

# PROCURAM-SE HUMANOS: REVISITANDO A EMPATIA COMO INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NECESSÁRIA NO COTIDIANO

**Carolina Marques Borges**

PhD, MPH, DDS. Professora Associada

Professora Associada, Departamento de Saúde Pública

The College of New Jersey

borgesc@tcnj.edu

Procuram-se humanos. Essa foi uma das conclusões e título da capa do relatório sobre o futuro do trabalho no Canadá publicado no ano de 2018 que enfatizava a automação não como uma ameaça se utilizarmos a nossa humanidade para sermos criativos, críticos e colaborativos<sup>1</sup>. Cada vez mais, vejo um hiper foco nas ferramentas, no saber repetir uma técnica, enquanto aspectos importantes das competências emocionais, relacionais e sociais ficam à míngua. Vivemos na era da interdisciplinaridade onde é urgente e necessário promover habilidades múltiplas como as sociocomportamentais ou soft skills. Em termos gerais, referem-se aos atributos pessoais que nos possibilitam interagir efetiva e harmonicamente com as pessoas ao nosso redor incluindo as inteligências sociais e emocionais. Um profissional incompetente emocional e socialmente vira um robô.

A empatia é considerada um tipo de inteligência emocional. A primeira vez que a empatia foi mencionada em um documento científico foi no ano de 1967 pelo médico neurocientista americano Paul McLean reconhecido pela formulação e elaboração do conceito do sistema límbico baseado na relação entre o cérebro-visceral e doença psicossomática. McLean discutiu sobre o papel do cérebro em relação a empatia e a educação médica afirmando que empatia deve ser ensinada e aprendida como a capacidade de identificar e sentir os sentimentos dos outros<sup>2</sup>. Cinco décadas depois evidências apontam que a empatia de estudantes de medicina declina significativamente no terceiro ano do curso devido a angústia, estresse, além de práticas educacionais desencorajadoras<sup>3</sup>. Eu, particularmente, não apenas concordo com McLean como incluo a empatia formalmente (consta no plano de ensino) como uma habilidade que trabalho com os meus alunos de graduação e do mestrado em Saúde Pública. A base da empatia está em focar nas outras pessoas.

A empatia pode ser compreendida sob três vertentes: cognitiva, emocional e preocupação empática. A empatia cognitiva se refere a nossa capacidade de vermos o outro sob a perspectiva dele e não a nossa, assim entendemos como é a visão de mundo, anseios e o modelo mental dessa pessoa. Exercer a empatia cognitiva requer pensar sobre os sentimentos dos outros do que, necessariamente, senti-los. Dessa forma, ao compreendermos o outro melhor ao entendermos o contexto em que a pessoa se encontra, nos conectamos melhor. A empatia emocional é a habilidade de sentir o que o outro sente. Já a preocupação empática é entender o que o outro precisa de você<sup>4</sup>. Essencial para todo profissional da saúde inclusive os que ainda estão em formação.

Ser educado significa, necessariamente, ser empático? Não. Um exemplo de boa ação é abrir a porta para alguém passar. O fato de você abrir a porta mostra que você é educada(o). Sim, significa que você é gentil. Vou chamar aqui de gentileza-prática. Ou, ainda, gentileza-básica. A empatia dá aquele suporte positivo para a gentileza, aquele empurrãozinho dizendo “vai lá! faça!”. Cunhei esse tipo de gentileza como gentileza-empática. Minha teoria da gentileza-empática é quando uma boa ação (uma ação gentil) é gerada pelo gatilho de se colocar no lugar do outro. Antes de iniciar meus workshops, entrevisto os participantes para entender um pouco a perspectiva deles sobre o assunto. A seguinte fala é um bom exemplo de como a empatia pode engatilhar uma atitude ou uma ação gentil empática entre desconhecidos. Gentileza empática vai muito além de ser cortês.

*“Estava no ônibus e chega uma moça aparentemente cansada, ela não era idosa e não tinha nenhuma necessidade especial, eu estava sentado tranquilo ouvindo minha música, percebi que a moça estava quase dormindo em pé, ônibus estava lotado pensei 55 vezes em dar um lugar olhava pra ela, ela olhava pra mim com olhar de cansada quase chorando querendo um lugar, não aguentei pensei “ela deve ter ficado de pé o dia inteiro, fez várias coisas, mesmo sendo nova ela merece sentar e descansar”. Então levantei do meu lugar e deixei a moça sentar, ela me agradeceu e foi dormindo o restante da viagem.”*

A gentileza-empática não é somente enxergar o outro, mas, sim, AGIR com o foco no outro porque você fez o exercício de se colocar naquele lugar que não era o seu: o do outro.

No ano passado, assisti a uma palestra sobre empatia na Universidade de Yale. Apesar do foco do evento ser inovação em saúde, pesquisadores dedicaram tempo para ressaltar a empatia como um dos fatores centrais na busca por soluções inovadoras bem-sucedidas em saúde. O que reforça a importância da inteligência emocional na grande área da saúde indo muito além da relação profissional-paciente. Te convido a visitar a empatia presente no seu cotidiano. Qual nota daria de zero a dez? Assim como outras habilidades, pode - e deve - ser aprendida, promovida e praticada. Lembrando que praticar a empatia requer atenção. Quanto maior a desatenção, menores as chances de conexão entre você e as pessoas. Os desatentos dificilmente experimentarão a empatia. Boa prática!

## REFERÊNCIAS

1. Royal Bank of Canada. Humans Wanted: How Canadian youth can thrive in the age of disruption [Internet]. 2018. Disponível em: <http://rbc.com/humanswanted>
2. MacLean PD. The brain in relation to empathy and medical education. *J Nerv Ment Dis.* 1967;144(5):374-82
3. Preusche I, Lamm C. Reflections on empathy in medical education: What can we learn from social neurosciences? *Adv Health Sci Educ Theory Pract.* 2016;21(1):235-49.
4. Goleman D. What is empathy and why it's important. *Harvard Business Review Press,* 2017:1-11.