

O poder transformador da empatia nas relações humanas

Ao tentar se colocar no lugar do outro no trabalho, temos muito a ganhar expandindo nossa capacidade de compreensão

Por **Alzira Azeredo**

A empatia é a arte de se colocar no lugar do outro por meio da imaginação, compreendendo seus sentimentos e perspectivas e usando essa compreensão para guiar as próprias ações.” Segundo John Donne, nenhum homem é uma ilha, sendo cada indivíduo um pedaço do continente, uma parte do todo.

Durante muito tempo pensou-se que a empatia fosse uma capacidade exclusivamente humana. Hoje, sabemos que diversas espécies animais são capazes de sentir empatia e coordenar impulsos “levando em consideração” o outro. Assim, nossa capacidade de sentir empatia está ligada à herança genética, que é uma consequência evolucionista.

Segundo o autor (KRZARNIC, p. 28) do livro “O Poder da Empatia – A arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo”, a empatia é o antídoto para o individualismo absorvido em si mesmo, que herdamos do século passado. A necessidade de desenvolver empatia está no cerne do esforço de encontrarmos soluções para problemas mundiais como violência étnica, intolerância religiosa, pobreza extrema, fome, abusos dos direitos humanos, aquecimento global. O autor denomina esta capacidade como uma espécie de pílula da paz.

Historicamente, conseguimos enxergar alguns “impedimentos” que nos colocamos para usarmos intensamente a empatia: Preconceito, autoridade, distância e negação. O preconceito é como uma venda em nossos olhos, é um julgamento feito em um momento considerando informações superficiais, sem comprovação; é um estereótipo do qual devemos fugir. Ao exercer enorme influências sobre os indivíduos, a autoridade foi utilizada como desculpa para cumprir tarefas execráveis. Também, não só a distância física, mas a temporal e, principalmente, a social, nos induzem a ser menos empáticos. E ainda, após sermos bombardeados com imagens de problemas sociais em diversas partes do mundo, com o tempo vamos nos tornando insensíveis a elas, “negando” sua existência.

O uso de nosso eu empático pode também estar intrinsecamente ligado à resolução de questões do nosso dia a dia. Ao tentar se colocar no lugar do outro no ambiente de trabalho, temos muito a ganhar expandindo nossa capacidade de compreensão dos problemas que nos rodeiam. Este exercício nos proporciona experimentar outras visões diferentes das nossas e observar aspectos antes ignorados por nós, pela simples constatação que enxergamos tudo a nossa volta considerando nossas próprias experiências pregressas. Essas mesmas experiências nos moldam ao longo do tempo, desenvolvendo, mesmo que inconscientemente, o poder da empatia.

A habilidade de aceitar e conviver bem com a diversidade nos torna mais empáticos e tolerantes. É o que vai nos permitir entrar numa sala de reuniões de

uma organização transnacional para uma apresentação a ser feita e transmitir a mensagem que queremos de forma adequada para cada membro da plateia.

Outro aspecto muito importante que a empatia contribui é para a liderança. Nos dias de hoje, e com o modelo dinâmico de organizações que vivemos, não cabe mais o líder autocrático, altamente técnico, mas que não consegue se comunicar bem com seus liderados. É um exercício diário observar os colegas, subordinados e superiores e desenvolver a habilidade de ser empático com cada um deles.

Isso significa compreender as demandas individuais e atendê-las de forma abrangente. Um subordinado demanda orientações para o desenvolvimento da tarefa de forma a contribuir com a meta do grupo em que está inserido. Um superior demanda informações já tratadas para o processo decisório. Mesmo tratando de um assunto comum, as abordagens são completamente diversas e cabe ao líder compreender essa diferença. Para isso, vai usar muito de sua capacidade de ser empático com ambos. Ser empático não se restringe às pessoas que conhecemos, mas principalmente com os desconhecidos ou mesmo com personalidades antagônicas. Este é um grande esforço que demanda sensibilidade, inteligência emocional e vontade, para se colocar no lugar do outro e experimentar uma nova perspectiva. Esta é uma habilidade que pode ser aprendida, mas que precisa ser diariamente cultivada.

As organizações têm muito a ganhar desenvolvendo a empatia em seus colaboradores, que naturalmente passam a trabalhar mais alinhados com seus líderes, uma vez que se sentem compreendidos. Isso gera coesão na equipe, e é um diferencial de mercado, que impacta na rentabilidade, gerando mais resultados.

Precisamos reconhecer a empatia como uma força capaz de promover mudanças nos diversos meios onde atuemos. Podemos fazer esse exercício diariamente, em nossas famílias e em nosso ambiente de trabalho, melhorando nossas relações interpessoais.

Fazer esforço consciente para se colocar no lugar de outra pessoa – inclusive no de nossos inimigos – para rasgar rótulos, reconhecer sua humanidade, individualidade e perspectivas: eis um dos grandes diferenciais daqueles que se esforçam para se destacarem em liderança.