

Inteligência emocional na medicina: essencial para melhores resultados de saúde

Inteligência Emocional (QE) tem sido um tema em alta desde que Daniel Goleman introduziu e popularizou o conceito em seu livro *best-seller* em 1995. Mas como a empatia se aplica no contexto do atendimento ao paciente?

Mohammadreza Hojat, professor pesquisador de psiquiatria e comportamento humano no Centro de Pesquisa em Educação Médica e Assistência Médica da Universidade Thomas Jefferson, define empatia, conforme se aplica ao atendimento ao paciente, em três conceitos:

- Compreender as experiências, preocupações e sofrimento de um paciente
- Capacidade de comunicar esse entendimento
- Intenção de ajudar

Em uma entrevista para o *Philadelphia Inquirer*, Hojat explica que a razão pela qual a empatia é tão importante em um ambiente médico é porque sua pesquisa mostrou que os médicos que pontuam mais alto em empatia têm resultados mais positivos. Ele compartilhou um estudo específico onde um grupo de médicos de família foi testado em seus níveis de empatia. Os pesquisadores também revisaram os prontuários eletrônicos dos pacientes diabéticos dos participantes.

O estudo descobriu que os médicos com pontuação mais alta em empatia tinham uma proporção maior de pacientes diabéticos que conseguiam controlar o diabetes.

Ele explicou que havia vários motivos para essa conclusão:

- Quando os pacientes têm um **engajamento** mais empático com seu médico, isso geralmente leva a um relacionamento de mais confiança.
- Com uma **relação de mais confiança**, o paciente pode revelar mais sobre sua condição de saúde e não tentar esconder informações importantes – ele seria mais honesto com seu médico.
- Este engajamento mais forte leva a um diagnóstico melhor, porque o médico obtém a imagem completa – não apenas parte dos problemas de saúde do paciente.

Na Pesquisa sobre o Estado dos Consultórios Independentes de 2021 da *Kareo*, quase 70% dos médicos que participaram disseram que a disposição de um médico de ouvir ativamente é extremamente importante para a qualidade do atendimento.



Em suma, com melhor interação e maior satisfação do paciente no processo terapêutico, estudos mostram que a qualidade da assistência é aprimorada e mais erros são eliminados.

Como médico, sabemos que você se preocupa com seus pacientes e tem empatia por eles, mas a demonstração de empatia externamente pode se perder com todo o estresse e exigências que você tem como um profissional de saúde ocupado. Porém, às vezes uma única frase pode provar o quanto você **realmente se preocupa com os pacientes**. E com algumas táticas comportamentais, você pode demonstrar sua competência profissional e, ao mesmo tempo, construir confiança e compaixão.

Abaixo adaptamos algumas das recomendações do livro “Inteligência Emocional” de Goleman às condições atuais para profissionais de saúde. No fim, trata-se de encontrar um equilíbrio entre mostrar que você se importa e manter a autoridade.

1. Preste atenção aos seus próprios sentimentos

As emoções muitas vezes passam despercebidas quando você está estressado e sobrecarregado. Você acha que pode mascarar seus sentimentos e ninguém vai notar. Mas os pacientes, colegas e cônjuges captam seu estado emocional. Na verdade, eles podem perceber que você está frustrado ou

com raiva antes mesmo que você perceba, e assumirem que eles são os culpados.

Simplesmente perceber como você está se sentindo pode ser de grande ajuda. Comece com seu corpo. Mandíbula cerrada? Estômago atado? Ombro com cãibra? Você conhece seus próprios sinais. Em seguida, rotule a emoção que está por trás do desconforto.

“Veja. Minha mão está em punho novamente. Devo estar muito mais tenso do que pensava.”

2. Gerencie suas emoções no presente

Respire fundo. Em seguida, respire novamente. Frequentemente, isso é tudo o que você precisa para **ficar centrado**. Examine se o seu estressor é temporário ou de longo prazo. Se for de longo prazo, determine se algo precisa mudar e prometa fazer a mudança depois que a crise passar.

“Gerenciar meus próprios sentimentos me ajuda a mostrar aos meus pacientes mais compaixão e humildade.”

3. Observe e articule os sentimentos dos pacientes

Os pacientes podem esperar que você seja um leitor de mentes, intuindo a condição física e emocional deles. Novamente, a linguagem corporal lhe dá pistas. Torcer as mãos, morder os lábios e a postura curvada podem denunciar que eles têm problemas emocionais.

Enquanto você “lê” essas dicas inconscientemente o tempo todo, o paciente pode não saber que você está “ouvindo” sua comunicação silenciosa. Portanto, **verbalize para eles**.

“Estou me perguntando se você tem algumas preocupações que ainda não discutimos.” Ou que tal: *“Estou percebendo mais ansiedade em você hoje do que o normal. Talvez haja algo que você gostaria de me contar.”*

Tente usar afirmações em vez de perguntas, para evitar a impressão de que você está apenas curioso e para encorajar seu paciente a compartilhar. As afirmações também tendem a implicar mais respeito do que as perguntas.

4. Gerencie as emoções dos seus pacientes

Um estudo do *Loyola University Medical Center* descobriu que os alunos de medicina começaram suas residências com pontuações de inteligência emocional ligeiramente acima da média. Mas com o passar dos anos, a empatia diminuiu e a assertividade aumentou. Os autores levantaram a hipótese de que a aquisição de novos conhecimentos e habilidades aumentava a autoconfiança dos residentes – possivelmente à custa da empatia.

Os pacientes desejam as duas coisas – confiar em você como especialista e como ser humano. Você pode atender a essas necessidades aparentemente opostas com **comunicação habilidosa** e sugestões.

“Tenho compartilhado meus conselhos profissionais até agora. Mas ambos sabemos que os sentimentos podem ser tão dolorosos quanto os sintomas físicos. Estou me perguntando o que podemos fazer juntos para controlar algumas dessas emoções.”

5. Colabore com sua equipe

O paciente está em pânico com o pagamento do tratamento? Está tendo problemas com transporte para a clínica ou com a tecnologia para telessaúde? Podem outros problemas não clínicos estar afetando sua condição?

Às vezes, os pacientes se sentem mais confortáveis em confidenciar informações não médicas a uma enfermeira, secretária ou técnico. Você pode usar isso a seu favor, treinando os membros da equipe em comunicações de alta QE. Elogie-os por deixar os pacientes à vontade, ouvindo atentamente a linguagem corporal e procurando maneiras inovadoras de se conectar com o coração.

“Talvez haja outra preocupação que você gostaria de me contar.” “Parece que outra coisa está em sua mente hoje.”

Declarações como essas podem ser usadas pela equipe para receber informações de um paciente antes mesmo que eles entrem na consulta com você.



A inteligência emocional pode ser a ponte para conectá-lo aos seus pacientes, criando relações verdadeiras de confiança, que levam a **melhores resultados de saúde**, consequentemente com grandes benefícios também para você e sua realização profissional.



HiDoctor[®]
PRONTUÁRIO PADRÃO OURO

Cadastre-se e receba gratuitamente nossas
novidades sobre gestão,
tecnologia e prática médica

Quero receber

Artigo original disponível em:

"Inteligência emocional na medicina: essencial para melhores resultados de saúde " - **HiDoctor®**

Blog

Centralx®