



## PROJETO EMPATIA/ASSERTIVIDADE: ANALISANDO O NÍVEL DE EMPATIA EM FUNCIONÁRIOS DA REDE PÚBLICA.

Elisa Oliveira<sup>1</sup>, Giullia Linhares<sup>2</sup>, Luísa Magalhães<sup>3</sup>, Paula Leal<sup>4</sup>, Pedro Fernandes<sup>5</sup>, Tatiana Vasques C. dos Santos<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Graduando em Medicina, Centro universitário UNIFACIG, elisadoliveira@outlook.com

<sup>2</sup>Graduando em Medicina, Centro universitário UNIFACIG, giullibragalinhaires@hotmail.com

<sup>3</sup>Graduando em Medicina, Centro universitário UNIFACIG, luisamjleitao@gmail.com

<sup>4</sup>Graduando em Medicina, Centro universitário UNIFACIG, paulalopecanha@gmail.com

<sup>5</sup>Graduando em Medicina, Centro universitário UNIFACIG,  
pedro.henrique.fernandes@hotmail.com

<sup>6</sup>Doutora em Enfermagem pela UFMG, professora do Centro Universitário UNIFACIG  
tativas@globo.com

**Resumo:** O objetivo do projeto empatia/assertividade é buscar compreender a intensidade do sentimento de empatia que é expresso às pessoas que utilizam o atendimento básico de saúde nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) de alguns bairros da cidade de Manhuaçu, Minas Gerais. Para isso, um grupo de alunos do primeiro período aplicou um questionário aos funcionários. Entre eles, médicos, enfermeiros, funcionários públicos e agentes comunitários de saúde em UBS de quatro diferentes bairros. Após a apresentação dos resultados, o grupo pode elaborar os dados obtidos e assim, oferecer um diagnóstico mais assertivo. A partir dos resultados analisados e discussões do grupo concluíram-se que a empatia deve ser constantemente discutida com os alunos de todos os períodos de graduação para que não se perca o sentimento, assim como foi contatado nos funcionários já atuantes.

**Palavras-chave:** Empatia; Unidade Básica de Saúde; Saúde Pública; Medicina da Família.

**Área do Conhecimento:** Ciências da Saúde

### 1 INTRODUÇÃO

Empatia se refere a “ação de se colocar no lugar de outra pessoa, buscando agir ou pensar da forma como ela pensaria ou agiria nas mesmas circunstâncias” (AURÉLIO, 2014, on-line). Palavra essa que em teoria é tão simples e essencial, mas na prática se mostra uma das maiores dificuldades da área da saúde.

Krznaric (2015) afirma que somos seres que buscam a todo o tempo a conexão social, pois o cérebro humano foi programado para tal. Sendo assim, por meio da história da humanidade ele prova que a empatia é essencial para o desenvolvimento humano.

Apesar de se saber da grande necessidade da empatia ela não é sempre exercida. Parte da responsabilidade pela falta de tal sentimento se deve ao modelo biomédico que dita as regras que até hoje são ensinadas aos futuros profissionais da área da saúde. O modelo prega para o estudante que ele deve ser frio e se afastar do paciente a fim de “curá-lo”.

No entanto, atualmente, apesar do ensino da medicina ainda seguir o modelo de distanciamento do paciente, têm-se visto diversas ações para que a relação médico-paciente se dê de forma que o médico é a autoridade, mas o poder é do paciente. Com isso, a ideia principal é investigar essa relação de forma profunda e prática, a fim de compreender como o sentimento de empatia é vivenciado junto ao paciente, principalmente ao paciente das Unidades Básicas de Saúde, uma vez que estes são a porta de entrada preferencial para o Sistema Único de Saúde.

### 2 METODOLOGIA

O estudo foi realizado a partir da disciplina Saúde e Sociedade, desenvolvido no 1º período do curso de Medicina do Centro Universitário UNIFACIG. O projeto foi desenvolvido a partir de



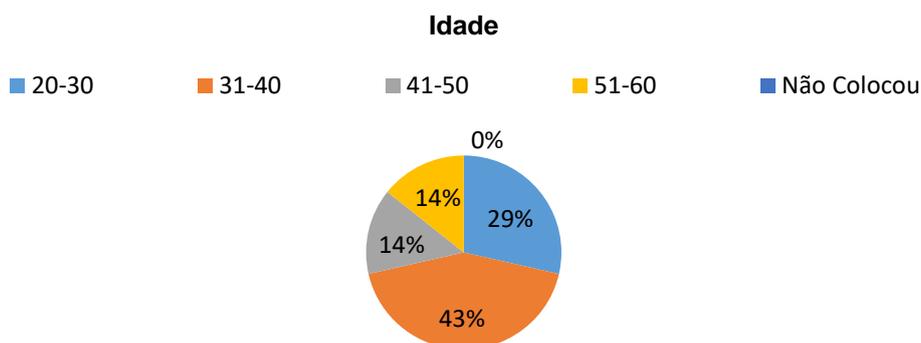
visitação em Unidades Básicas de Saúde (UBS) com objetivo de compreender como o sentimento de empatia é vivenciado pelos profissionais da atenção básica de saúde junto ao paciente. Para isso, foi aplicado um questionário contendo quinze (15) questões objetivas em quatro (4) unidades ESF diferentes.

O questionário aplicado foi retirado do site <https://www.buzzfeed.com/br> e o modelo foi mantido padrão sem sofrer alterações nas perguntas ou nas instruções aos funcionários em nenhuma etapa do processo. Visando manter a objetividade das respostas. As perguntas foram impressas em uma folha A4, com perguntas somente em uma face da folha e sem campo para identificação de nome, apenas: sexo, idade e tempo de serviço. Entregues aos funcionários no período da tarde, após 13h30min, foi solicitado que eles respondessem de acordo com experiências pessoais. O processo de abordagem aos funcionários se deu no momento da visita, quando os alunos chegaram ao posto, foram recebidos por todos os funcionários e no momento da recepção foi questionado a eles se aceitariam ou não participar da pesquisa por meio da resposta ao questionário. A aceitação foi ampla e não houve nenhum problema observado pelo grupo.

### 3-RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após o questionário aplicado, o grupo, a partir da montagem de gráficos de cada pergunta e comparando os resultados, percebeu que as respostas se mantiveram em um padrão. Foram respondidos um total de oito (8) questionários.

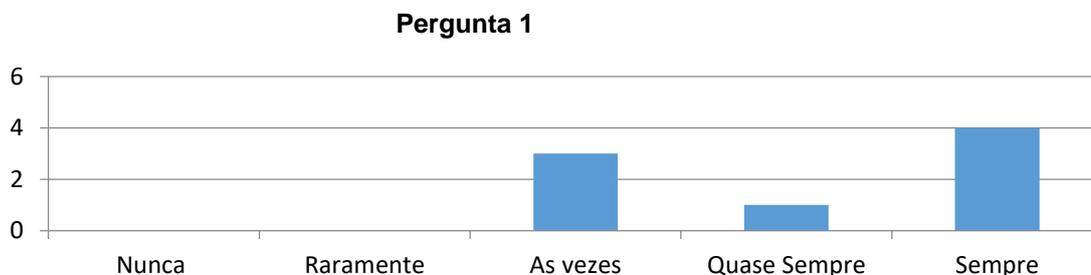
Fig 1. Gráfico: idade dos funcionários das ESF



Fonte: Autoria própria

Em relação a idade dos entrevistados, 43% dos funcionários possui entre 31 e 40 anos, 29% entre 20 e 30 anos, 14% entre 41 e 50 anos e outros 14% entre 51 e 60 anos. Dessa forma nota-se que quase metade dos funcionários possuem uma faixa etária semelhante.

Fig. 2 Gráfico: referente à primeira pergunta do questionário



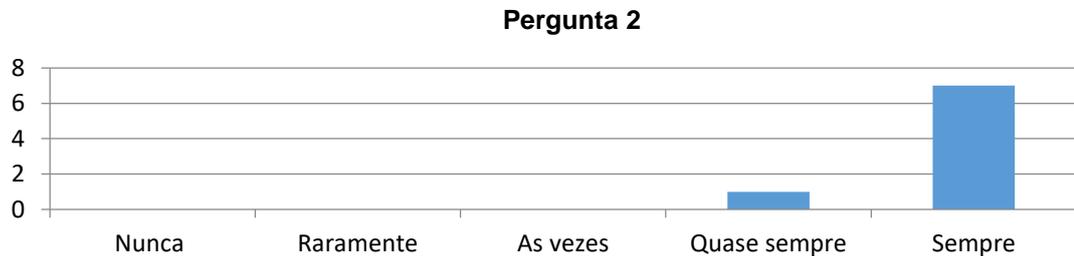
Fonte: Autoria própria

A figura 3 se refere a afirmação “quando alguém está animado (a) tento ficar animado também.” E na afirmativa, 4 pessoas responderam sempre ficarem animadas, 1 pessoa



respondeu que quase sempre fica animada e 3 responderam que as vezes ficam animadas. Logo, na primeira pergunta, pode ser observada uma variação nas respostas que também são observadas em quase todas as perguntas.

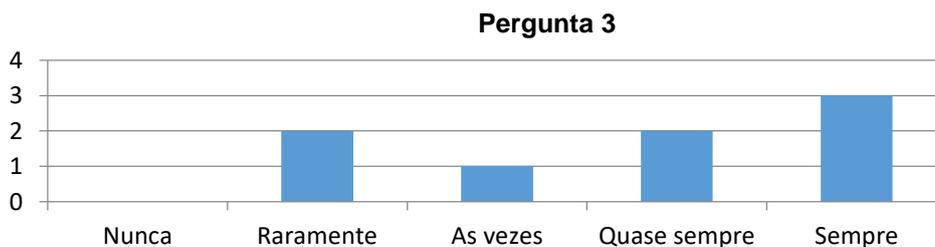
Fig 3. Gráfico: referente a segunda pergunta do questionário



.Fonte: Autoria própria

Já na segunda afirmativa, que diz: “Me incomoda ver alguém sendo tratado com desrespeito.” 7 pessoas responderam sempre se incomoda e 1 pessoa respondeu quase sempre se sente incomodado. Diferente da maioria das respostas, a afirmativa 2 possuiu um padrão quase unanime de resposta.

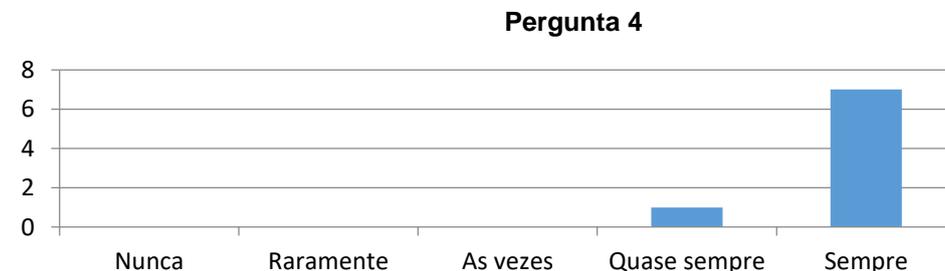
Fig 4. Gráfico: referente a terceira pergunta do questionário



Fonte: Autoria própria

Enquanto na terceira pergunta, que afirma: “Não me contagio quando vejo uma pessoa feliz próxima a mim.” 3 pessoas responderam sempre se contagiar, 2 responderam que quase sempre, 1 respondeu que as vezes e 2 responderam que raramente percebem esse contagio. E assim como na primeira pergunta, nota-se que as respostas estão muito variadas.

Fig 5. Gráfico: referente a quarta pergunta do questionário

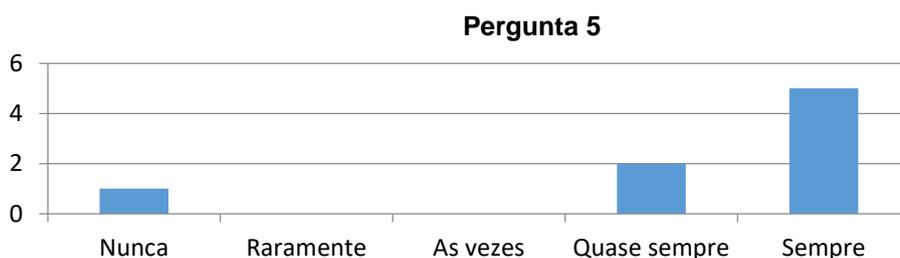


Fonte: Autoria própria

Na afirmação “eu gosto de fazer outras pessoas se sentirem bem.” Referente a quarta pergunta. 7 pessoas responderam sempre e 1 pessoa respondeu quase sempre. A quarta afirmação, junto a segunda são as únicas que foi observada certa unanimidade, com 7 respostas em apenas uma das alternativas, assim, pode-se dizer que “sentir bem” é algo que os funcionários prezam.



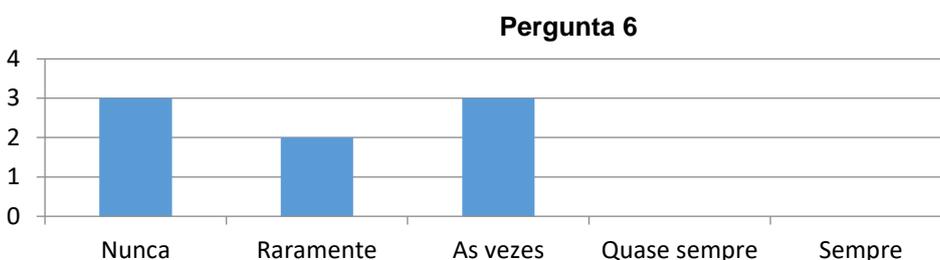
Fig 6. Gráfico: referente a quinta pergunta do questionário



Fonte: Autoria própria

Em seguida, na afirmação “Eu tenho compaixão e preocupação pelas pessoas que são menos privilegiadas que eu. Da pergunta de número cinco, ” 5 pessoas responderam sempre, 2 pessoas responderam quase sempre e 1 pessoa respondeu nunca. A resposta “nunca” não era esperada nesse caso, no entanto foi obtida, portanto, pode ser afirmado que situações econômicas não comovem todos os funcionários.

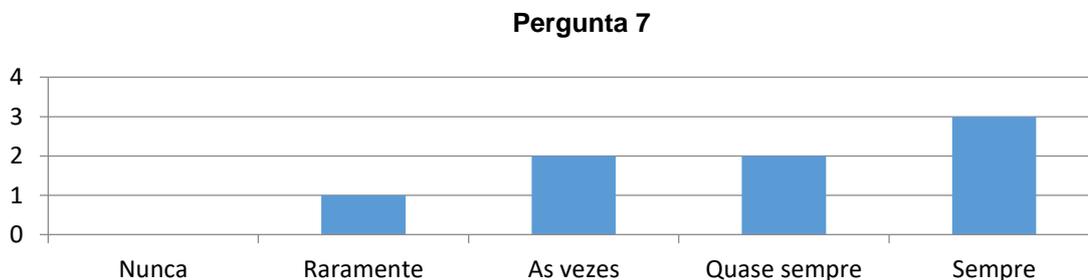
Fig 7. Gráfico: referente a sexta pergunta do questionário.



Fonte: Autoria própria

Na sexta questão, que diz: “Quando um (a) amigo (a) começa a falar de seus problemas, tento levar a conversa para outro assunto. ” 3 pessoas responderam as vezes, 2 responderam raramente e 3 responderam nunca. A variação das respostas nessa pergunta é compreensível, uma vez que cada indivíduo possui necessidades e capacidades diferentes no que diz respeito a exposição de problemas e até mesmo em como cada indivíduo lida com esses problemas. O fato é, independente de como o funcionário irá reagir ele não deve menosprezar o problema de qualquer outra pessoa.

Fig 8. Gráfico: referente a sétima pergunta do questionário



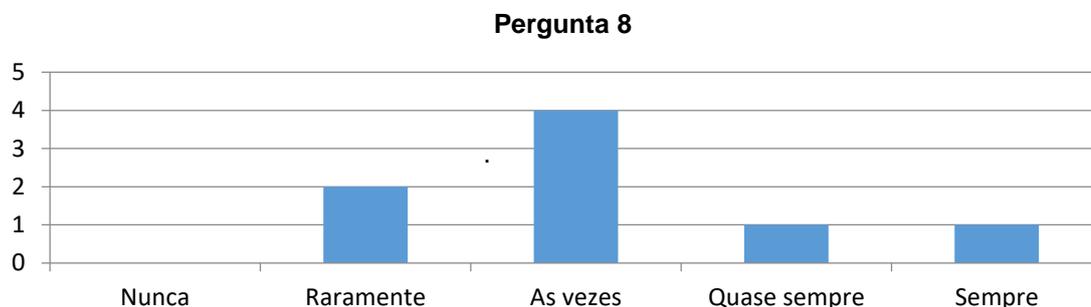
Fonte: Autoria própria

Na afirmação “Posso dizer quando outras pessoas estão tristes mesmo quando não dizem nada. ” 3 pessoas responderam sempre, 2 responderam quase sempre, outras 2 responderam às vezes e 1 respondeu raramente. Essa questão está mais relacionada com as



peças que possuem uma percepção e sensibilidade mais aguçada e tal característica é de extrema importância na área da saúde uma vez que, conforme Stuart, M et al. 2017. Os pacientes buscam ajuda de problemas físicos cuja origem é psicossocial, dessa forma, cabe ao funcionário da atenção básica ser sensível para perceber tais demandas psicológicas.

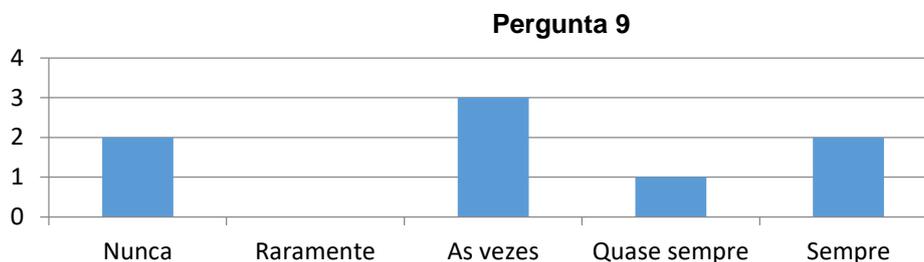
Fig 9. Gráfico: referente a oitava pergunta do questionário



Fonte: Autoria própria

Em seguida, na pergunta de número oito, que afirma: “Sinto que estou em sintonia com o humor das outras pessoas.” 1 pessoa respondeu sempre, outra, quase sempre, 4 pessoas responderam às vezes e 2 responderam raramente. Tal sintonia se relaciona a sensibilidade apresentada na pergunta 7, uma vez que a pessoa capaz de perceber o que o outro sente se coloca em sintonia e se deixa sentir e se colocar no lugar do outro. Assim, a pessoa que se permite estar em sintonia com o humor do outro, seja ele bom ou ruim pode ser dita uma pessoa mais sensível.

Fig 11. Gráfico: referente a nona pergunta do questionário.



Fonte: Autoria própria

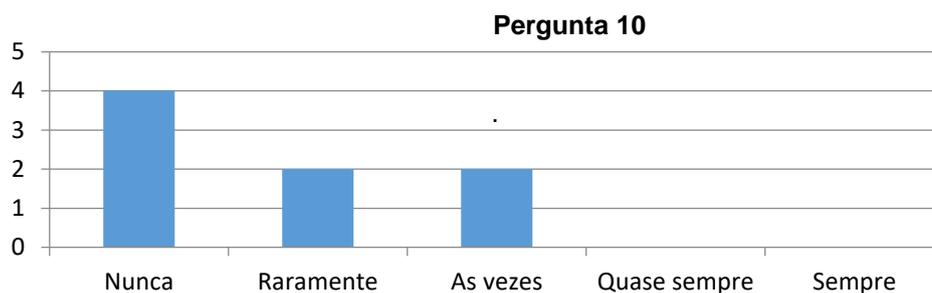
Na afirmativa “Não sinto compaixão pelas pessoas que provocam a própria doença.” 2 pessoas responderam sempre, 1 pessoa respondeu quase sempre, 3 pessoas responderam às vezes e 2 responderam nunca. Essa foi a questão que mais despertou a atenção do grupo, pois quando se fala de pessoas que provocam a própria doença, pode-se incluir os males causados pelo vício no álcool, no tabaco, em medicamentos e até em jogos de vídeo game.

As pessoas costumam não entender esse vício, mas é uma doença, e depois que a pessoa está nele é muito complicado sair. Conforme SMITH, F. para o cérebro viciado, seu único objetivo, sua necessidade prioritária é encontrar o bem-estar com o uso da substância ou determinado comportamento, e é a dopamina que gera a vontade e o desejo para todas as regiões cerebrais se direcionarem para uma mesma causa e necessidade. Se o consumo se tornar crônico, aparecem mudanças neuroadaptativas que alteram por completo a estrutura deste sistema.

Hoje, o alcoolismo é considerado uma doença crônica, em que a pessoa desenvolve sintomas de abstinência se for retirado. Porém, ainda há muito que evoluir, pois não é só o álcool que causa vícios, outros hábitos e/ou substâncias também são nocivas, mas ainda não são tratadas como viciantes e patológicas.



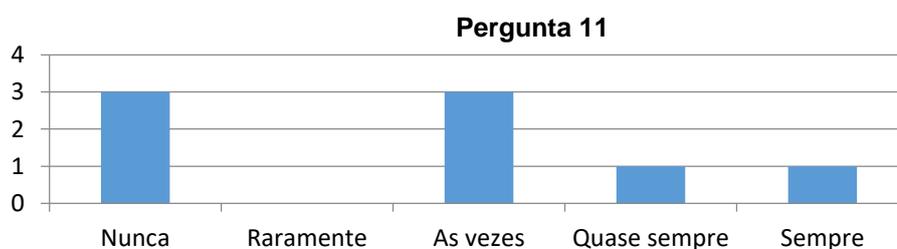
Fig 11. Gráfico: referente a décima pergunta do questionário



Fonte: Autoria própria

Na afirmativa “Fico irritado quando aguem chora. ” 4 pessoas responderam nunca, 2 responderam raramente e outras 2 responderam às vezes. A reação ao choro é interessante, pois ela pode representar a capacidade de cada pessoa em lidar com os problemas que lhe são apresentados. Principalmente na área da saúde, em que as pessoas com dores insuportáveis e problemas sociais são frequentes e precisam de atenção e empatia, a irritação não é uma boa reação no que diz respeito a necessidade de cuidar daquele que chora.

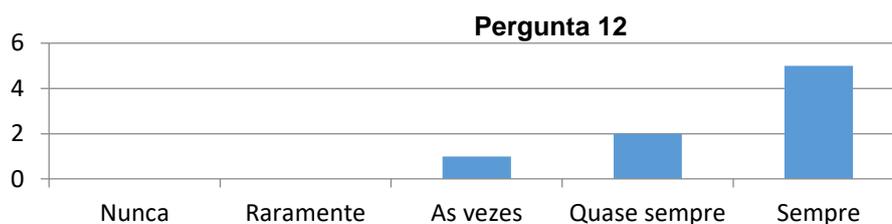
Fig 12. Gráfico: referente à décima primeira pergunta do questionário.



Fonte: Autoria própria

Já na afirmativa de número onze, “Não estou muito interessado (a) em como as outras pessoas se sentem. ”3 pessoas responderam nunca e outras 3 às vezes, 1 respondeu quase sempre e outra respondeu sempre. Lembrando que, para um funcionário da área da saúde, independentemente do cargo, é essencial que o principal desejo dele seja que as outras pessoas estejam melhores ao sair da ESF do que no momento que entraram, pois cabe a atenção primária atender o paciente e toda a sua estrutura familiar e social, o foco da ESF não pode estar restrito em curar doenças, o foco deve, também, ser ajudar pessoas a se sentirem bem. Logo, o funcionário que não se preocupa em como o outro se sente, não possui a empatia mínima para trabalhar em uma estratégia de saúde da família.

Fig 13. Gráfico: referente a décima segunda pergunta do questionário.

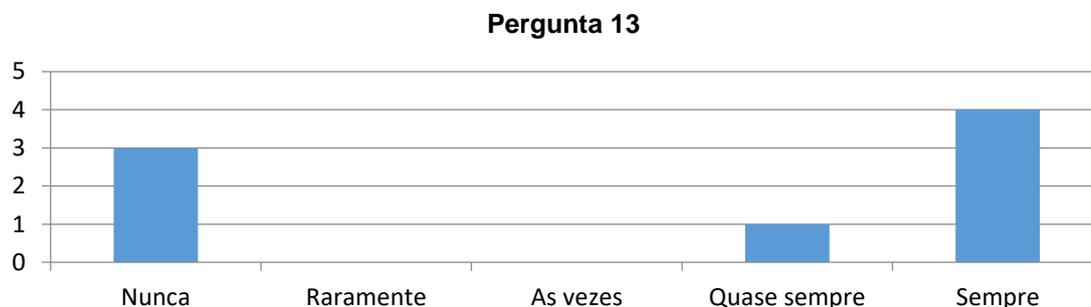


Fonte: Autoria própria



Na afirmativa “Sinto forte necessidade de ajudar quando vejo que alguém está mal.” 5 pessoas responderam sempre, 2 responderam quase sempre e 1 respondeu as vezes. Em oposição a décima primeira pergunta, tem-se a décima segunda. Que representa uma das premissas da saúde, ajudar alguém que está mal, e isso deve ser prioridade em qualquer ESF. Os funcionários devem sentir necessidade de ajudar.

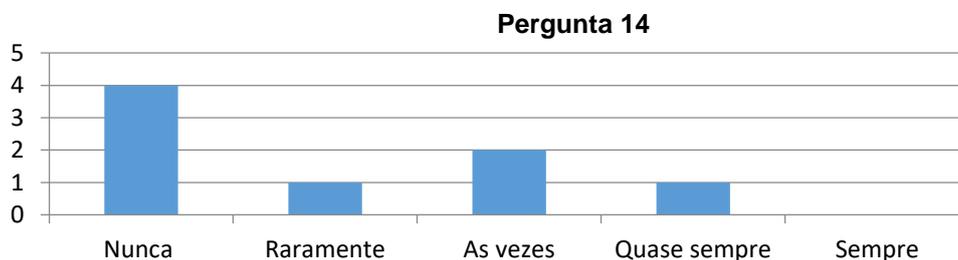
Fig 14. Gráfico: referente à décima terceira pergunta do questionário.



Fonte: Autoria própria

Na afirmativa “Quando alguém está sendo tratado injustamente não sinto piedade.” 4 pessoas responderam sempre, 1 pessoa respondeu quase sempre e 3 pessoas responderam nunca. Devido a essa discrepância na resposta, entre “sempre” e “nunca” acredita-se que uma má interpretação da afirmação possa ter sido feita. Independente disso, o desrespeito já foi mostrado ser uma característica que desperta a empatia nas pessoas e, como a injustiça relaciona-se em alguns casos, com a falta de respeito, conclui-se que as pessoas que marcaram “sempre” podem ter se confundido na interpretação da pergunta.

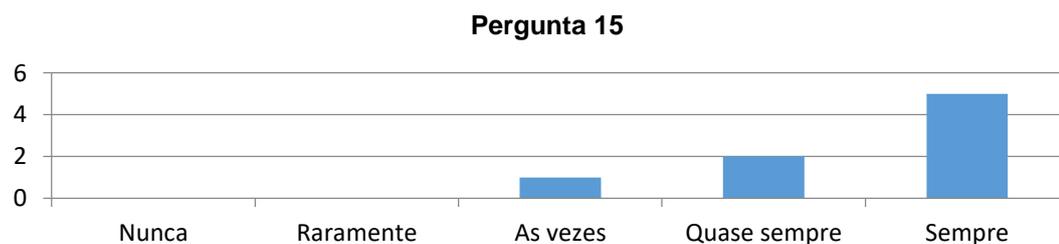
Fig 15. Gráfico: referente à décima quarta pergunta do questionário.



Fonte: Autoria própria

Na afirmativa “Eu acho bobo quando as pessoas choram de felicidade.” 4 pessoas responderam nunca, 1 pessoa respondeu raramente, outra respondeu quase sempre e 2 responderam as vezes. Retomando o tema de reação ao choro, tem-se o choro de felicidade, que nunca deve ser ridicularizado ou subestimado, afinal, o principal ponto da empatia está no fato de não submeter os sentimentos dos outros ao seu julgamento. O que uma pessoa sente não pode, de forma alguma, ser diminuído ou menosprezado.

Fig 16. Gráfico: referente a décima quinta pergunta do questionário.



Fonte: Autoria própria



Dias 7 e 8 de novembro de 2019

Por fim, na afirmativa “Quero defender e proteger as pessoas de quem foi tirada alguma vantagem quando vejo uma situação do tipo.” 5 pessoas responderam sempre, 2 responderam quase sempre e 1 respondeu as vezes. Essa pergunta é importante pois a partir dela pode-se compreender a empatia exclusivamente fora do ambiente de trabalho, onde ela é capaz de fazer enormes diferenças no que diz respeito a ajudar e valorizar outras pessoas

## 4 CONCLUSÃO

A partir do questionário aplicado aos profissionais da unidade de Saúde, foi concluído que mudar a opinião de cada um acerca da importância da empatia no ambiente da saúde seria bastante complexo, visto que o tempo médio de serviço calculado dos funcionários entrevistados foi de aproximadamente 7 anos. Junto a isso, os pré-conceitos já enraizados nesses trabalhadores, observado por todo grupo durante o dia a dia da ESF, ia totalmente de encontro a prática da empatia no ambiente da saúde. Prática esta, que por se tratar de uma rede de atenção básica, onde os primeiros cuidados à população são prestados, é de fundamental importância, visto que auxilia na construção da confiança entre profissional e usuário, do respeito mútuo, além de proporcionar uma maior satisfação de pacientes, melhor comunicação, maior percepção de valor. Assim, devido a análise dos tópicos levantados anteriormente, o grupo optou pela realização de um seminário direcionado aos acadêmicos da Unifacig com o intuito de expor os dados obtidos e fundamentar a importância da empatia na área médica.

## 5 REFERÊNCIAS

OAKS, K. **Qual é o seu nível de empatia?**. Disponível em: <https://www.buzzfeed.com/br/kellyoakes/teste-nivel-grau-empatia>. Acesso em 15 de outubro de 2019.

HOLANDA, A. **Dicionário Aurélio**. V.5. 2014.

Portal Brasileiro de dados abertos. **Dados relacionados as UBS**. Disponível em: <http://www.ubsbrasil.org/> acesso em: 15 de outubro de 2019.

MOREIRA, J; DIAS, D. As Vicissitudes dos Conceitos de Normal e Patológico: Relendo Canguilhem, **Revista Psicologia e Saúde**, v.3, n.1, p. 77-85, 2011.

KRZNARIC, R. **O poder da empatia: a arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo**. Rio de Janeiro: Ed. Zahar, 2015.

STEWART, M et al. **Medicina centrada na pessoa: transformando o método clínico**. 3. ed. Porto Alegre. Ed. ARTMED, 2017.

SMITH, F. **Como o cérebro consegue combater os vícios**. Disponível em: <https://nationalgeographic.sapo.pt/ciencia/grandes-reportagens/1555-como-o-cerebro-consegue-combater-os-vicios>. Acesso em: 31 de outubro de 2019.