

QUALIDADE NÃO É UMA “COISA”: É UM EVENTO VITALIZANTE

Sérgio Hübner*

“Nos USA se criou a cultura do médico distante, que se poupa emocionalmente. Isto acabou por comprometer a qualidade da medicina.”

Antonio C. Buzaid, oncologista

Qualidade, etimologicamente, é aquilo que personaliza, que diferencia um indivíduo ou obra. Nesse sentido se distingue de técnica, que padroniza procedimentos. A técnica pode ser ensinada nos manuais. A qualidade deve ser buscada no ato de fazer. Técnica tem a ver com performance; qualidade, com experiência (não a experiência do tempo acumulado, mas a experiência no tempo presente, daquele exercício particular de um ato, a vivência "enquanto se faz"). A técnica é uma maneira de um sujeito modificar um objeto. A qualidade pode surgir na interação entre sujeito e objeto e transforma a ambos. A técnica é uma "coisa", a qualidade é um evento. Há um verso que talvez sintetize melhor o que estou querendo dizer: "... quero o amar de jardineiro, não o Amor do botânico."

Na vida em geral e no exercício da medicina em particular, vivemos uma época que privilegia excessivamente, a performance em detrimento da experiência. Não é à toa. As exigências da produção e do consumo nos fazem, se não ficarmos atentos, levar a vida em ritmo industrial, como uma seqüência automatizada de eventos, impessoal, cheia de rotinas vazias. Em nossos carros, em consultórios, em aviões, na internet, vemos cada vez mais a vida passar do lado de lá de uma vitrine metafísica. Não nos envolvemos, não tocamos (tocar é ser tocado), não nos tocamos. É um paradoxo banal e quase trágico - o mundo está cada vez mais perto, rápido e numeroso, a vida distante de nós, escassa em sentidos. A técnica produz rapidez e quantidade. A qualidade é produto da intimidade, que pressupõe disponibilidade e tempo. Se a arte está longe, a vida é cada vez mais breve. É muito mais saborosa e intensa a lembrança de um momento significativo que uma extensa lista de cidades

visitadas apressadamente.

Há de fato uma cultura, não de todo explícita, de que médico não deve se envolver emocionalmente com os problemas de seus pacientes, de que isso, além de desgastá-lo, afetaria seu desempenho. Até entendo, mas não concordo. E, fisiologicamente, este argumento não se sustenta. O mundo e suas vicissitudes nos afetam. Reagimos instantaneamente às expressões das pessoas, suas dores, angústias e alegrias. O que podemos fazer volitivamente, é bloquear a exteriorização dessas ondas inevitáveis em nosso mar interior. Sermos afetados (afeto "é tudo que me afeta") é inevitável. Podemos controlar a expressão das emoções (emoção é "movimento para fora"). Disso Darwin já sabia em 1872, assim como já sabia que o gasto de energia para barrar tais ondas é muito grande e deixa cicatrizes visíveis. O esforço de mantermos a distância é componente importante no peso e cansaço decorrentes do trabalho em saúde. Vale mais surfar que congelar o movimento das marés. E é de surfar que se trata, de gerenciar volitivamente as direções e velocidades, os sentidos de um fluxo, repito, inevitável. A prática constante deste surfe cotidiano é a principal fonte do crescimento pessoal. Penso que as tentativas de tornar o relacionamento médico-paciente "objetivo", o que quer dizer, "objetivamente" frio e distante, estão na base da rede de causalidades que fazem com que tenhamos, os médicos, perfis de morbimortalidade e de incidência de abuso de substâncias psicoativas tão diversas da normalidade. Além disso, a objetividade *strictu sensu* é uma quimera.

Um estudioso da ciência declarou recentemente que "a ciência e a tecnologia são a causa dos principais problemas da sociedade industrial". Isso também é verdade se focarmos a qualidade em nossas vidas cotidianas. Lembramos

Rev. Fac. Ciênc. Méd. Sorocaba, v. 3, n. 2, p. III - IV, 2001

* Médico Psicoterapeuta, Mestrando em Psicologia Clínica - CCMB/PUC - SP.

(e nossos clientes, filhos, amigos e amores também lembrarão) muito mais nossos pequenos gestos e momentos, carregados da força dos contatos significativos, que de uma lista mais ou menos extensa de grandes realizações despidas de calor e envolvimento. Para isso não há receita. Há a sugestão de Drummond: "amar se aprende amando".

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Revista Isto É 2001; nov.
2. Dicionário Houaiss. Objetiva; 2001.
3. Pirsig RM. Zen e arte da manutenção das motocicletas:

uma investigação sobre valores. São Paulo: Paz e Terra; 1988.

4. Freire R. Viva eu, viva tu, viva o rabo do tatu. Rio de Janeiro: Record; 1977.

5. Darwin C. A expressão das emoções nos homens e nos animais. São Paulo: Cia. das Letras; 2000.

6. Folha de São Paulo 2001 nov 21/22.

7. Drummond de Andrade C. Amar se aprende amando. Rio de Janeiro: Record; 2001.

SUGESTÃO DE LEITURA

Idéias de Stanley Keleman, com diversas publicações recomendáveis em português, editadas pela Summus.

Humberto Maturana e Francisco Varela, A árvore do conhecimento. Fritjof Kapra. O ponto de mutação.

As opiniões expressas nesta sessão representam o ponto de vista de seus Autores e não, necessariamente, da Revista.



SOROCABA

BOJADA SOBRE AS MARGENS DO RIO SOROCABA, 1919, AO FUNDO RUA LEOPOLDO MACHADO

SO
RO
CA
BA

I
NÍ
CI
O

DO

SÉC.
XX

“Resenha da coleção de posters de *Luiz Chiozzotto*, 28X40cm, com fotos antigas da cidade de Sorocaba”. - aquisições - telfax - (015) 3343-5403