Colocar os nossos valores e as nossas convicções “em modo de pausa” obriga-nos a sair da nossa zona de conforto para perceber/aceitar o ponto de vista do outro, para compreender se a visão que ele/a tem lhe é útil e, caso não seja, para estabelecer pontes com outras visões, nas quais a nossa pode estar, ou não, presente.

Para praticar...

Como referimos anteriormente, podemos exercitar a nossa capacidade de “sermos empáticos”.

Em primeiro lugar, temos que cuidar de nós antes de cuidarmos dos outros. E isso implica *autoconhecimento* (*vide* Capítulo 1) e *autoconfiança* (*vide* Capítulo 2).

Depois, podemos usar um *medómetro de empatia*.

Pense numa situação em que esteve com alguém que lhe pediu/ou a quem deu orientação, ou outro tipo de apoio, e “meça” o quanto foi empático/a; registre quanta “empatia” usou, sendo que a 1 corresponde o valor mais baixo e a 4 o valor mais alto. Na coluna dos exemplos, escreva exemplos de interações (verbais e/ou não verbais que teve com essa pessoa e que ilustram o aspeto sobre a qual está a fazer a sua avaliação.

MEDÓMETRO DA EMPATIA					
Na situação em que estive com a pessoa X....	1	2	3	4	Exemplos
Respeitei-a como ser singular, com individualidade própria					
Tive disponibilidade para ela					
Ajudei-a a reconhecer as suas emoções/dificuldades					
Pus as minhas ideias/valores/convicções/preconceitos “em modo de pausa”					
Conseguí fazer escuta ativa					
Compreendi aquilo de que precisava					
Usei mensagens encorajadoras					
Fui flexível, alterando, sempre que necessário, a minha visão acerca do que partilhava comigo					
Permiti-lhe descobrir o caminho a seguir					

Tabela 3 – Medómetro da empatia.

Fonte: Autoria própria

Se *EU* tiver *empatia* o que acontece ao *TU*?

Ao sermos capazes de nos colocarmos no lugar do outro (do *tu*), de (ajudar a) identificar e compreender as suas emoções, as suas dificuldades, os seus problemas, os seus conflitos, as suas dúvidas, as suas fragilidades, mas também as suas forças, os seus recursos, as suas vitórias, as suas crenças, os seus valores, as suas visões, nós estamos a fortalecer o *tu* porque estamos a ajudá-lo a ter condições para, *em segurança e com confiança*:

- ter voz e, assim, ouvir-se e ser ouvido;
- se questionar e, assim, poder aumentar o seu *autoconhecimento* (*cf.* Capítulo 1);
- se fortalecer, já que, através das minhas questões, dos meus refraseamentos, do meu apoio, pode identificar (mais facilmente) a sua *resiliência* (*cf.* Capítulo 3) bem como aquilo que quer manter e o que quer mudar, na sua vida, na sua maneira de estar (consigo e com os outros), nos seus projetos, nos seus comportamentos, etc.;
- acreditar em si e nas suas potencialidades e/ou (re)organizar a visão que tem de si mesmo (*cf.* Capítulo 2);

- se reconciliar consigo próprio e/ou com os outros, nomeadamente em situações em que equacionar o perdão ou em que revisitar a sua história de vida possa ser fundamental;
- passar a ter condições dignas de vida, sempre que as mesmas não existem e o *Eu* se coloca ao serviço do outro (*cf.* Capítulo 5);
- poder exercer a sua cidadania, sendo este um direito inalienável, mas a que nem todos têm (igual) acesso.

Alguns avisos à navegação parecem ser importantes, pois podem acontecer connosco, uma vez que acontecem com alguns outros! Quando somos empáticos (*Eu*) e colocamos os nossos sentimentos no outro (*Tu*), há o risco de confundirmos o *Eu* e o *Tu*. Quando colocamos no outro a nossa própria realidade, fica diminuída a nossa capacidade de conhecer e entender o outro, na sua singularidade e particularidade. Cada um de *NÓS* é único!

A *empatia* que desenvolvemos com os outros promove comportamentos de ajuda e beneficia as relações sociais. Quanto mais empáticos formos, mais comportamentos pró-sociais temos e melhores e mais fortes são as relações que estabelecemos com os outros, ou dito de outra forma: quanto mais empático *eu* for com o *tu*, melhor as relações que *Eu* e *Tu* temos. Se *Eu* tiver *empatia*, o *Tu* é mais feliz! Se *Tu* és feliz, *Eu* sou feliz!

Porque é que Nelson Mandela fez o que fez? Inspiremo-nos... no seu coração!

Na Academia de Líderes Ubuntu, é muito importante o legado de líderes como Mandela (“ninguém é invisível”, “temos que cultivar um profundo respeito por cada pessoa”, “é importante conhecer a outra margem”), Desmond Tutu (“és humano quando te relacionas com os outros”), Martin Luther King (“não tentemos satisfazer a sede de liberdade bebendo da taça da amargura e do ódio”; “a injustiça num lugar qualquer é uma ameaça à justiça em todo o lugar”, “as nossas vidas começam a acabar no dia em que nos calarmos sobre as coisas que importam”), Madre Teresa de Calcutá (“a maior enfermidade é a solidão; a melhor forma de combatê-la é entregar-me aos outros, dar-lhes o meu tempo”; “é importante conhecer e processar as dúvidas, usá-las para questionar e reforçar as próprias crenças”), Malala (“nós percebemos a importância da nossa voz quando somos silenciados”): todos eles são

peessoas profundamente empáticas que se colocaram ao serviço dos outros e assim puderam dar Vida a muitos *TU*.

Eu sou porque tu és!

Ser (cada vez mais) empático é construir caminho para que possamos viver num “mundo arco-íris”, em que nos respeitamos e respeitamos os outros, em que ajudamos e criamos oportunidades crescentes de reciprocidade, esse ingrediente fundamental das relações humanas que nos faz sentir úteis e nos traz felicidade e bem-estar.

Como refere Desmond Tutu², “*não* podes ser humano por ti próprio. Tu és humano quando te relacionas com os outros. Tu tornas-te humano [com os outros]. (...) fomos realmente feitos para esta rede delicada de interdependência. (...) Preciso de ti. De forma a que eu consiga ser eu, necessito que sejas tu na tua plenitude. Fomos feitos para a complementaridade. (...) Não és humano porque pensas. És humano porque participas na relação”.

O mundo global, e cada um de nós, precisa cada vez mais de perceber e de atuar num registo de complementaridade, não se esquecendo de que cada um de nós precisa de estar atento, ser sensível e disponível para os outros. Só assim se realiza plenamente e só assim não está sozinho.

Ser empático é uma arte. Exige trabalho, treino, atenção, paciência, tolerância, descentração, disponibilidade e AMOR.

A promoção da *empatia* junto de crianças, jovens e adultos (TODOS NÓS) e a sua compreensão da importância das emoções dos outros, são fatores determinantes para a construção de um sentido de comunidade, do estabelecimento de pontes, de união na diversidade e de bem-estar comum. Porque dependemos uns dos outros, crescemos e aprendemos juntos!

² “Who we are: Human uniqueness and the African spirit of Ubuntu”, Templeton Prize 2013, disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=0wZtfqZ271w&feature=youtu.be>

Para saber mais...

Propostas de leitura

Allemand, M., Steiger, A., & Fend, H. (2015). Empathy development in adolescence predicts social competencies in adulthood. *Journal of Personality*, 83 (2), 229-241.

Fan, Y., Duncan, N., Greck, M., & Northoff, G. (2011). Is there a core neural network in empathy? An fMRI based quantitative meta-analysis. *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 35, 903-911.

Teding van Berkhout, E., & Malouff, J. M. (2016). The efficacy of empathy training: A meta-analysis of randomized controlled trials. *Journal of Counseling Psychology*, 63 (1), 32-41.

Websites

- Programa de desenvolvimento da empatia em crianças e adultos – *Roots of Empathy*, disponível em <https://rootsofempathy.org>
- Movimento global – *Culture of Empathy*, disponível em <http://cultureofempathy.com>
- Recurso para Educadores, disponível em <https://mcc.gse.harvard.edu/resources-for-educators/how-build-empathy-strengthen-school-community>

Sugestões de vídeos

Ted Talks

- “*Empathy: the heart of difficult conversations*”, Michelle Stoew, disponível em https://www.ted.com/talks/michelle_stowe_empathy_the_heart_of_difficult_conversations?utm_campaign=tedspread&utm_medium=referral&utm_source=tedcomshare

- “*Building Empathy: How to hack empathy and get others to care more*”, Jamil Zaki, disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=-Ds-pKSYxYDM>

Outros

- “*O Poder da Empatia*”, disponível em https://www.youtube.com/watch?v=VRXmsVF_QFY&feature=youtu.be
- Vídeo de animação sobre empatia, disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=OQq-H6EfJHo>

Referências bibliográficas

- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 85-103.
- Eisenberg, N. (2000). Empathy and sympathy. In M. Lewis and J. M. Haviland-Jones (Eds.), *Handbook of Emotions* (2nd Ed.) (pp.677-691). New-York: The Guilford Press.
- Emauz, A., Gaspar, A., Esteves, F. & Carvalhosa, S. F. (2016). Adaptação da escala de empatia com animais para a população portuguesa. *Análise Psicológica*, 2(XXXIV), 189-201.
- Hoffman, M. L. (1987). The contribution of empathy to justice and moral judgment. In N. Eisenberg & J. Strayer (Eds.), *Empathy and its development* (pp. 47-80). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Limpo, T., Alves, R. A., & Catro, S. L. (2010). Medir a empatia: Adaptação portuguesa do Índice de Reactividade Interpessoal. *Laboratório de Psicologia*, 8(2),171-184.
- Spreng, N., McKinnon, M., Mar, R., & Levine, B. (2009). The Toronto Empathy Questionnaire: Scale development and initial validation of a factor-analytic solution to multiple empathy measures. *Journal of Personality Assessment*, 91(1), 62-71.
- Volmink, J. D. (2019). Ubuntu: Filosofia de vida e ética social. In Consórcio “Ubuntu Building Bridges for Peace”, (Ed.), *Construir pontes Ubuntu – Para uma liderança servidora* (pp. 47-68). Lisboa: ImPress. <http://livro.academialideresubuntu.org/>
- Vreeke, G.J., & Mark, I. (2003). Empathy, an integrative model. *New Ideas in Psychology*, 21(3), 177-207.