

RECIBIDO EL 12 DE FEBRERO DE 2017 - ACEPTADO EL 13 DE FEBRERO DE 2017

CONTRIBUTOS PARA UM SERVIÇO SOCIAL HOLÍSTICO: O LUGAR DA ESPIRITUALIDADE NO SERVIÇO SOCIAL ORGANIZACIONAL

CONTRIBUTIONS FOR A HOLISTIC SOCIAL WORK: THE PLACE OF SPIRITUALITY IN ORGANIZATIONAL SOCIAL WORK

Cristina Duarte *

(cristinaduarte@sapo.pt | Tlm. +351 964405562
| Lisboa - Portugal)

Pedro Ventura **

(rpedro.ventura@gmail.com | Tlm + 351
961017473 | Lisboa-Portugal)

Integrada do Centro de Pesquisa e Estudos Sociais(CPES) da ULHT; Membro do Grupo de Investigação em Serviço Social (GISS) do ISCSP.ULisboa; Membro do Conselho Consultivo da UDIP Colinas-SCML; Assistente Social.

** Doutorando em Serviço Social no Instituto Universitário de Lisboa – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa(ISCTE); Mestrado em Sociologia pelo ISCTE; Pós-graduação em Sociologia do Trabalho, das Organizações e do Emprego; Sociólogo na Santa Casa de Misericórdia de Lisboa, onde trabalhou na Aldeia de Santa Isabel, no Gabinete de Auditoria Interna, Departamento de Empreendedorismo e Economia Social e na Unidade Técnica do Departamento de Ação Social. Investigador da área da Espiritualidade e Serviço Social.

* Especialista em Serviço Social; Doutoranda em Ciências Sociais, Especialidade Serviço Social pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas(ISCSP) da Universidade de Lisboa(ULisboa); Mestrado em Serviço Social-Gestão de Unidades Sociais e Bem Estar pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias(ULHT); Formação Avançada em Gestão de Organizações do Terceiro Sector pela Universidade Católica Portuguesa (UCP); Coordenadora do Grupo Espiritualidade e Ciências Sociais (GECS); Investigadora

Resumo

O tema da espiritualidade como dimensão da *práxis* do Serviço Social torna-se o ponto de partida deste artigo, elegendo-a de igual modo como espaço de investigação. Ao constatar da

existência de propostas do Serviço Social que colocam a sabedoria que reside em tradições espirituais a par de outros contributos oriundos das teorias do comportamento humano (designadamente, da psicologia transpessoal) como fundamentos e fundamentais no Serviço Social, entendemos que aprofundar a dimensão holística da prática do Serviço Social é parte do contributo que este pode dar à profissão e aos profissionais, ao trazê-lo para o espaço da reflexão académica.

No presente artigo, em termos metodológicos efetuamos revisão literária sobre o tema (Canda, 1999, 2009; Rego, 2007; Carvalho e Pinto, 2014) e ele tem pretende ser uma reflexão – compreender para agir – sobre a busca e o lugar da espiritualidade no quadro da ação do Serviço Social, particularmente em contexto organizacional. Quem trabalha no contexto de organizações sabe que o agir humanizado pode ser transformado num agir burocratizado; num agir de proximidade para um agir de instrumentalização. É a ação do Serviço Social com sentido holístico que pensamos possa colaborar no bem-estar que, por princípio é a finalidade de qualquer resposta social.

Uma dimensão holística do Serviço Social, em contexto organizacional é, não só a possibilidade de cumprir os princípios e valores onde assenta a ética e deontologia profissional, como também a possibilidade de diferenciação da cultura organizacional, face às leis que regem o capitalismo, muitas vezes desligado do bem-estar social. Uma dimensão holística do Serviço Social é também a possibilidade de desenvolvimento social, na medida em que está estritamente ligado ao desenvolvimento pessoal e profissional.

Palavras-chave: Serviço Social, Espiritualidade, Holismo.

Abstract

The theme of spirituality as a dimension of the practice of Social Work becomes the starting point of this article, by electing to equally as research space. Noting the existence of proposals of Social Work that put the wisdom that lies in spiritual traditions along with other contributions coming from the theories of human behavior (in particular transpersonal psychology) as fundamental and essential in Social Work, we understand that deepen the holistic dimension the practice of Social Work is part of the contribution it can make to the profession and professionals, to bring it to the space of academic reflection.

In this article, methodologically we made literature review (Canda, 1999, 2009; Rego, 2007; Carvalho & Pinto, 2014) and it is intended to be a reflection - understand to act - on the search and the place of spirituality in the context of Social Work action, particularly in organizations. Those who work in the context organizations know the humanized action can be transformed into a bureaucratic act; act in proximity to one act of exploitation. It is the action of Social Work with holistic sense we think can work in well-being, on principle is the purpose of any social response.

A holistic dimension of Social Work, in organizations is not only the ability to comply with the principles and values which underpin the ethics and professional ethics, as well as the possibility of differentiation of organizational culture, given the laws governing capitalism often off of welfare. A holistic dimension of Social Work is also the possibility of social development, in that it is closely linked to personal and professional development.

Key-words: Social Work, Spirituality, Holism.

Introdução

A vida humana confronta-se com múltiplas contradições, fragmentações, dificultando e asfixiando o que mais essencial o ser humano constrói: o sentido de vida. Entendemos que se a pessoa define esse sentido toda a sua vida se desenvolve de uma forma mais eficaz. É aqui que o Serviço Social, no processo de relação de ajuda e em contexto organizacional pode colaborar. A razão de ser do Serviço Social tem como referencial os Direitos Humanos e são estes, por princípio, que inspiram a ação social de muitas organizações ao quererem garantir os direitos e deveres de cidadania.

A relação de proximidade, própria do Serviço Social, aliada às múltiplas possibilidades que tem de ação nas diferentes áreas e contextos organizacionais em que atua, traz aos assistentes sociais uma oportunidade de diferenciar a sua *práxis*, não só pela panóplia de instituições em que se insere (Instituições Particulares de Solidariedade Social, Organizações não Governamentais, Estado...etc.) mas também pelo próprio objetivo do Serviço Social: envolver numa participação plena as pessoas, utilizando os meios de que se dispõe de forma a capacitá-las para tomarem as decisões e ações que afetam as suas vidas; reconhecer a totalidade da pessoa, família, comunidade, meio social e natural, identificando todos os aspetos da sua vida; diagnosticar nas pessoas, grupos e comunidades as competências necessárias ao *empowerment*; promover o direito à liberdade de escolha e tomada de decisão independentemente dos valores e opções de vida de cada um (desde que não ameacem os direitos e interesses legítimos de terceiros).

Partindo deste quadro de referência, esta reflexão, inserida no campo de ação do Serviço Social em contexto organizacional, tem como objetivo contribuir para a possibilidade de um Serviço Social Holístico pela construção

de uma possível definição de Serviço Social Holístico e análise das teorias transpessoais como contributo para a *práxis* do Serviço Social organizacional.

Consideramos poder ser esta uma proposta para as bases do Serviço Social Holístico, esperando que o mesmo venha a constituir uma prática, mas também e sobretudo, evolua do ponto de vista dos fundamentos e das metodologias da intervenção social, estando em aberto a outros especialistas das Ciências Sociais e Humanas (psicólogos, sociólogos, educadores sociais e outros) oriundos de campos diversos do saber. Consideramos de igual modo que uma cultura organizacional, integrando uma ação holística do Serviço Social, pode trazer benefícios mútuos para todos os *stakeholders*, com implicações de longo alcance para as futuras gerações.

1. Avaliar e transformar a *práxis* do Serviço Social para uma via holística

A espiritualidade, e na prática do Serviço Social, procura ter em vista desenvolver ou transformar organizações de Serviço Social para torná-las menos estigmatizantes, proporcionando crescimento e desenvolvimento, não só da pessoa que se encontra ao cuidado como dos profissionais em Serviço Social e de toda a equipa, pois considera-se que organizações mais participativas e com ambientes mais positivos são fundamentais na promoção do desenvolvimento e do bem-estar (cf. Rego, 2007). Para Grün, “*a espiritualidade é uma boa forma de lidar com os problemas do quotidiano*” (Grün, 2005:7) e, por isso se compreende o quanto importa a participação e envolvimento da equipa de Serviço Social em torno do sistema concreto de intervenção social, sendo necessário para o efeito o igual reconhecimento, a valorização e o estímulo dos potenciais de bem-estar da pessoa a quem a intervenção se dirige.

A intervenção em Serviço Social é uma intervenção humano-a-humano, ou seja, pessoa a pessoa. O Serviço Social é uma profissão da relação onde estão implícitas e (nem sempre) explícitas dimensões espirituais e emocionais, onde a *“combinação de afeto, respeito pelo outro e vontade de agir compõe aquilo que me parece ser designado por “vocação”, e que defendo claramente constituir uma condição essencial para o bom desempenho em qualquer área profissional, e, por maioria de razão, numa área que pressupõe relação e apoio”* (Núncio, 2015:19)

Importa, neste sentido, criar as condições para que os profissionais de Serviço Social sejam capazes de estabelecer uma relação de empatia¹ com a pessoa que se encontra ao cuidado implicando-a ao mesmo tempo no processo que é seu e que visa o seu próprio crescimento pessoal, procurando não cair numa prática rotinizada e instrumentalizada. Segundo Howe (2008) *“a capacidade de mostrar empatia, para ver e sentir o mundo a partir de outro ponto de vista, é uma qualidade muito importante que define o terapeuta bem-sucedido e o Assistente Social. Para nos conectarmos com outros significa que não estamos sozinho”*² (Howe, 2008: 173).

Compreende-se, então, que uma intervenção social para que seja adequada e efetiva tem que necessariamente olhar a pessoa a quem a intervenção é dirigida no seu todo, desprovida de etiquetas.

O Serviço Social que se pretende holístico quer assentar numa lógica de desenvolvimento dos potenciais da pessoa para que ela própria encontre em si meios de transmutar algo que para

si constitua um obstáculo ao seu crescimento pessoal. Facilitar o desenvolvimento de tais potenciais de bem-estar pessoal junto de quem se encontra numa situação de carência psíquica-sócio-bio-espiritual, para que consiga enfrentar as adversidades e olhá-las como oportunidades para sair de crises várias, constitui algo de muito desafiante para os profissionais.

Ainda que indiretamente, os profissionais podem através da relação de ajuda encontrar uma via para a sua própria autorrealização. Tal implica igualmente que o profissional de Serviço Social tenha iniciado o seu próprio processo de individuação, sob pena de se projetar no outro e de se ver a si próprio no lugar da pessoa que procura ajuda, em face de problemas que lhe são comuns. Esta projeção está longe de ser uma relação de empatia, uma vez que já não é outro que procuro escutar.

A meditação e outras práticas de desenvolvimento pessoal e espiritual (supervisão profissional, *coaching*) podem ajudar neste processo, na medida em que *“a nossa ânsia por mais vida é, no fundo, um anseio espiritual. Por conseguinte, nós alcançamos a satisfação não por meio do sempre mais no campo material, mas apenas por um desenvolvimento espiritual e mental”* (Grün e Aslãnder, 2010: 100).

Antes de estabelecer a relação de ajuda, o assistente social exercitará o “sossego da mente” no intuito de estar vigilante a todos os sinais que o outro procura transmitir, incluindo os sinais não-verbais. O assistente social deve, por isso, apurar todos os sentidos e captar todo e qualquer sinal de potencial de crescimento no outro. Neste sentido, entende-se a razão pela qual o Serviço Social com sentido de espiritualidade se consubstancia, muitas das vezes, na remoção de obstáculos que condicionam a pessoa via à sua realização, facilitando o encontro consigo e com os seus próprios recursos para encontrar as respostas para a saída de uma crise. Colocar a pessoa no centro da intervenção e da decisão,

1 Para Edith Stein cuja tese de Doutoramento se centra na empatia, numa busca de conhecer e compreender melhor a pessoa humana, a empatia é uma espécie de ato em que a pessoa capta a experiência de outros (cf. Machado, 2008) e que só é possível quando há uma correspondência entre o meu ser e o ser de outro.

2 Traduzido do original: “The ability to show empathy, to see and feel the world from the other point of view, is a particularly important quality that defines the successful therapist and social worker. To connect with another means that we are not alone” (Howe, 2008:173).

implica um trabalho paciente e persistente.

Quando uma pessoa procura ajuda, com certeza há um desfasamento em alguma das suas áreas da vida. Por isso é que um dos instrumentos de humanização no Serviço Social é o contacto, a presença, a escuta, elementos fundamentais para o encontro da pessoa consigo própria e a sua realidade. Ou seja, o assistente social intervém na pessoa e com a pessoa que conhece pessoalmente. O exercício da profissão na interpretação da situação-problema dá-se primeiro com a presença, *“na relação interativa com as populações, situada na vida quotidiana, quase sempre num face a face entre o assistente social e os indivíduos ou grupos, o profissional aparece como a face da ajuda e muitas vezes como a única face visível”* (Granja, 2014: 71). Esta presença é que é passível de criar o vínculo, necessário e fundamental para uma relação de confiança que poderá levar à tão desejada mudança.

2. As teorias transpessoais como contributo para a *práxis* do Serviço Social organizacional holístico

Um “olhar” sobre teorias oriundas de uma psicologia da consciência (ou transpessoal) e dos saberes baseados em tradições espirituais, poderá revelar-se útil como via para uma visão holística, não só das pessoas para quem a intervenção social é dirigida, como, também, dos próprios assistentes sociais e da atividade por si exercidas.

O sentido de transcendência, a busca da autorrealização, de uma moralidade são características da pessoa humana *“porque é pessoa espiritual, o homem destaca-se e distingue-se dos outros seres vivos, nomeadamente dos animais. Aqui vai residir a sua unicidade enquanto pessoa”* (Machado, 2008:191).

Reconhecer a espiritualidade na pessoa humana

no contexto do Serviço Social terá implicações positivas nas pessoas ao cuidado, pelo que se entende que tal poderá ser tida em conta pelos profissionais, bem como na própria organização onde atua o assistente social. Poder-se-á, assim, perspetivar um Serviço Social diferenciado ao de um modelo estandardizado em termos de práticas e homogeneizador do modo como concebe as pessoas ao cuidado.

Um Serviço Social com orientação espiritual advoga uma intervenção centrada na pessoa, concebida como um todo, mais personalizada em termos das práticas e das repostas, com uma componente de transformação integral e terapêutica na medida em que da intervenção resultará o crescimento do potencial da pessoa e num alcançar de um estado de bem-estar, ou seja, a profissão é garantia de um fluxo de ações para *“defender a pessoa como ser humano total, que não pode ser repartido, reconhecendo as suas múltiplas necessidades e estabelecendo prioridades”* (Granja, 2014:73). A prática do Serviço Social, nesse sentido, produz mudanças terapêuticas, o que significa melhorar a situação da pessoa e do sistema social onde se encontra, incluindo o sistema da organização a quem recorre.

Do ponto de vista da inspiração espiritual na prática do Serviço Social, e em contexto organizacional, reconhecemos que cada melhoria significa um movimento espiritual emergente no processo da vida, mas ele será tanto ou mais efetivo se se encontrarem reunidas as condições ideais para que o assistente social possa ajudar a pessoa ao seu cuidado nessa transformação terapêutica de que Edward Canda nos fala (cf. Canda, 1999).

Numa abordagem de inspiração espiritual, a missão e as metas de uma organização do Serviço Social devem ser traçadas, tendo em vista o bem-estar e a justiça social. A economia, a eficiência e a eficácia devem ter em vista a sustentabilidade da atividade

e a sustentabilidade humana. As políticas não devem excluir a autorrealização dos colaboradores e das pessoas ao cuidado ou da comunidade no sentido mais lato. A inovação e o bem-estar na prática profissional deverão ser uma responsabilidade partilhada pela equipa de profissionais em Serviço Social, com envolvimento das pessoas ao cuidado e de outros *stakeholders* na medida em que “a qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial” (Couveur, 2001:42).

Os gestores, encontram-se numa posição especial para estarem atentos a todas as facetas da organização, devendo, por isso, serem os facilitadores junto dos colaboradores no processo de inovação. Neste sentido, recomenda-se a realização de reuniões periódicas, abrindo a possibilidade de discussão acerca das políticas delineadas, das boas práticas e da inspiração espiritual na cultura da organização. Todos os colaboradores, a todos os níveis (i.é., gestão, profissionais de serviços diretos e de suporte pessoas destinatárias da intervenção ou seus representantes, membros representantes da comunidade e outros *stakeholders*) podem completar a avaliação de uma maneira anónima e confidencial recolhendo informação e sugestões para inspirar nas recomendações ao nível das boas práticas com sensibilidade e sustentabilidade espiritual.

As organizações são, por vezes, levadas a este tipo de autorreflexão, em especial em momentos de crises. Mesmo depois de refletir sobre o passado, as crises podem afetar a organização, uma outra vez. Importa, por isso, trabalhar de forma a retirar das crises ensinamentos e colocá-los em prática para uma via de transformação positiva. As organizações devem começar por metas pequenas e realizáveis, numa construção sensível de modo a respeitar os aspetos vantajosos da espiritualidade, sabendo que “são

cada vez mais as pessoas, principalmente as que têm responsabilidade no seu emprego, que chegaram à conclusão de que a espiritualidade pode ajudá-las a gerir o seu trabalho e a aceitar desafios sem se deixarem intimidar” (Grün, 2005:7). Entendemos que é benefício para as organizações, em termos das metas a que se propõem, integrar a espiritualidade do mesmo modo que o faz para com qualquer outra meta. Para o efeito recomenda-se que sejam identificados estes potenciais, bem como as práticas que devem ser abandonadas ou corrigidas.

A orientação espiritual nas organizações tem em conta benefícios mútuos para todos os *stakeholders*, com implicações de longo alcance para futuras gerações, por isso importará adotar um conjunto de princípios para que cada elemento possa ver nela uma via para o seu próprio desenvolvimento, nomeadamente:

2.1. Estrutura e funcionamento

- Os objetivos estratégicos e as metas são ajustados à missão e matriz espiritual.
- A missão reflete os valores e ações prioritárias, no contexto de uma visão de paz, bem-estar e justiça.
- Caso a organização possua uma filiação religiosa, a missão possa refletir as crenças e valores da sua religião em particular.
- Caso não tenha uma filiação religiosa, e prefere uma abordagem geral e inclusiva, a missão expressa o compromisso espiritual de uma maneira inspiradora sem usar uma linguagem religiosa. A missão orienta para o respeito pela diversidade espiritual e cultural dos clientes e sua comunidade.
- A missão de inspiração espiritual encontrar-se refletida nas metas,

objetivos e comportamentos organizacionais específicos, incluindo políticas e desenho de programas.

2.2. Escala organizacional

- O tamanho e a complexidade da organização possibilitam a todas as pessoas e profissionais que se possam familiarizar com a missão, visão e valores da organização.
- Caso a organização possua uma escala de grande dimensão (serviços estatais, as áreas dos gabinetes e departamentos), procura desenvolver os meios necessários para que a comunicação flua facilmente entre gabinetes e departamentos.

2.3. Flexibilidade funcional e integração

- Os elementos das equipas de Serviço Social estão preparados para cooperarem entre si e assegurarem tarefas mesmo que estas habitualmente sejam prosseguidos por outros elementos.
- Existe uma responsabilidade partilhada em todos os níveis da gestão para com as metas organizacionais.
- A organização cria as condições para uma trans/especialização - cross-training -, partilha de profissão-job-sharing-, interdisciplinaridade, organização participativa entre colaboradores/ administradores.

2.4. Normas flexíveis

- As políticas, procedimentos, normas e papéis são claros e flexíveis.
- As políticas, procedimentos, normas e papéis existem para servir as pessoas; e não o inverso, as pessoas não existem

para as servir.

- As equipas, clientes e outros representantes *stakeholders* encontram-se implicados no acompanhamento contínuo e revisão de todas as normas.
- As normas são facilmente adaptáveis pelo *staff* e ajustam-se às circunstâncias insólitas em que os clientes se encontram.
- Os procedimentos constantes de manuais, seu recurso e sua revisão periódica, têm em consideração o enfoque no cliente, com atenção aos seus potenciais, prevendo uma intervenção adequada e efetiva e perspetivando sempre uma avaliação de impactos.

2.5. Ambientes de trabalho ascéticos e místicos

- O ambiente físico de trabalho é desenhado de modo a promover saúde e bem-estar, tendo contado com o *staff* e os clientes através de consultas para avaliarem e desenharem este mesmo ambiente.
- O ambiente deixa em aberto as suas raízes culturais ou bases espirituais tendo em atenção para que clientes e trabalhadores não se sintam nenhum deles excluídos pelas suas orientações espirituais.
- As tecnologias e sistemas de gestão da informação são simples e operativas para as equipas.
- Os colaboradores têm a formação para o uso de tecnologia, acesso a local e equipamentos de trabalho ergonómicos e tecnologia de informação on-line.

2.6. Estádio de preparação para uma prática com inspiração

- As políticas, os programas e atividades atendem às necessidades e metas espirituais dos clientes, em qualquer situação e em atenção à cultura no contexto das perspectivas religiosas ou não religiosas e sistemas de suporte comunitários.
- A organização cria as condições para implementar serviços de espiritualidade, promover a formação, a supervisão e avaliação de uma prática de Serviço Social com espiritualidade.
- As questões e dilemas éticos são sistematicamente e explicitamente avaliados.

2.7. Sentido e propósito das interconexões

- O sentido e o propósito do Serviço Social são partilhados por toda a equipa.
- A contratação e a afetação de colaboradores têm em conta especiais talentos e aspirações e consideram a relação entre as perspectivas culturais e espirituais dos clientes e as competências dos trabalhadores.

2.8. Líderes com reconhecido mérito

- Os lugares de chefia são preenchidos por pessoa que acolhe o respeito da equipa, que cumpra os princípios éticos e deontológicos, devendo a mesma ser envolvida na seleção dos seus líderes.
- Qualquer elemento da equipa pode aceder a posições de chefia desde que reúna capacidades de liderança.
- Liderança informal, baseada nas qualidades de inovação, cooperação e capacidades de comunicação,

são reconhecidas e recompensadas superiormente.

- Os líderes têm boa capacidade de comunicação e habilidade em escutar, inspirar colegas e encorajar a sua autoestima.

2.9. Participação na tomada de decisão

- Todas as pessoas afetas às equipas, clientes e membros da comunidade são implicados direta ou indiretamente nos processos de tomada de decisão (exemplos disso são atividades de *brainstorming*, caixas de sugestões anónimas, sugestões e críticas para beneficiar a qualidade da prestação, sondagens, inclusão em possíveis inovações de representantes de todos os níveis das equipas, clientes e comunidade em grupos consultivos e de planeamento)
- As reuniões para tomada de decisão são conduzidas numa atmosfera de confiança, encorajamento para assumir o risco e disposição para trabalhar através de tensão e discordância (momentos de meditação e reflexão calma podem facilitar uma interação consciente e respeitosa).

2.10. Grupo de inovação em diversidade

- Existe uma comissão para o planeamento, implementação e acompanhamento de inovação de diversidade espiritual (este grupo encoraja e monitoriza o acompanhamento de um processo de inovação espiritual da totalidade organizacional).

2.11. Comunicação interpessoal

- Todas as pessoas, quer de pequenos quer de grandes departamentos,

podem comunicar uns com os outros diretamente e pessoalmente com uma base regular.

- Caso sejam usados modos de comunicação como emails, deve ser reforçada a comunicação pessoal em seu lugar.
- Na comunicação é dada ênfase ao respeito, afirmação, honestidade, ao gosto, disposição para trabalhar através das divergências, mas num contínuo diálogo.

2.12. Satisfação de aspirações pessoais

- Aspirações de crescimento pessoal das equipas são averiguadas de modo a que os programas possam ser desenhados no sentido de as considerar.
- Os colaboradores são vistos como pessoas pelo que importa criar condições para que a vida pessoal se possa conciliar com o trabalho.
- Padrões de *stress*, *burnout*, absentismo, *turnover* devem ser localizados no sentido de desenvolver respostas preventivas e ativas (exemplos são atividades de suporte criativo e de mudança de tarefas de trabalho que promovam o desenvolvimento profissional, tempo flexível, um dia para prestação de cuidados às crianças, atividades para a gestão do stress, subsídios para a educação contínua, garantia médica que cubra cuidados holísticos incluindo os preventivos e locais e tempos para uma reflexão calma e concentrada).

2.13. Clima entre colegas

- Todos os colaboradores em diferentes níveis e especializações relacionam-

se uns com os outros de maneira cooperante e respeitosa.

- A equipa aprecia cada um dos elementos no valor do seu papel em particular e do seu talento que contribui cada um para o bem da organização.
- As relações não se baseiam numa hierarquia rígida, coerciva, autoritária ou de competição destrutiva e de desdém.
- É incentivada a compatibilidade entre ambiente social e cultural.
- O ambiente comunitário deverá realçar e melhorar todos os aspetos da atividade organizacional.

2.14. Relação entre ambiente social e cultural

- O ambiente das organizações onde está presente o Serviço Social é apreendido em todos os seus aspetos. Líderes de comunidade devem ser envolvidos no desenho e avaliação de programas.
- Os *networks* em comunidade e equipas devem ser constituídos através de compromissos informais de cooperação.
- Líderes religiosos e não religiosos espirituais, cuidadores devem ser incluídos num serviço de cooperação, com relevância para os clientes.
- *Empowerment* e princípios de justiça relevantes para a comunidade são demonstrados com clareza nos objetivos de trabalho e nos comportamentos.

2.15. Relação com o ambiente natural

- O ambiente natural é apreendido em todos os seus aspetos.
- Os impactos prejudiciais são identificados, eliminados ou minimizados.

- Deve ser evidente dentro da organização a inspiração e os estímulos para as conexões entre humanos/natureza.
- Os espaços inspiradores de beleza natural para equipas e clientes são incluídos em programas (exemplos são veículos de energia eficiente e iluminação, automóveis comuns e programas de reciclagem, uso de materiais biodegradáveis de limpeza, locais seguros para o depósito de materiais tóxicos, construção de jardins orgânicos na vizinhança, cuidando da paisagem em torno da organização com métodos orgânicos, colocação interior de plantas e aquários, janelas abertas com vista e áreas para passeios na localização das organizações de trabalho social, terapias com animais ou na floresta e organização de visitas a parques naturais para clientes e trabalhadores).

Conclusão

A espiritualidade no Serviço Social, com particular relevância no contexto organizacional, visa fortalecer as relações entre pessoas e entre estas com outras criaturas tendo em vista promover, reparar, manter e ampliar o bem-estar pessoal, familiar, dos grupos sociais, das organizações, comunidade global e todos os ecossistemas onde cada um se encontra inserido. Reconhece e respeita a identidade pessoal, os diversos modos de inter-relacionamento pessoal e identidades familiares e comunitárias. Contribui para o enriquecimento profissional do ponto de vista do conhecimento e das competências para uma prática efetiva. Os profissionais em Serviço Social com sensibilidade espiritual vão obtendo um conhecimento relevante e competências práticas, especialmente através da observação que faz das formas explícitas de espiritualidade religiosas e não religiosas: das crenças, dos símbolos, dos rituais, das práticas terapêuticas

e dos sistemas de suporte comunitário.

Assim, na prática quotidiana, face à diversidade de modos de expressão da espiritualidade das diferentes comunidades, culturas e tradições espirituais, o Serviço Social Holístico desenvolve-se no respeito pelos valores, orientações espirituais das pessoas e restantes membros dos grupos e comunidades. O profissional em Serviço Social com sensibilidade espiritual aprende como cooperar e colaborar com a comunidade, muitas das vezes atuando como sistema de suporte de base espiritual, cuidando de um modo não convencional e com a competência que lhe advém da cultura de quem necessita. Uma abordagem ética destas questões irá colocar a necessidade de se fazer uma distinção entre aquilo que deve ser considerado como adequado ou não, de considerar nas realidades observadas ou mobilizar do ponto de vista dos saberes e competências práticas, tendo em atenção as situações concretas das pessoas e dos contextos culturais. Face a uma população – específica, uma localidade – específica, e uma cultura – específica, o Serviço Social tem de partir da observação do “terreno”. Para o efeito, torna-se necessário que o Serviço Social esteja aberto à diversidade de perspetivas e senso comum apelando a um exame detalhado das mesmas.

Além disso, importa zelar para que nenhuma orientação espiritual religiosa ou não religiosa seja imposta às pessoas e suas comunidades sem terem em consideração a livre escolha. O uso de conceitos e de atividades de cuidar dependem das metas, aspirações e visões daqueles a quem os cuidados são dirigidos. O cruzamento da espiritualidade no Serviço Social com a globalização poderá resultar numa vantagem útil para abordar questões como a promoção dos Direitos Humanos ou contrariar as formas mais prejudiciais que comprometem os mesmos Direitos, como a expansão dos conflitos bélicos e militares, a exploração

económica transnacional, etc. O desafio que é colocado, presentemente, é de saber como a espiritualidade no Serviço Social poderá continuar a expandir-se no sentido do bem-estar pessoal, social e ecológico para todas as pessoas e criaturas do planeta.

Ora, os profissionais em Serviço Social que investem na espiritualidade, procuram desenvolver conhecimento em que local e global se tornem compatíveis, ligando o Norte e Sul, Este e Oeste, através da colaboração não hegemónica e de mútuo reconhecimento e integração da diversidade. Na verdade, como qualquer aspeto da vida humana, a religião e a espiritualidade (religiosa ou secular) para além de poderem ser usadas como suporte, podem, também, servir para impedir a satisfação e a justiça social individual. Em diversos países existem experiências religiosas e práticas espirituais que proporcionam grande consolo, poder, beleza, sabedoria e *empowerment*, como, também, podem estar na origem de manifestações nocivas.

Um Serviço Social Holístico, pretende facilitar o crescimento potencial e recurso de quem se cuida, bem como das comunidades em que se encontram inseridas, procurando transformar problemas e obstáculos, trabalhando nestes, com o objetivo de obter elevados benefícios ao nível do bem-estar, mas, também, ao nível da justiça social. Esta aproximação à espiritualidade pelo Serviço Social na prática, assume uma diversidade de contornos em função da diversidade de inspirações espirituais e culturais.

Desejavelmente, a espiritualidade no Serviço Social, tal como se tem vindo a desenhar, pode vir a servir como referencial e proporcionar, ainda, um diálogo em termos internacionais podendo vir a contar com a colaboração de profissionais em Serviço Social em todo o Mundo. Muitos profissionais começam a sentir-se encorajados a adotarem aspetos que consideram ser de

adotar do ponto de vista da espiritualidade e a rejeitar os que consideram não ser de adotar.

Um processo internacional que estimula o diálogo multicultural possibilitará uma aprendizagem mútua e uma colaboração do ponto de vista da investigação, promovendo a inovação no Serviço Social com relevância local e global. A espiritualidade no Serviço Social tem por finalidade promover o bem-estar em todas as pessoas e criaturas. Para o efeito, torna-se necessário que os profissionais desenvolvam valores, conhecimentos, competências, qualidades relacionais, com uma ampla consciência, ligando-se ao local, às situações concretas, tal como ao global e ao cosmos.

Ainda que o tema da espiritualidade no Serviço Social seja uma matéria extensa, em termos de objetivos, afigura-se importante atenuar ou prevenir a ocorrência de situações que conduzam ao sofrimento das pessoas, de grupos e de comunidades (abrangendo outras criaturas) e de todas as situações geradoras de divisões negativas e conflitos no Mundo, mas antes, que sejam promotores da humanização à qual o Serviço Social é chamado desde a sua génese.

Bibliografia

CANDA, E. R. & Furman, L. D. (1999), *Spiritual diversity in social work practice: The heart of helping*. New York: Free Press.

CANDA, Edward R. (2009), *Sensibilidade Espiritual no Serviço Social: uma revisão das tendências Norte Americanas e Internacionais*, apresentação proferida na Conferência em Serviço Social e Counseling, Universidade de Hong Kong, China.

CARVALHO, Maria Irene, PINTO, Carla (2014) *Serviço Social, teorias e práticas*. Lisboa: Pactor (coord.).

COUVEUR, Chantal (2001), *A qualidade de vida, arte para viver no séc. XXI*. Loures: Lusociência.

DALAI, Lama (2000), *Ética para o Novo Milénio*, Lisboa, Círculo de Leitores.

GRANJA, Berta (2014), *Contributos para a análise das formas identitárias dos Assistentes Sociais*. In Serviço Social Teorias e Práticas. Coord. Maria Irene Carvalho e Carla Pinto. Lisboa: Pactor.

GRÜN, Anselm (2005), *Vida e trabalho um desafio espiritual*. Lisboa: Ed. Paulinas.

GRÜN, Anselm, ASSLÄNDER, Friedrich (2010), *Administração espiritual do tempo*. Lisboa: Ed. Paulinas.

HOWE, David (2008), *The Emotionally Intelligent Social Worker*. UK: Palgrave Macmillan.

LLWELLYN, Anne , AGU, Lorraine, MERCER, David (2008), *Sociology for Social Workers*. USA: Polity Press.

MACHADO, António José Gomes (2008), *Edith Stein Pedagoga e Mística*. Braga: Ed. AO.

NÚNCIO, Maria José da Silva (2015), *Introdução ao Serviço Social, História, Teoria e Métodos*. 2ª edição, Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

REGO, Arménio (2007), *Espiritualidade nas organizações, positividade e desempenho*. Comportamento Organizacional e Gestão, 2007, Vol. 13, nº 1, 7-36.

STRENGER, Carlo (2012), *O medo da insignificância, como dar sentido às nossas vidas no Séc. XXI*. Lisboa: Lua de Papel.