

## A importância da empatia no cuidado em saúde e enfermagem

*The importance of empathy in health and nursing care*

*La importancia de la empatía en el cuidado de la salud y en la enfermería*

**Raquel Terezam<sup>I</sup>, Jessica Reis-Queiroz<sup>I</sup>, Luiza Akiko Komura Hoga<sup>II</sup>**

<sup>I</sup> Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem. São Paulo-SP, Brasil.

<sup>II</sup> Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem, Departamento de Enfermagem Materno-Infantil e Psiquiatria. São Paulo-SP, Brasil.

### Como citar este artigo:

Terezam R, Reis-Queiroz J, Hoga LAK. A importância da empatia no cuidado em saúde e enfermagem. Rev Bras Enferm [Internet]. 2017;70(3):669-70. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0032>

**Submissão:** 29-01-2016

**Aprovação:** 19-09-2016

Em seu livro “Cultivating Empathy”<sup>(1)</sup>, Kathleen Stephany, psicóloga e professora da Faculdade de Ciências da Saúde de Douglas College, escreve sobre empatia, que considera ser a base de uma comunicação efetiva e uma das mais importantes habilidades a serem desenvolvidas pelo ser humano. Empatia é a habilidade de se colocar no lugar das pessoas, para que uma pessoa possa visualizar e sentir na mesma perspectiva as experiências vivenciadas por outra(s) — atitude fundamental para o bem-estar físico e mental de ambas. Cita-se, como exemplo desse benefício mútuo, o estudo desenvolvido por Baron-Cohen<sup>(2)</sup>, que constatou, por meio de ressonância magnética, a iluminação dos circuitos neurais nos momentos em que a pessoa expressa atos empáticos.

No primeiro capítulo, é destacada a importância da prática da empatia dos pais em relação aos seus filhos. Essa atitude parental contribui para promover a autoestima dos filhos, que se tornam adultos saudáveis, com capacidade de serem empáticos em relação às outras pessoas, assim como os pais foram com eles. Da mesma forma, os profissionais de saúde devem ter conhecimento dos próprios sentimentos, a fim de estarem em condições mais apropriadas para compreender melhor as emoções e os sentimentos vivenciados pelos pacientes e, conseqüentemente, para estabelecer relações empáticas com eles.

No segundo capítulo, são descritas as experiências de pessoas que sofreram em consequência da falta de empatia dos profissionais de saúde. Conforme avaliação dos pacientes, mesmo que os membros da equipe de enfermagem possuam conhecimentos técnicos adequados, a ausência de empatia no processo de cuidar diminui os níveis de satisfação com o atendimento recebido. Enfatiza-se que os fatores ambientais

podem provocar perdas na empatia, pois os circuitos neurais responsáveis por essa habilidade podem sofrer deterioração de forma progressiva em consequência de estresse crônico, abuso de álcool, depressão ou desequilíbrio hormonal, entre outros.

O autoconhecimento e a capacidade de discernir entre as emoções que são próprias e as dos outros, de permanecer atento aos efeitos das próprias palavras e às reações nos outros também representam aspectos importantes para a adoção de atitudes empáticas. A ausência de julgamento prévio, a escuta receptiva e atenta, os cuidados relativos à comunicação não verbal, a consideração das percepções das outras pessoas em relação às nossas características e o aprendizado gerado pelas próprias experiências também contribuem para desenvolver a habilidade da empatia. Uma mente calma e clara, o sono tranquilo e um semblante alegre são condições que beneficiam o estabelecimento da atitude empática.

A autora alerta sobre a necessidade de aprender a lidar com pessoas zangadas e/ou com as que estão passando por momentos difíceis, como doenças ou morte. Nessas circunstâncias, é preciso ter cuidado para evitar julgar comportamentos, compreendendo que o estresse emocional gera o estado regressivo, refletindo sobre o comportamento cotidiano. As doenças terminais e o luto fazem parte da experiência humana e, portanto, não devem ser encarados enquanto fracassos.

No último capítulo de seu livro, Stephany apresenta o conceito de “compaixão fadigada”, relacionado à perda gradativa da empatia, que pode acometer os profissionais de saúde. No início de suas carreiras, esses profissionais demonstram alto nível de empatia. Entretanto, este pode ser reduzido pelo

**AUTOR CORRESPONDENTE**

**Raquel Terezam**

E-mail: [raquel.terezam@usp.br](mailto:raquel.terezam@usp.br)

estresse cotidiano, ocasionado pela exposição contínua ao sofrimento de pacientes. Não dar importância às outras pessoas, a exaustão emocional, a raiva e os distúrbios do sono são os sintomas mais evidentes de fadiga do sentimento de compaixão. Quando é observada a ocorrência de um ou de alguns desses sintomas, é prudente que os profissionais busquem ajuda profissional e também procurem reconhecer-se como pessoas que se encontram em condição de vulnerabilidade e tentem perdoar a si mesmos.

A leitura deste livro impulsiona os profissionais de saúde, sobretudo os de enfermagem, a refletirem a respeito da prática de enfermagem no mundo atual, repleto de dificuldades. Evidencia a necessidade de os profissionais de saúde serem empáticos consigo mesmos, de modo a serem capazes de

oferecer cuidados efetivos permeados pela atitude empática. A busca pelo cuidado empático deve ser constante, e a autora do livro nos apresenta as ferramentas necessárias para concretizar esse ideal. O conjunto dos dados relatados nesta resenha serve como incentivo para a leitura completa da obra de Stephany. O profissional que se dispuser a esta leitura, com certeza, terá como dar um salto qualitativo para o cuidado em saúde mais empático e também nos contatos cotidianos com as pessoas.

#### **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos à Kathleen Stephany por autorizar a elaboração desta resenha.

---

#### **REFERÊNCIAS**

1. Stephany K. Cultivating empathy: inspiring health professionals to communicate more effectively. Sharjah: Bentham Science Publishers; 2014. 194 p.
  2. Baron-Cohen S. The science of evil: on empathy and the origins of cruelty. New York: Basic Books; 2011. 272 p.
-