

Prefácio à dissertação de João Fernandes
O doente de etnia cigana: uma visão dos enfermeiros

O Eu, o Outro e os cuidados de saúde: um estudo de caso

O livro que tenho o prazer de apresentar, intitulado *O doente de etnia cigana: uma visão dos enfermeiros* constitui a versão para um público mais amplo da dissertação de Mestrado em *Comunicação em Saúde*, que João José Santos Fernandes defendeu na Universidade Aberta e que, em boa hora, foi decidido divulgar.

Digo em boa hora, por duas razões:

- Em primeiro lugar, porque se trata de um louvável esforço – a meu ver coroado de êxito – de alguém, que trabalha no terreno, procurar problematizar a sua prática quotidiana olhando-a com a visão distanciada do académico, a fim de lhe introduzir um valor acrescentado de objectividade.
- Em segundo lugar, porque o problema escolhido é extremamente relevante e a sua resolução tem evidentes efeitos práticos na qualidade dos cuidados de saúde prestados a um grupo de cidadãos frequentemente estigmatizado, o dos ciganos.

A temática tratada insere-se no domínio das *relações interculturais*, que faz parte da actual agenda académica e política, e a que a conjuntura trágica dos acontecimentos de 11 de Setembro de 2001 apenas sublinhou os contornos de urgência.

Num mundo em que quotidianamente cada um de nós, no exercício dos papéis que desempenha, se confronta com poderosas forças de globalização e de homogeneização conducentes à formação de uma cultura cosmopolita, a que se opõem correntes de igual intensidade tendentes a defender e a aumentar a diversidade e o individualismo, é urgente *parar e olhar para o mapa*, interrogando-nos sobre o modo como têm decorrido as relações entre as diversas culturas, a maneira, em suma, como o *Eu* tem visto e encarado o *Outro*.

O Eu e a questão da inteligência emocional

Ao reflectir sobre as relações interculturais no mundo actual, vem-me à memória um espantoso livro de Amin Maalouf, um escritor libanês radicado em França, sugestivamente intitulado *As identidades assassinas*.

Nele, o autor chama a atenção para os inúmeros crimes que se cometem todos os dias em nome de uma pretensa identidade: mato porque sou muçulmano e tu és infiel, sou católico e tu és protestante (ou vice versa), sou basco e tu és espanhol, sou usbek e tu és pastoum (ou vice versa) sou tamil e tu és cingalês (ou vice-versa), em suma, mato-te porque és diferente. Contra isto Maalouf propõe várias medidas, das quais penso ser útil recordar:

- Em primeiro lugar, cada um deve **aprender a conhecer-se** bem, e a **assumir a sua própria identidade** que em muitos casos é multicultural. Ele, por exemplo,

quando lhe perguntam se é libanês ou francês, de cultura árabe ou europeia, defende que é isso tudo e que tal circunstância só o enriquece como Pessoa, não podendo mutilar-se, assumindo apenas uma das suas facetas identitárias.

- Em segundo lugar, deve aprender a conhecer o Outro, na sua especificidade. Depois de o conhecer, tem melhores condições para confiar nele, para o respeitar e, finalmente para o amar.

Estas afirmações remetem-nos para o conceito relativamente recente (foi desenvolvido ao longo da década de noventa) de inteligência emocional (IE).

A *descoberta* da IE decorreu dos resultados surpreendentes de vários estudos longitudinais que demonstraram não haver uma correlação entre o sucesso escolar e o sucesso na vida. Com efeito, os grupos de sujeitos estudados tiveram percursos muito diferenciados:

- Se havia ex-bons alunos que se revelavam anos mais tarde cidadãos integrados e felizes, outros aparentavam uma incompetência surpreendente no exercício dos seus papéis de progenitores, profissionais, familiares e amigos.
- Em contrapartida, muitos dos que haviam tido consideráveis dificuldades escolares, anos depois aparentavam ser cidadãos realizados, quer do ponto de vista profissional quer cívico.

A explicação deste desfecho está naquilo que alguns¹ chamam Inteligência Emocional, que se traduz em cinco tipos de capacidades: para **conhecer as próprias emoções**, para **saber geri-las**, para a **automotivação**, para **reconhecer as emoções do Outro** e para **gerir as relações com ele**.

Um dado fundamental da investigação sobre este domínio, é que a IE não é um estigma ou um dom que nasce com as pessoas, aprende-se, o que constitui um motivo de esperança, mas também de responsabilidade.

O Outro: do forasteiro ao amigo

Uma outra descoberta feita nos últimos anos pelas neurociências² a propósito das raízes biológicas das emoções, é a do **papel das emoções como sistemas de alerta**: as informações que entram no cérebro, antes de serem processadas e de terem uma resposta racional através do trabalho do lobo frontal, passam por uma *central de segurança* – a amígdala – que discrimina, de acordo com a informação preexistente, se aquela informação deve ser tomada como ameaça ou não.

Este mecanismo permite uma resposta rápida a potenciais ameaças e é indispensável à sobrevivência. Mas também pode provocar respostas incorrectas se confundir com ameaça, aquilo que apenas é desconhecido, diferente.

¹ Por exemplo Goleman, 1997, **Inteligência Emocional**, s.l., Temas e Debates; e Goleman, 1998, **Trabalhar com inteligência emocional**, Braga, Círculo de Leitores;

² Vide Damásio, **O erro de Descartes**, Mem Martins, Europa América; e Damásio, 2000, **O sentimento de si**, Mem Martins, Europa América.

É neste contexto que deve ser encarado **o olhar sobre o Outro**: na história dos Seres Humanos o Outro foi frequentemente um agressor que nos roubava comida, mulheres, riquezas, e por vezes a liberdade e a vida.

Daí que pareça normal a atitude universal de **etnocentrismo**, que leva cada cultura a considerar-se melhor que as outras ou a entender-se como a única digna de ser apelidada de humana. Designações como *infiel, bárbaro, selvagem e diabo branco*, aplicadas ao Outro, ou a de ser humano (! Khung, Bantu) aplicado a si e aos seus ilustram este preconceito universal.

No fundo esta atitude básica de alerta face ao Outro, traduzida em sentimentos de desconfiança, ira e aversão, não é mais do que a **expressão legítima do medo de que aquele desconhecido nos possa fazer mal**.

Para que os processos de conflito e de competição possam dar lugar a dinâmicas de cooperação em que todos ganham, é fundamental, portanto, **aprender a descobrir o Outro**, processo frequentemente em duas etapas:

- numa primeira fase **há que o reconhecer como um ser humano** que procura em última análise ser feliz como nós pretendemos sê-lo, o que muitas vezes é acompanhado de sentimentos de *surpresa, choque e admiração*, a medida que o Outro se revela³
- consolidada esta fase, é possível então **desenvolver sentimentos de amizade** pelo Outro, como a sua *aceitação, satisfação, confiança, partilha e devoção*.

O estudo realizado

É neste contexto de *descoberta do Outro*, que este livro se insere: fascinado desde a sua infância por esses *Outros* que eram os agregados ciganos vizinhos da sua casa de Algés, confrontado mais tarde, já como enfermeiro, com diversas situações de choque cultural entre as regras do sistema e os padrões de uma cultura que teima em proteger os seus em circunstâncias difíceis, João Fernandes decidiu conhecer melhor os estereótipos dos enfermeiros hospitalares face aos ciganos.

Para atingir esse objectivo, desenhou um estudo com características sociográficas, cuja execução decorreu entre Julho de 1999 e Setembro de 2000, num hospital da área de Lisboa. Para a sua efectivação, socorreu-se de diversas técnicas de recolha de dados, nomeadamente a observação participante – a partir do observatório que constituía o seu posto de trabalho – o inquérito por questionário – a um conjunto de cinquenta e oito enfermeiros – e a entrevista em profundidade a diversos elementos da comunidade cigana, tomados como informadores qualificados.

O resultado do trabalho foi, a meu ver, extremamente interessante.

³ Dalailama, 2000, **Ética para o novo milénio**, Camarate, Círculo de Leitores

Em primeiro lugar, porque o dispositivo teórico e metodológico montado pelo autor e a atitude (que refere a dada altura) de permanente *desconfiança do óbvio* a que se obrigou ao longo da pesquisa, a que acrescentaria uma fina sensibilidade empática decorrente da sua experiência (e da sua inteligência emocional), conferem aos resultados obtidos uma forte credibilidade.

Em segundo lugar, porque os resultados, em si mesmos, permitem fazer luz sobre alguns aspectos menos claros na comunicação entre as duas culturas como os exemplos seguintes ilustram:

- a comunidade cigana não é homogénea, havendo famílias em diferentes estádios de integração na sociedade maioritária, à semelhança do que Kurt Lewin havia já observado em trabalhos clássicos;
- só um pequeno número de enfermeiros possui alguma formação sobre a cultura cigana, apesar de a maior parte ter de a contactar na sua vida profissional; deste facto decorre o baixo nível de conhecimentos que dizem possuir sobre os hábitos dos ciganos;
- apesar de manterem alguns estereótipos adquiridos antes da entrada para a vida profissional, ligados à situação de desconhecimento do Outro, a formação recebida e o desempenho profissional atenuaram claramente os sentimentos de insegurança, reforçando os comportamentos de compreensão e solidariedade.

O livro termina com algumas sugestões simples, mas extremamente importantes, relacionadas com os resultados obtidos, todas elas tendo como estratégia comum, o fomento da comunicação entre as duas culturas em presença.

Se for possível resumir um livro numa só frase, parece que a mensagem deste é a de que a comunicação de qualidade é uma das chaves estratégicas para os cuidados de saúde. E para que haja boa comunicação, seja ela com ciganos, chineses, africanos ou europeus, é preciso conhecer o *Eu* e o *Outro*.

Bem haja o autor pelo trabalho que realizou.

Lisboa, 28 de Julho de 2002

Hermano Carmo
Professor da Universidade Aberta