



Empatia e Autoempatia nesse novo normal?

Por Univoz Consultoria e Desenvolvimento de Pessoas.

Sabemos que a empatia faz parte da natureza humana. Desde muito criança já somos capazes de perceber e compreender diferentes estados mentais sobre nós mesmos e sobre os outros. Essa “Teoria da Mente”, demonstra nossa capacidade de percebermos crenças, intenções, pensamentos, sentimentos e de predizermos comportamentos, ações e atitudes.

A partir disso destaco a capacidade de termos a **Empatia Cognitiva**: essa característica social do ser humano de inferir, por vezes com bastante precisão, como o outro vê o mundo e assumir que essa pessoa pode ter perspectivas diferentes e ter determinados determinados.

Mas empatia nas relações sociais vai além de somente inferir ou perceber o outro. Soma-se a esse processo a **Empatia Afetiva**, quando nasce em nós um sentimento de compaixão, uma compreensão emocional do sentimento do outro, quando desperta um interesse genuíno em compreender por qual situação o outro está passando, o que ele deve estar sentindo e como nós nos sentiríamos se estivéssemos nessa situação.

Isso nos mobiliza a procurarmos ajudar, apoiar ou resolver a situação. Brota um **maravilhoso ímpeto de atender a necessidade dessa pessoa**. Exatamente o que nos diz a CNV – Comunicação Não Violenta, que tem apoiado pessoas em suas relações familiares, e empresas nas relações entre colaboradores, com líderes e nas ações do RH.

E como isso se relaciona com essa situação atual de pandemia?

Estamos em um cenário de uma diversidade enorme de novos hábitos ou convivências. Para alguns o isolamento social trouxe solidão ou até mesmo solidão, para outros trouxe o compartilhar de seu lar com familiares que estavam até mesmo afastados, em final de relacionamentos ou há muito não investiam tanto tempo tentando se conhecer. O “*homeoffice*” (entre aspas, pois a situação não foi planejada, estruturada e perguntada se era a opção do colaborador), por sua vez, exige compartilhar o mesmo tempo e espaço com filhos e companheiros, afazeres domésticos antes delegados ou não tão frequentes, reuniões “*online*”, atendimentos aos clientes. Para outros ainda, o cenário é crítico: querendo ficar na segurança da sua casa, precisam se expor para atuar em linha de frente.

Hoje todos passam por uma mesma pandemia, mas com realidades muito diferentes, o que nos distende a sermos ainda mais empáticos, cognitiva e afetivamente, compreendendo necessidades individuais e sentimentos que derivam dessas. Nós podemos não passar necessariamente pela mesma experiência, nem tão pouco partilhar os mesmos sentimentos diante da pandemia, mas podemos compreender o que sentem as pessoas diante dessas mudanças, e assumir isso como lícito, genuíno. Isso reduz nosso julgamento.

Vamos ver como fica na prática:

- **“Por que meu vizinho não para em casa respeitando a quarentena? É um irresponsável!”** diz nosso cérebro julgador. **Mas sejamos empático conosco!** Esse pensamento está apenas refletindo nosso modo proteção, preocupado conosco e com os outros que podem contrair o vírus; estamos apenas manifestando nossa **necessidade de proteção**. Mas, não pare por aí. Ao invés, procure entender o cenário e os motivos que estão levando essas pessoas a saírem. Será que eles não têm uma rede de apoio para compras? Será que a profissão exige? Isso ajuda a compreender comportamentos e atitudes e até uma tomada de ação. Ao ser empático, compreendendo a necessidade do outro, e quem sabe posso oferecer ajuda, e nos revezarmos para irmos as compras. Ou posso expressar gratidão por estarem se expondo para nos apoiar.

Vamos ver outra situação, agora em nosso trabalho:

- **“É um absurdo mudar a reunião *online* só porque tem filhos de colaboradores que estão em**

aula”. Pratique novamente a **autoempatia** ao entender que temos **necessidade de organização, fluência do trabalho e rotina**. Nenhum problema com isso! Nossas necessidades são genuínas, mas exercite o outro lado e se empatize com nossos colegas de trabalho. Então, aquele “maravilhoso ímpeto de **atender a necessidade** dessas pessoas” e também as nossas aparece. Podemos compreender cognitivamente, entendendo que o cenário é diferente do nosso e deve ser um grande desafio coordenar vida pessoal e familiar; podemos compreender e nos empatizar afetivamente, sentindo quanto deve ser difícil para esse colega expressar amor e atenção aos filhos e dedicar-se ao trabalho ao mesmo tempo. Então, buscamos logo novas soluções: Será que podemos encontrar um horário que todos estejam mais concentrados e com a vida pessoal em ordem? Será que podemos revezar esse horário para atender diferentes realidades?

Essa é a derivação importante da **empatia**: entendemos a nós mesmo e o que precisamos para tornar nossos dias mais fáceis; não apenas entendemos que o outro pensa diferente, mas tem necessidades para serem atendidas; experimentamos uma compreensão do que é sentido pelo outro que nos mobiliza para uma tomada de decisão de atender as necessidades, se possível, nossas e dos outros. Se isso já era urgente antes da pandemia, não seria diferente agora com tantas necessidades novas e diferentes das conhecidas.

Fga.Ma. e Coach Ana Elisa Moreira-Ferreira

Consultora em Comunicação Humana

Diretora da Univoz.

Ajudei?

Espero que sim e se você precisa ainda de mais apoio, conte comigo e com todo o time da Univoz. Estamos conectados para conversarmos sobre o assunto nas Rodas de Conversa “*in company*”, nos eventos online “Diálogos em Pauta”, nos Cursos *Online* ou no momento que você precisar.

Fique perto e conecte-se com a gente!

www.univoz.com.br



Para mais informações,
entre em contato conosco

www.univoz.com.br
univoz@univoz.com.br
Telefone: (11) 3262-2209
 (11) 9 9125-4248

