

A EMPATIA COMO ESSÊNCIA NO CUIDADO PRESTADO AO CLIENTE PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM DE UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE

[Empathy as the essence in the care rendered to the client by the nursing team in a basic health unit]

Maria Harue Takaki*

Débora de Mello Gonçalves Sant'Ana**

RESUMO: A enfermagem é conceituada como a arte de cuidar. Neste sentido, a empatia habilidade essencial do cuidar, constitui-se um componente fundamental do tratamento dispensado ao cliente. O conhecimento científico e a habilidade técnica do profissional enfermeiro são importantes, mas de pouco adiantará se este mesmo profissional não apresentar um bom relacionamento interpessoal, ser empático e assertivo. É necessário que a enfermagem encontre o equilíbrio entre o conhecimento científico e a prática de comportamento humanístico. A proposta deste estudo é compreender o desenvolvimento da relação empática pelos profissionais de enfermagem no atendimento ao cliente, através da abordagem fenomenológica, com a aplicação de entrevista semi-estruturada a seis profissionais da área de enfermagem (quatro auxiliares de enfermagem, um técnico de enfermagem e um enfermeiro). Constatou-se que a maioria dos entrevistados tem conhecimento e sabem da importância do desenvolvimento da empatia, no entanto, não a desenvolvem devido a fatores como: falta de tempo, influência de fatores emocionais do profissional e falta de valorização pela própria equipe de trabalho. Conclui-se que há necessidade por parte dos gestores de um melhor planejamento, organização dos serviços, valorização do

profissional, bem como de se trabalhar com educação continuada junto aos profissionais. Esta prática possivelmente pode levar os mesmos à reflexão acerca do seu comportamento implicando um processo de mudança.

PALAVRAS CHAVES: Comunicação; Empatia; Cuidados de enfermagem.

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento do sentimento de empatia pela equipe de enfermagem no atendimento à pessoa que está sendo assistida é de grande importância. Também da empatia depende o sucesso do tratamento da pessoa, pois a mesma tem efeito terapêutico.

Segundo Goleman (1995), a palavra empatia tem a sua origem na linguagem grega – *empathia*, que significa tendência para sentir o que se sentiria caso se estivesse na situação e circunstâncias experimentadas, vivenciadas por outra pessoa. A empatia é uma habilidade que pode ser realizada junto ao cliente de forma verbal e não verbal. O seu desenvolvimento é de extrema importância quando nos propomos a ajudar alguém. O enfermeiro deve possuir um bom nível de maturidade, estabilidade emocional e autoconhecimento. Para que ocorra a empatia como processo terapêutico, é fundamental que se desenvolva um relacionamento de respeito mútuo e que o enfermeiro preste cuidado individualizado, respeitando a cultura, crenças e valores da pessoa.

A habilidade de gerar empatia nos

*Enfermeira. Especialista em Saúde Mental. Docente do Curso de Enfermagem da UNIPAR - Umuarama. Aluna do Curso de Especialização em Docência do Ensino Superior.

**Professora Titular da Universidade Paranaense. Farmacêutica, Mestre e Doutora em Ciências Biológicas.

relacionamentos com as pessoas com a qual convivemos, em casa ou no trabalho, é uma das essências da inteligência interpessoal e fundamental para quem quer se tornar emocionalmente eficaz.

Ao discutir a respeito de empatia, faz-se necessário conceituarmos o processo de comunicação. Segundo Stefanelli (1993), comunicação é entendida como um processo de compreender, compartilhar mensagens enviadas e recebidas, sendo que as próprias mensagens e o modo como se dá essa comunicação, exercem influência no comportamento das pessoas nele envolvidas, a curto, médio e longo prazo. É, portanto, por meio da comunicação vivenciada entre enfermeiro e cliente, que este profissional pode definir metas e objetivos a serem atingidos pelo cliente, por ele próprio ou em conjunto, de modo a levar o paciente a sentir-se como ser humano digno, capaz de encontrar soluções para seus problemas, de ser útil a seus semelhantes e de contribuir para a sociedade em que vive e, também, de aceitar desses profissionais o que é necessário para a promoção, manutenção e recuperação de sua saúde física e mental. Esta interação enfermeiro/cliente pode se dar de forma positiva, desenvolvendo a habilidade da empatia.

O conhecimento científico e a habilidade técnica do profissional enfermeiro são importantes, mas de pouco adiantarão se este mesmo profissional não apresentar um bom relacionamento interpessoal, ser empático, assertivo. É imperativo que os profissionais de enfermagem encontrem o equilíbrio entre o conhecimento científico e a prática de comportamento humanístico (BOEMER, 1984).

Através da empatia o enfermeiro encontra o cliente numa relação “eu-tu”, envolvendo a natureza intelectual e emocional do homem, sendo imprescindível, portanto, que nos coloquemos no lugar do outro (STEFANELLI, 1982). Esta autora alerta, ainda, para o fato de que os enfermeiros estão muito empenhados no profissionalismo e, portanto, focalizam mais a ciência que a arte de enfermagem, o que tem acarretado negligência no aspecto humano da profissão.

Neste estudo, objetivou-se compreender o desenvolvimento da relação empática pelos profissionais de enfermagem no atendimento ao

cliente, em uma Unidade Básica de Saúde.

2 METODOLOGIA

Esta pesquisa foi embasada no método fenomenológico que segundo Moreira (2002), é uma ciência cujo propósito é descrever fenômenos particulares como a experiência vivida. Este estudo foi realizado de acordo com as Normas da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Ética e Pesquisa (CONEP) e todos os participantes assinaram termo de consentimento após esclarecimento. Para a coleta de dados foi realizada uma entrevista semi-estruturada. Este instrumento contém três perguntas sobre o tema em estudo: - o que o entrevistado entende por empatia; - qual a importância que o entrevistado percebe no desenvolvimento da empatia; - o entrevistado consegue no seu dia-a-dia de trabalho desenvolver a empatia e quais as dificuldades encontradas.

A entrevista teve como objetivo coletar dados a respeito da relação de empatia que os profissionais desenvolvem com os clientes durante o trabalho e verificar as dificuldades de desenvolvimento dessa relação, bem como a compreensão da importância da mesma.

A amostra foi composta de um técnico de enfermagem, três auxiliares de enfermagem e um enfermeiro, adultos, funcionários de uma Unidade Básica de Saúde, da cidade de Mariluz-Paraná, que exercem suas funções no período matutino.

3 RESULTADOS

Durante a realização da entrevista semi-estruturada, foi solicitado aos participantes que respondessem às perguntas de forma mais detalhada possível. Dos relatos descritos, foram evidenciados os seguintes aspectos:

1) Em relação ao entendimento a respeito de empatia, a maioria (quatro) dos participantes entende o que significa a empatia, conforme observado pela descrição abaixo:

*“quando a gente se coloca no lugar do outro”.
(sujeito 1)*

2) Dois respondentes não souberam dizer o significado desta palavra, ou ainda se apresentaram confusos, conforme pode se observar no relato a seguir:

“empatia é o mesmo que simpatia”.
(sujeito 3)

Para os que não souberam a resposta, foi prontamente esclarecido o termo, dando continuidade à entrevista.

3) Em relação à importância da empatia, as respostas divergiram, conforme podemos observar abaixo:

“pelo tipo de serviço que prestamos” (sujeito 2).

“confortar o cliente” (sujeito 5).

“melhorar o serviço, e é gratificante” (sujeito 1).

“dignidade da pessoa” (sujeito 3).

“melhora o estado do cliente contribuindo para o tratamento” (sujeito 4).

“consegue atender na hora mais crítica da vida da pessoa, as pessoas esperam sempre que você ajude” (sujeito 6).

Ao perguntarmos sobre o desenvolvimento da empatia no trabalho, encontramos relatos de dificuldades, já que a maioria dos participantes respondeu que não consegue ser empático com todos e apenas um participante respondeu que consegue ser empático o tempo todo.

Quando solicitado que descrevessem os fatores que dificultam o desenvolvimento da empatia, os participantes relacionaram os seguintes:

“a supervisão não dá tempo suficiente, eles querem quantidade e não qualidade” (sujeito 4)

“pressão política” (sujeito 3)

“funcionário público está sempre mentindo – parece cultural” (sujeito 2)

“cliente alcoolizado, drogado, com falta de higiene, e ter convivido com alguém alcoólatra” (sujeito 1)

“o tempo é fundamental” (sujeito 6)

“falta de valorização pelos usuários e também pela própria equipe de saúde, desestimulando o desenvolvimento da empatia” (sujeito 5)

4 DISCUSSÃO

Constatamos, através de nossa vivência profissional e também como responsável pela gestão do serviço de saúde por sete anos, muitas queixas e reclamações dos usuários em relação ao atendimento dos funcionários, inclusive dos profissionais de enfermagem. Certamente este não é um caso isolado no serviço público de saúde, mas de grande parte do país. Motivamo-nos neste sentido, enquanto profissionais preocupadas com a qualidade do serviço prestado pela equipe de enfermagem, a realizar um trabalho a respeito do

desenvolvimento da empatia no processo da comunicação entre profissional e usuário. Com a referida pesquisa, pensamos estar contribuindo no sentido de trazer à tona e discutir os aspectos relacionados a esta problemática.

Para este estudo decidiu-se utilizar o método fenomenológico, que tem como objetivo descrever fenômenos particulares como a experiência vivida e teremos sempre presente que trataremos de pessoas em forma de encontro e podemos dizer que só haverá encontro se for estabelecido relacionamento empático. A integração supõe a idéia de formação para a ação (BOEMER, 1984).

Pode-se observar, através dos relatos dos entrevistados, que a maioria conhece o significado de empatia e também da sua importância no cuidado prestado ao cliente. Percebe-se que esta habilidade nem sempre é colocada em prática em função das dificuldades relatadas. Embora reconheçamos que tais dificuldades existem em grandes dimensões, é fundamental que a enfermagem desenvolva a capacidade de se comunicar empaticamente, pois, segundo Armelin & Scatena *apud* Banberg & Soares (2003), esta habilidade é a mola propulsora do cuidado humano e, para isso, faz-se necessário primeiramente um trabalho com a própria personalidade, o que não ocorre por tentativas ocasionais porque não pode ser conseguido de uma só vez, mas com o exercício contínuo do desenvolvimento desse competência interpessoal.

Maftum & Stefanelli (2000) referem que existe a necessidade de se dar mais ênfase, nos cursos de enfermagem, aos conteúdos que dão embasamento para o relacionamento interpessoal do aluno, futuro profissional de enfermagem, uma vez que os profissionais desta área interagem constantemente com o ser humano, seu objeto de trabalho e as respostas podem advir de formas mais variadas possíveis.

Entre as principais dificuldades relatadas, os entrevistados colocam que há falta de valorização pela própria equipe de trabalho, desestimulando o desenvolvimento da empatia entre a equipe e para com os clientes. Segundo Bamberg (2003), deve ser valorizada a companhia do colega de trabalho de maneira criativa, respeitando as diferentes formações e talentos pois, quando presentes, estes comportamentos em um relacionamento de equipe de trabalho podem ser um fator facilitador para a prestação do cuidado com qualidade. O

fortalecimento das relações interpessoais faz com que os indivíduos busquem objetivos comuns, associando-se a uma satisfação pessoal. Para que os trabalhos em equipe não levem o profissional ao desestímulo, é necessário que seus integrantes tenham espaço para o diálogo, troca de experiências e idéias relativas à prática de cada um, com o objetivo de desenvolver o crescimento profissional e pessoal de seus membros, refletindo na qualidade do trabalho prestado ao cliente.

Outra dificuldade relatada foi relacionada ao atendimento ao cliente alcoolizado, drogado, com falta de higiene, por ter convivido com algum membro da família alcoólatra. Não podemos esquecer que o profissional de enfermagem é também um ser humano e, assim como o cliente, também é único e, portanto, respondendo cada um de forma diferenciada frente ao mesmo estímulo, tendo que levar em consideração a sua bagagem de vida, crenças e valores. Segundo Andrade (1998), como seres humanos, pensamos, armazenamos conhecimentos, adaptamo-nos a novas situações, no entanto, muitas vezes não conseguimos reagir frente a uma situação estressante, sem a influência de nossas emoções.

Influências de mecanismos inconscientes ou parcialmente conscientes podem se apresentar, tanto por parte do cliente, como do enfermeiro e sua equipe. Por exemplo, se uma enfermeira que tem familiar alcoolista, que provoca distúrbios no relacionamento familiar, dificilmente conseguirá trabalhar com o cliente alcoolista sem reprová-lo, sem discriminá-lo. Muitas vezes, não consegue sequer explicar o porquê de seu comportamento (STEFANELLI, 1993).

Também foi relatado como dificuldade pelos entrevistados, a falta de tempo em função da grande demanda de clientes para serem atendidos. Certamente este é um fator importante que influencia o desenvolvimento da empatia. Muitos gestores dos serviços de saúde privilegiam a quantidade em detrimento da qualidade do atendimento prestado. Desenvolver a empatia implica em gasto de energia. Temos de centrar a nossa atenção no cliente e no ambiente para ouvir reflexivamente as mensagens emitidas verbalmente e ouvir o silêncio do cliente, para que possamos compreender o que ele expressa de modo não-verbal, pois só assim podemos

compreender em todas as suas dimensões de ser humano e respeitá-lo como tal (STEFANELLI, 1993).

A empatia é tida como condição essencial para o desenvolvimento, crescimento, melhor funcionamento e maior capacidade de enfrentar os problemas do cotidiano, tornando o cliente cada vez mais independente para o autocuidado.

Não podemos falar de qualidade de atendimento em enfermagem, se não voltarmos a nossa atenção ao processo de comunicação verbal e não-verbal dos profissionais. Por acreditar que a empatia é essencial no cuidado prestado ao cliente e que está diretamente relacionada à qualidade do atendimento, este estudo vem contribuir para reforçar a importância do desenvolvimento dessa atitude nas relações entre profissional e cliente. As dificuldades podem, na maioria das vezes, serem superadas, em função de um melhor planejamento, organização, valorização do profissional e educação continuada dos mesmos.

Sugerimos que novos estudos sejam realizados, buscando melhor compreender a relação cotidiana dos diversos profissionais de enfermagem com um atendimento e cuidado empático para com seus clientes. Acreditamos que cabe ao enfermeiro ser um agente estimulador e indutor destes sentimentos na equipe de enfermagem e, para isso, em sua formação, necessita realizar reflexões e vivências sobre este tema.

5 CONCLUSÃO

Com a realização deste estudo foi possível constatar que, embora a maioria dos profissionais saiba o que é empatia e valorize o desenvolvimento da mesma na prestação de cuidados junto ao cliente, relata dificuldades relacionadas principalmente aos aspectos da falta de tempo, a influência de emoções do profissional e falta de valorização pela própria equipe de saúde. Possivelmente os fatores relatados como dificuldade não são os únicos empecilhos, mas a rotina diária e muitas vezes fatigante, provocada pelo acúmulo de clientes para serem atendidos levam os profissionais a focarem uma atitude mais tecnicista, em que os procedimentos devem ser

executados em primeiro lugar e o cuidado com o aspecto humano acaba por sofrer negligência, refletindo na qualidade do atendimento de enfermagem como um todo. Não devemos esquecer que enfermagem é a arte de cuidar, e de forma holística. A empatia é uma habilidade que poderá ser desenvolvida pelo profissional a partir de sua sensibilidade, respeito, apreciação dos sentimentos do outro. Implica ainda autoconhecimento.

ABSTRACT: Nursing is considered the art of caring. In this sense, empathy, which is an essential ability of caring, is deemed to be an essential component of client rendered treatment. Scientific knowledge and nursing professional's technical skill are important, but they will not be enough if that professional does not have a good interpersonal relationship, is not emphatic and assertive. It is necessary that the nursing finds the balance between the scientific knowledge and the humanistic behavior practice. The goal of this study is to understand the development of an empathic relationship between nursing professionals and assisted clients. A phenomenological approach was used, applying semistructured interview to six professionals of the nursing area (four nursing assistants, one nursing practitioner and one nurse). It was verified that most of the interviewed have knowledge and are aware of the importance of the empathic development. However, they do not put it forth due to factors as follow: lack of time, influence of the professional's emotional factors and underestimation on the part of the professional team. It is concluded that managers need a better planning, task organization, professional valuing besides continued professional education. This practice can possibly lead them to a reflection concerning their behavior, thus fostering a process of changes.

KEY WORDS: Empathy; Communication; Nursing care.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, C. L. Das emoções às enfermidades. **Revista Viver**, São Paulo, v.1, n.66, p.8 – 10, jul. 1998.

BAMBERG, G. R.; SOARES, N. V. Relações interpessoais: reflexos na equipe de enfermagem e no cuidado ao paciente. **Revista Técnico-científica de Enfermagem**, Curitiba, v.1, n.2, p.139-146, mar./abr. 2003.

BOEMER, M. R. Proposta de abordagem fenomenológica. **Rev. da Esc. de Enferm. da USP**, São Paulo, v.18, n. 1 p.23-29, abril/1984.

GOLEMAN, D. **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

MAFTUM, M. A.; STEFANELLI, M. C.; MAZZA, V. A. A problematização no processo ensino aprendizagem da comunicação. **Rev. Bras. de Enferm.**, Brasília, v.53, v.3, p.435-442, jul./set.2000.

MOREIRA, D. A. **O método fenomenológico na pesquisa**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2002.

STEFANELLI, M. C. *et al.* Aceitação, empatia e envolvimento emocional no relacionamento enfermeira – paciente. **Rev. da Esc. de Enferm. da USP**, São Paulo, v.16 n.3, p.241 – 253, dez. 1.982.

STEFANELLI, M. **Comunicação com paciente – teoria e ensino**. 2. ed. São Paulo: Robe, 1993.

ENDEREÇO DAS AUTORAS:
Rua Eptácio Pessoa, 568
Mariluz/PR
87470-000
harue@unipar.br