

RESSIGNIFICANDO AS QUESTÕES SOCIAIS: REALIZAÇÃO DE EXERCÍCIO DE EMPATIA E COMUNICAÇÃO ALINHADO COM MÉTRICAS

RESIGNING SOCIAL ISSUES: exercising empathy and communication aligned with metrics

Alessandra Benedito¹

Fundação Getúlio Vargas

Aline da Silva Freitas²

Universidade Presbiteriana Mackenzie

DOI: <https://doi.org/10.62140/ABASF292024>

Sumário: Foco nas questões sociais; principais desafios para o avanço; 3. Empatia, comunicação e contínua preocupação com métricas; considerações finais; referências bibliográficas.

Resumo: O presente trabalho pretende realizar uma análise das boas práticas, especialmente referentes às questões sociais. Se por um lado todos os temas correlatos às questões ambientais, sociais e de governança são importantes, entende-se que, por outro lado, fato é que o olhar para as sociais poderá acelerar inclusive os impactos positivos das demais práticas. O objetivo geral decorrente disso, do foco nas boas práticas em questões sociais, é o de checar quais são os elementos capazes de mantê-las, aprimorá-las, criá-las ou revê-las para que o desenvolvimento humano sustentável seja viável. Para atender este objetivo geral, são objetivos específicos apresentar o contexto recente das questões sociais e pensar acerca de seu presente e possibilidades para um futuro breve; dialogar sobre os principais dilemas que tem experimentado para avanços, tais como a questão da diversidade e da inclusão e de efetivas práticas que oportunizem bem-estar e felicidade às pessoas; e, por fim, nortear a construção das bases para que tais dilemas sejam superados. A hipótese é a de que isso depende de empatia e de comunicação, bem como da contínua preocupação com métricas. A metodologia utilizada, qual seja a pesquisa bibliográfica de natureza qualitativa, centrada nos materiais científicos mais relevantes sobre o tema, permitirá problematizar estes temas, entendendo-se, em caráter conclusivo, que é necessário ressignificar as questões sociais para simplificá-las. Isto, em outras palavras, corresponde a entender ser parte inerente da condição humana o engajamento de todos para superar problemas sociais. Para tanto, será necessário, como apontado na hipótese, despertar e nutrir a empatia e estruturar comunicação assertiva neste sentido, valendo-se de dados qualitativos e quantitativos. Quanto à empatia, é considerada o ponto mais próximo de se pode chegar em relação a alguém, em um exercício de respeito para com o outro, humanizando os vínculos intersubjetivos. A comunicação, por sua vez, é uma ferramenta poderosa que pode ser utilizada para gerar diálogos e acelerar pontos de consenso em prol de uma sociedade mais justa, igualitária, solidária e mesmo mais afetuosa. Por fim, as métricas auxiliarão tanto na compreensão do status quanto no desenho

¹ Doutora em Direito Político e Econômico pelo Mackenzie, professora da Fundação Getúlio Vargas - FGV. E-mail: ale.bened@gmail.com.

² Doutora em Direitos Humanos pela Universidade de São Paulo, professora da Faculdade de Direito da Universidade Presbiteriana Mackenzie – UPM. E-mail: alisf04@gmail.com.

das estratégias indispensáveis para viabilizar o sentido da proteção da dignidade da pessoa humana de todas as pessoas em todos os lugares. Conclui-se ainda que, embora diversos desafios estejam postos, as virtudes humanas podem surpreender: são muitas e poderosas, demandando apenas que mais foco seja nelas concentradas, para que as boas iniciativas em curso possam seguir. Toda a sociedade pode – e deve – colaborar neste sentido, em verdadeiro exercício, como visto, de empatia, comunicação e métricas. Sugere-se, de maneira derradeira que todos os agentes sociais possam atuar nesse sentido, sendo dado destaque ao papel fundamental das lideranças nos mais diversos espaços de poder.

Palavras-chave: Questões sociais; Empatia; Comunicação; Métricas; Liderança.

Abstract: The present work intends to carry out an analysis of good practices, especially regarding social issues. If, on the one hand, all themes related to environmental, social and governance issues are important, it is understood that, on the other hand, the fact is that looking at social issues can even accelerate the positive impacts of other practices. The general objective arising from this, from the focus on good practices in social issues, is to check which elements can maintain, improve, create or review them so that sustainable human development is viable. To meet this general objective, specific objectives are to present the recent context of social issues and think about their present and possibilities for the near future; discuss the main dilemmas that have been experienced in order to advance, such as the issue of diversity and inclusion and effective practices that provide people with well-being and happiness; and, finally, guide the construction of the foundations so that such dilemmas can be overcome. The hypothesis is that this depends on empathy and communication, as well as the continuous concern with metrics. The methodology used, which is bibliographical research of a qualitative nature, centred on the most relevant scientific materials on the topic, will allow us to problematize these themes, understanding, conclusively, that it is necessary to give new meaning to social issues to simplify them. This, in other words, corresponds to understanding that everyone's engagement to overcome social problems is an inherent part of the human condition. To this end, it will be necessary, as pointed out in the hypothesis, to awaken and nurture empathy and structure assertive communication in this sense, using qualitative and quantitative data. As for empathy, it is considered the closest point that can be reached in relation to someone, in an exercise of respect towards others, humanizing intersubjective bonds. Communication, in turn, is a powerful tool that can be used to generate dialogue and accelerate points of consensus in favor of a fairer, egalitarian, supportive and even more affectionate society. Finally, the metrics will help both in understanding the status and in designing the indispensable strategies to enable the protection of human dignity for all people everywhere. It is also concluded that, although several challenges are posed, human virtues can surprise; they are many and powerful, just demanding that more focus be concentrated on them, so that the good initiatives underway can continue. The entire society can – and should – collaborate in this sense, in a true exercise, as seen, of empathy, communication and metrics. It is ultimately suggested that all social agents can act in this sense, highlighting the fundamental role of leaders in the most diverse spaces of power.

Keywords: Social issues; Empathy; Communication; Metrics; Leadership.

1. Foco nas questões sociais

O tema das boas práticas conquistou relevo exponencial nos últimos anos. Se por um lado lida-se diariamente com entraves para o pleno desenvolvimento humano sustentável, tal como será demonstrado no próximo item, de outro, nota-se que de alguma forma as questões ambientais, sociais e de governança passaram a ocupar espaço na agenda pública e privada de uma forma diferente: passaram a ser temas de urgente compreensão e viabilização.³

Talvez de maneira desassociada os temas tenham sido trabalhados como importantes de há muito tempo, o que mudou, de fato, é exatamente esta percepção de que não há como esperar para que o aludido desenvolvimento de fato se efetive. Isso dialóga com estarmos vivendo – e pedimos licença para nos incluir pessoalmente no contexto, afinal somos pesquisadoras e, também, como você leitor, destinatária e agentes de transformação para a promoção do desenvolvimento humano sustentável – a década de ação da Agenda 2030.

É esta o conjunto de metas desenvolvimento pela Organização das Nações Unidas para sugerir, orientar e acompanhar a implementação de dezessete objetivos capazes de uma vez atingidos viabilizar a proteção, a paz e a prosperidade de todas as pessoas do planeta. Nosso filtro social contemporâneo, que tende muito à percepção dos problemas, tende muitas vezes a perceber com mais nitidez o simples desafio de ler esta frase sem pensar ser algo inatingível, porém, a percepção dos avanços deve ser fazer presente.

É aqui que o contexto do marco das boas práticas se reafirma como uma questão de linguagem... pode-se falar em promoção dos Direitos Humanos, pode-se falar em Objetivos de Desenvolvimento Humanos, pode-se falar ainda em práticas ESG: no fundo, estar-se-á projetando o intento de que o que há de mais importante para que a sociedade, não só sobreviva, porém viva com dignidade, deva se realizar na prática cotidiana das pessoas e, como consequência, na prática das organizações públicas e privadas, de quaisquer natureza.

Logo, em poucas palavras, o contexto direciona o pensamento de que o presente e o futuro colocam em especial evidência as questões sociais, para que as pessoas possam estar fortalecidas para, ao mesmo tempo em que se cuidam, se respeitam e viabilizam vida próspera, possam cuidar do meio ambiente e exercer governança compatível com os redesenhos e possibilidades que o momento seja construtivo.

³ Sobre o tema recomenda-se a edição de número 59 da Revista do Advogado, da Editora AASP, que se ocupa de ESG, seus desafios e possibilidade para a advocacia.

As presentes gerações possuem em mãos conhecimento e ferramentas suficientes para viabilizar isso, porém, como viabilizar? É o que se desenha nos próximos tópicos, os quais versam em primeiro lugar sobre os desafios mais significativos para as mudanças e, na sequência, as bases necessárias para que o desenvolvimento seja acelerado, firmado e mantido.

2. Principais desafios para o avanço

Certamente é correto afirmar que a desigualdade está nas entranhas da sociedade. A mera leitura, por exemplo, do texto da Constituição brasileira em vigor, especialmente do artigo terceiro, demonstra a intenção de superar a miséria, enquanto a desigualdade se pretende diminuir. Há evidente diferença de peso entre os verbos “superar” e “diminuir”. É o que se nota.

Certamente as múltiplas facetas das desigualdades, entre as quais as de renda e social, fazem com que seja criada uma impressão, portanto, de inatingibilidade de igualdade real entre as pessoas. Porém, um recorte mais detido, demonstra que ainda que se de fato não se concretize, que inadmissível que com exatamente tanto conhecimento e riquezas, sejamos – e de novo chamamos nossa corresponsabilidade – não venhamos a viabilizar condições dignas para todos.

De parte das presentes pesquisadoras, são dois os temas mais sensíveis para cuidado especial no presente momento: a questão da diversidade e da inclusão e da presença na vida cotidiana de práticas que oportunizem bem-estar e felicidade às pessoas – aliás, os temas possuem estreita conexão, já que definitivamente uma sociedade promotora de bem-estar e felicidade é diversa e inclusiva.

No que se refere ao tema da diversidade e inclusão, se reafirma a cada dia como um dos entraves para que as questões sociais se sustentem. Não é por menos que as notícias de violação destes direitos humanos deixam indignados os muitos que estão na construção de práticas de respeito pelas imperiosas acolhida e participação de todos.

Em que consiste diversidade? “É o conjunto de diferenças e semelhanças que definem as pessoas e as tornam únicas, segundo o seu gênero, etnia, orientação sexual, idade,

religião, nacionalidade ou deficiência. É uma questão de fundo ético. Diz respeito à inclusão, dignidade, equidade, liberdade.”⁴

Espaços mais diversos são mais criativos, mais justos, mais coerentes com o que se deve entender por humanidade. A dor do sentido contrário a isto deve ser observada e cada situação que violar o redesenho de uma sociedade para ser mais diversa e inclusiva deve ser enfrentada, para que os danos sejam reparados. É assim que a dignidade da pessoa humana se constrói de maneira efetiva e, ao que se espera, cada vez mais menor número de violações se dê. Passa por percepção de alguns limites e muitas possibilidades.⁵

Já quanto aos temas atinentes ao bem-estar e felicidade, são efetivos desafios para compreensão e viabilização. Ao que consta a ideia de bem-estar foi emprestada da área da saúde para afirmação da finalidade dos Estados: que sejam de Bem-Estar. Tal noção é bastante antiga, sendo aliás um dos elementos dos Estados a finalidade de promoção do bem comum, outra forma de percepção daquele. Já a felicidade é tema ainda tido por muitos como abstrato.⁶

Ocorre que segundo a própria já mencionada Organização das Nações Unidas, a realização da Agenda 2030 norteia a existência de bem-estar e felicidade, sendo estes a tradução da essência da própria Agenda. Logo, de rigor o enfrentamento de toda e qualquer dificuldade para a promoção do bem-estar e da felicidade das pessoas.⁷

Acreditamos que isso passa com certeza pela compreensão dos termos e mesmo da simplificação para que se tornem tangíveis. Se já existe um documento de ordem internacional apontando como promover – por meio das ODSs -, se as boas práticas também se afirmam como em estreita conexão com a promoção de desenvolvimento, se os Direitos Humanos também assim o fazem, nada mais necessário que simplesmente não medir esforços para que o bem-estar e a felicidade sejam cada vez mais realidade na vida de todos.

⁴ VOLTOLINI, Ricardo. *Guia Diversidade para Empresas & Boas práticas*. Disponível em: <https://liderancacomvalores.com.br/guia-diversidade-para-empresas-boas-praticas/>. Acesso em abr. 2024.

⁵ Sobre o tema recomenda-se a edição de número 59 da Revista do Advogado, da Editora AASP, que se ocupa de ESG, seus desafios e possibilidade para a advocacia, em especial, neste caso, o artigo de autoria de Alessandra Benedito, com Susana Mesquita Barbosa, com foco em inclusão social e racial.

⁶ Sobre o tema, vide a obra de autoria de Aline da Silva Freitas, “*Endo-Direito Humano à Felicidade: por quais motivos e como agir para efetivar?*”, que apresenta conceitos de felicidade em diversos campos de saber.

⁷ NAÇÕES UNIDAS BRASIL. *Políticas Públicas devem ser voltadas para felicidade e bem-estar*. <https://brasil.un.org/pt-br/57471-pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas-devem-ser-voltadas-para-felicidade-e-bem-estar>. Acesso em abr. 2024.

Aliás, há uma série de técnicas validadas pela Ciência para nutrir a felicidade no dia a dia, sendo um tema ainda pouco explorado, porém em consideráveis avanços, tanto que se refere à produção de conteúdo, quanto mesmo em carreiras alinhadas com o tema.⁸

É no ponto de intersecção entre vidas dignas e felizes que as questões sociais são genuinamente cuidadas e o ser humano é potencializado para florescer, devolvendo ao mundo o resultado da promoção dos Direitos Humanos. Deste modo, mais uma vez, todas as pessoas e todas as organizações devem checar o quanto seu agir cotidiano promove – ou não – diversidade, inclusão, bem-estar e felicidade. Esse é o primeiro ponto, o segundo, o que segue.

3. Empatia, comunicação e contínua preocupação com métricas

Três são os pilares capazes de auxiliar na promoção da conjuntura favorável às questões sociais com o enfrentamento real dos problemas atinentes à diversidade e inclusão e a promoção do bem-estar e felicidade das pessoas: empatia, comunicação e métricas.

Quanto à empatia, é considerada o ponto mais próximo de se pode chegar em relação a alguém, em um exercício de respeito para com o outro, humanizando os vínculos intersubjetivos. Ao que consta, uma pessoa não é capaz de efetivamente estar no local de outra para compreendê-la tal como ela fosse, porém pode exercitar a proximidade com generosa atenção, escuta e presença. É o que precisamos. É o que torna evidente violações e caminhos para enfrentar estas para que sejam cada vez em menor número e, sempre, prevenidas e reparadas.

A comunicação, por sua vez, é uma ferramenta poderosa que pode ser utilizada para gerar diálogos e acelerar pontos de consenso em prol de uma sociedade mais justa, igualitária, solidária e mesmo mais afetuosa – por que não dizer, empática? A comunicação possui cada vez mais papel na construção de jornadas para o desenvolvimento, porém há desafio da compreensão, discurso de ódio, dificuldade em exercitar a escuta, necessidade de fala, distanciamento das pessoas em um espaço de hiper conectividade, cultura de cancelamento...

Porém, de outro lado, há a potência reconhecida do potencial da comunicação e o despertar da percepção do quanto os relacionamentos são definitivamente o ponto para que

⁸ Sobre práticas para uma vida mais feliz, de maneira bastante didática e instrumenta, veja FREITAS, Aline da Silva (et all). *A felicidade que mora e trabalha aqui*. São Paulo: Leader, 2023.

as questões sociais encontrem viabilidade de sustentação. Relacionamentos se constroem pela comunicação e, ao que consta, é necessário cuidar desta para aprimorar aqueles. Há uma interrelação muito forte entre os temas. Parafraseando Baumann, é tempo de solidificar a modernidade líquida.

De uma maneira simples, bastam três movimentos: o primeiro é a percepção pessoal. Como é que cada pessoa se comunica consigo mesmo? Depois disso, é importante que pense como está se comunicando com as pessoas mais próximas de seu convívio. Por fim, deve perceber como se comunica com todos. Chaim Perelman explica a existência de três tipos de auditório, o universal, o de uma pessoa e o consigo. Essa divisão permite, por analogia, a afirmação desses três movimentos de análise, sendo que se sugere a leitura do autor para aprofundamentos.⁹

Para agora, entretanto, o que já se deixa evidente é que aperfeiçoar a comunicação passa por esse exercício de autoanálise, de tomada de consciência... é assim que nos potencializamos em nossos relacionamentos e somos mais nutridos para a promoção do que se está aqui defendendo.

Por fim, as métricas auxiliarão tanto na compreensão do status quanto no desenho das estratégias indispensáveis para viabilizar o sentido da proteção da dignidade da pessoa humana de todas as pessoas em todos os lugares. Nos acostumamos com apresentação de resultados e precisamos de dados para comprová-los! Assim, por mais desafiador que se pareça aperfeiçoar, criar e manter métricas, estas são fundamentais para demonstrar que o caminho está fazendo sentido.

Indicadores estão em desenvolvimento, sendo que como não é objetivo do presente esgotar o tema, deixa-se para o leitor a curiosidade em buscar aprimorar seus estudos em métricas que sejam para além do índice de desenvolvimento humano e do produto interno bruto, para que possam observar mais de perto outros potentes referenciais, que ainda que possam parecer subjetivos, na verdade encontram plausibilidade e forte recomendação, a exemplo, para simplificar, da própria percepção de efetividade dos Direitos Humanos, da própria implementação da Agenda 2030 – que no Brasil vem sendo quantificada pelo IBGE e pode ser acompanhada pela Plataforma ODS Brasil¹⁰ -, os de diversidade e inclusão e os

⁹ PERELMAN, Chaim (et all). Tratado da Argumentação: a nova retórica. 3. Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2014.

¹⁰ BRASIL. IBGE. Indicadores brasileiros para os Objetivos de Desenvolvimento Humano Sustentável. Disponível em: <https://odsbrasil.gov.br/>. Acesso em 26 mar. 2024.

de felicidade e bem-estar, bem como ainda o Índice de Sustentabilidade Empresarial como assinala a B3.¹¹

Líderes terão papel fundamental neste processo, afinal “líderes sustentáveis pensam, tomam decisões e agem com base nos valores que estruturam o conceito de sustentabilidade, como ética, transparência, integridade, cuidado com o meio ambiente e respeito ao outro e à diversidade.”¹² Seu efeito multiplicador é incontestável, sem que supra a importância genuína de cada ator social, porém muitas vezes orientando e direcionando mudanças significativas com mais celeridade.

Considerações finais

Em resumo, o presente momento é o de nutrir a empatia e estruturar comunicação assertiva neste sentido, valendo-se de dados qualitativos e quantitativos para que as questões sociais sejam promovidas e cuidadas, em um cenário que é favorável, já que estas, bem como as ambientais e de governança, se tornaram urgentes.

Conclui-se ainda que, embora diversos desafios estejam postos, as virtudes humanas podem surpreender: são muitas e poderosas, demandando apenas que mais foco seja nelas concentradas, para que as boas iniciativas em curso possam seguir.

Toda a sociedade pode – e deve – colaborar neste sentido, em verdadeiro exercício, como visto, de empatia, comunicação e métricas. Sugere-se, de maneira derradeira que todos os agentes sociais possam atuar nesse sentido, sendo dado destaque ao papel fundamental das lideranças nos mais diversos espaços de poder.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AASP. *Revista do Advogado*. n. 159. Out. 2023. ESG: desafios e possibilidades para a advocacia. São Paulo: AASP, 2023.

¹¹ B3. *O que é o ISE*. Disponível em: <https://iseb3.com.br/o-que-e-o-ise>. Acesso em 25 jan 2024b.

¹² VOLTOLINI, Ricardo. *Guia Diversidade para Empresas & Boas práticas*. Disponível em: <https://liderancacomvalores.com.br/guia-diversidade-para-empresas-boas-praticas/>. Acesso em abr. 2024.

B3. *O que é o ISE*. Disponível em: <https://iseb3.com.br/o-que-e-o-ise>. Acesso em 25 jan 2024b.

BRASIL. IBGE. *Indicadores brasileiros para os Objetivos de Desenvolvimento Humano Sustentável*. Disponível em: <https://odsbrasil.gov.br/>. Acesso em 26 mar. 2024.

FREITAS, Aline da Silva (et all). *A felicidade que mora e trabalha aqui*. São Paulo: Leader, 2023.

FREITAS, Aline da Silva. *Endo-Direito Humano à Felicidade: por quais motivos e como agir para efetivar?* São Paulo: Dialética, 2023.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. *Políticas Públicas devem ser voltadas para felicidade e bem-estar*. <https://brasil.un.org/pt-br/57471-pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas-devem-ser-voltadas-para-felicidade-e-bem-estar>. Acesso em abr. 2024.

PERELMAN, Chaim (et all). *Tratado da Argumentação: a nova retórica*. 3. Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2014.

VOLTOLINI, Ricardo. *Guia Diversidade para Empresas & Boas práticas*. Disponível em: <https://liderancacomvalores.com.br/guia-diversidade-para-empresas-boas-praticas/>. Acesso em abr. 2024.