

EMPATIA NO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM NO ENSINO SUPERIOR EM SAÚDE

EMPATHY IN THE TEACHING AND LEARNING PROCESS IN HEALTH HIGHER EDUCATION

Charlotte Cesty Borda de Saenz¹
E-mail: charlotte.saenz@fmu.br

Regiane Miranda-Ferreira Oler¹

Fernanda Aurora Stabile Gonnelli³

Elaine Dias do Carmo^{1,2}

1 – Docente do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas

2 - Coordenadora de Qualidade Acadêmica da Escola de Ciências da Saúde do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas

3 - Coordenadora do Curso de Odontologia do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas

RESUMO

Introdução: A empatia vem ganhando destaque como uma importante habilidade a ser desenvolvida, pois está fortemente relacionada ao sucesso na carreira profissional e na vida. Além disso, vários estudos indicam que relações empáticas entre professor e aluno em sala de aula potencializam o processo de ensino e aprendizagem, garantindo melhora do desempenho acadêmico. **Material e métodos:** Este estudo é resultado de uma pesquisa realizada com 101 estudantes dos cursos de Biomedicina, Ciências Biológicas e Farmácia da Escola de Ciências da Saúde do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas, que teve como objetivos identificar o conhecimento dos estudantes sobre o conceito básico de empatia e avaliar quais fatores podem influenciar a relação empática entre professor e aluno no processo de ensino e aprendizagem no ensino superior em Saúde. **Resultados:** No presente artigo os alunos destacaram a importância da linguagem verbal e não verbal na comunicação empática e como a escuta ativa pode melhorar o relacionamento entre professor-aluno e promover a proximidade entre eles. Os resultados mostraram que o processo empático é bilateral, pois os alunos podem ser empáticos com o

professor respeitando-o e prestando atenção às aulas, já o professor mostra sua empatia compreendendo os problemas dos alunos, ensinando da melhor forma e entendendo as diferenças de aprendizagem entre eles.

Conclusões: Pode se concluir o grande envolvimento e conhecimento dos alunos sobre a importância da empatia na vida acadêmica e como o comportamento e interação entre eles podem influenciar no desenvolvimento cognitivo e interesse em sala de aula.

Palavras-chave: empatia, saúde, educação, professor, aluno.

ABSTRACT

Introduction: Empathy is gaining prominence as an important skill to be developed, as it is strongly related to success in career and life. In addition, several studies indicate that empathic relationships between teacher and student in the classroom enhance the teaching and learning process, ensuring improved academic performance. **Methods:** This study is the result of a survey conducted with 101 students from the Biomedicine, Biological Sciences and Pharmacy courses at the School of Health Sciences at the University Center of Faculdades Metropolitanas Unidas, which aimed to identify students' knowledge about the basic concept of empathy and to evaluate which factors can influence the empathic relationship between teacher and student in the teaching and learning process in higher education in Health. **Results:** In this article, students highlighted the importance of verbal and non-verbal language in empathic communication and how active listening can improve the relationship between teacher and student and promote proximity between them. The results showed that the empathic process is bilateral, as students can be empathetic with the teacher respecting him and paying attention to classes, while the teacher shows his empathy by understanding the students' problems, teaching in the best way and understanding the differences in learning between them. **Conclusions:** It can be concluded the great involvement and knowledge of students on the importance of empathy in academic life and how their behavior and interaction can influence cognitive development and interest in the classroom.

Key-words: empathy, health, education, teacher, student.

1. INTRODUÇÃO

A empatia é entendida como a capacidade de compreender os sentimentos, as necessidades e as perspectivas do outro, manifestando de maneira clara este entendimento para que o outro se sinta realmente compreendido e validado em seus pensamentos e sentimentos¹.

Esta habilidade comportamental ou soft skill como também pode ser chamada, vem ganhando destaque para ser desenvolvida ao longo da graduação, para que se obtenha sucesso na carreira e na vida. Para Goleman e Senge² o aperfeiçoamento da autoconsciência, autogestão, empatia, habilidades sociais e a capacidade de tomada de decisões são essenciais para o desenvolvimento pessoal e desempenho acadêmico dos estudantes.

Para que o estudante tenha oportunidade de desenvolver as habilidades sociais foi criado no início de 2020, na Escola de Ciências da Saúde do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas, o Programa Empatia e Humanização na Formação Profissional em Saúde. Este Programa tem como principal objetivo ofertar atividades curriculares e extracurriculares para estimular e despertar o interesse de docentes e discentes para as soft skills.

Este assunto se torna ainda mais importante no acirrado mercado de trabalho da área da Saúde que exige dos profissionais a excelência não só em competências técnicas, mas também nas socioafetivas, possibilitando o melhor exercício de sua prática profissional, tendo como prioridade o cuidado integral do paciente, resultando em maior proximidade, maior aderência ao tratamento e maior satisfação do atendimento.

No Brasil, poucos são os cursos de graduação em Saúde que possuem currículo integrado, baseado em competências, voltados para a experiência significativa do estudante, que utilizam metodologias inovadoras de ensino e aprendizagem e estão intrinsecamente relacionados ao trabalho profissional, como o modelo acadêmico da *Rede Laureate*.

O modelo acadêmico proposto para os cursos de graduação em saúde da *Rede Laureate* coloca o estudante no centro do processo de ensino e

aprendizagem, possibilitando o desenvolvimento de habilidades cognitivas, psicomotoras e afetivas. O estudante torna-se capaz de buscar soluções para os problemas, expor suas ideias, interpretar dados, tomar decisões estruturadas, trabalhar em equipe e conviver de forma respeitosa. O professor, por sua vez, utiliza várias estratégias de ensino, tais como aulas expositivas, cenários de simulação, metodologias ativas, vídeos, elaboração de modelos tridimensionais, dentre outras, oferecendo a oportunidade de aprendizagem de diferentes maneiras. Desta maneira, é um modelo que possibilita grande interação em sala de aula entre professor-aluno e aluno-aluno.

O processo de ensino e aprendizagem estabelecido em sala de aula entre professor-aluno e aluno-aluno é alicerce importante para o desenvolvimento das habilidades socioafetivas, especialmente a empatia. A interação com professor e colegas estabelece um conjunto de condições que pode modelar as características do desempenho social do indivíduo³.

A afetividade pode ser facilitadora do processo ensino e aprendizagem, acontecendo de maneira que o aluno passa a ser alvo da empatia do professor, que ao apropriar-se desse artifício sente-se estimulado a desenvolver uma prática pedagógica direcionada ao aluno^{4, 7}.

Goleman e Senge² afirmam que uma relação empática entre professor e aluno, desencadeiam ações empáticas e promove um ambiente acolhedor, considerado ideal para o aprendizado cognitivo e emocional. A empatia no trabalho pedagógico é um fator facilitador no processo de aprendizagem dos alunos e, conseqüentemente, resulta na melhoria contínua da qualidade de ensino^{5, 6}.

Diante deste contexto, os objetivos deste estudo foram identificar o conhecimento dos estudantes sobre o conceito básico de empatia e avaliar quais fatores podem influenciar a relação empática entre professor e aluno no processo de ensino e aprendizagem no ensino superior em Saúde.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Participaram deste trabalho 101 estudantes dos cursos de Biomedicina, Ciências Biológicas e Farmácia da Escola de Ciências da Saúde do Centro

Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas. Os participantes responderam a um questionário (anexo) sobre conceitos básicos de empatia e sobre a importância da empatia entre professor e aluno para o processo de ensino e aprendizagem, realizado por meio da plataforma Microsoft FORMS, sendo possível acessar o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) e dar aceite ao mesmo. O estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa, por meio da Plataforma Brasil, sendo aprovado com o parecer no 3.989.254. Os dados obtidos por meio das respostas dos estudantes foram organizados e análises descritivas foram realizadas e expostas em gráficos e tabelas.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao longo da nossa vida passamos grande parte do tempo em sala de aula, onde temos um amplo espaço de vivência, convivência e relações socioafetivas. Este espaço é constituído pela diversidade e heterogeneidade de ideias, valores e crenças, tendo o professor papel fundamental neste processo e na qualidade da educação^{8, 9}.

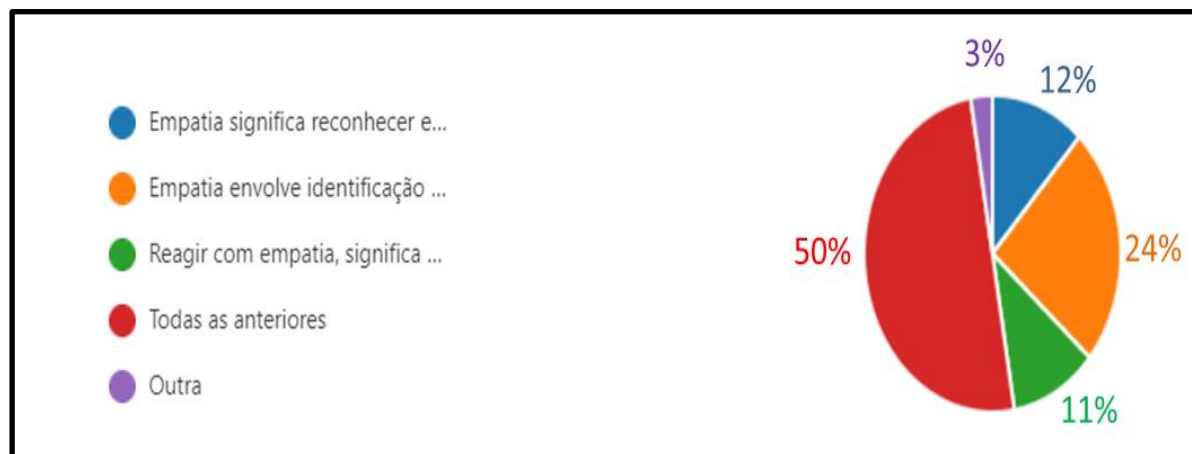
Edgar Morin¹⁰, um dos principais educadores contemporâneos, defende a importância da boa interação entre professor e aluno para a aprendizagem. Para Pontes e Gomes¹¹ compreender essa interação no ambiente pedagógico é uma excelente tática utilizada pelos professores como instrumento teórico-metodológico facilitador do processo de ensino e aprendizagem. Os autores sugerem que neste processo, os elementos que são essenciais para a empatia, como o cognitivo, o afetivo e o comportamental, se fazem presentes.

A afetividade é essencial aos seres humanos, e é partir dela que se constroem vínculos e relações com o outro, proporcionando oportunidades de formação de grandes elos de aprendizagem. As práticas afetivas em sala de aula podem contribuir para se produzir favoráveis condições de aprendizagem e para uma prática pedagógica de qualidade^{4, 7}.

Participaram deste trabalho 101 estudantes dos cursos de Biomedicina, Ciências Biológicas e Farmácia da Escola de Ciências da Saúde do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas. Os estudantes foram questionados sobre conceitos básicos de empatia e sobre a importância da

empatia entre professor e aluno para o processo de ensino e aprendizagem. Inicialmente, responderam questões sobre o conceito de empatia, sendo que 50% deles indicaram que a empatia envolve o estado emocional, desde identificar até se envolver com as emoções do outro, preservando a calma e o autocontrole para ajudar o outro a suprir suas necessidades e resolver seus problemas, alternativa denominada *Todas as anteriores*. Já 25% dos participantes referiram que a empatia está envolvida com a identificação e o envolvimento com as emoções do outro, sem necessidade de autocontrole para ajudar ao próximo (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Avaliação das respostas dos alunos sobre conceito básico de empatia.



Quando questionados sobre o relacionamento empático entre professor e aluno em sala de aula e se professor e aluno devem ser sensíveis às necessidades, percepções, atitudes e emoções do outro, 99% dos participantes concordaram que *Sim*.

Este relacionamento empático pode acontecer, mesmo sendo, na maioria das vezes, em um discurso explicativo ou descritivo, ou através de exemplos, pois podem vir carregados de emoções que apesar de não planejadas pelo professor, podem ser percebidas pelo estudante¹². As emoções produzidas geram uma série de índices fisiológicos, tais como verificação da condutibilidade, da temperatura da pele e monitoramento das frequências cardíaca e respiratória, índices somáticos como análise das expressões faciais e dos gestos, histórias ilustradas por fotos, figuras ou gravações em vídeo, questionários e escalas de autoavaliação e, mais recentemente, neuroimagens funcionais¹³.

Estudos sobre os relacionamentos entre professor e aluno em sala de aula mostram que quanto mais próxima for a coordenação de movimentos entre professor e aluno, mais os estudantes são amigáveis, satisfeitos, motivados, interessados e abertos para interação entre si. A afetividade e a relação de troca criam ambientes sociais saudáveis. A sala de aula é um ambiente facilitador de bons relacionamentos e promotora do sucesso de aprendizagem. É na sala de aula que as relações interpessoais são desenvolvidas, preparando o estudante para a vida e o sucesso^{3,14}.

O papel do professor é promover a mediação entre o aluno e o conhecimento, fazendo com que isso aconteça de maneira ativa, prazerosa e empolgante. Há maior facilidade de aprendizado quando o professor cativa o aluno por meio do afeto, respeito e confiança. É necessário levar em consideração que a escola desenvolve relações interpessoais no educando e o preparam para a vida e para o sucesso profissional^{3,4}.

Outro fator importante no bom relacionamento empático entre professor e aluno é uma boa comunicação. As linguagens verbal e não verbal em sala de aula foram consideradas pelos alunos como fatores influenciadores da empatia. Os resultados da pesquisa sobre a relevância da linguagem verbal e não verbal em sala de aula foi de 95% e 99%, respectivamente. Estes resultados mostram que os estudantes têm clareza de que a linguagem verbal e a não verbal influenciam a empatia entre professor e aluno. Estudos realizados por Strayer¹⁵ relataram que juízes altamente treinados seriam capazes de diferenciar tipos de emoções a partir das expressões faciais de uma pessoa. As expressões faciais não apenas retratariam o tipo de emoção que está sendo vivenciada, como também influenciariam a maneira como a pessoa que as expressa se sente, pois, as emoções são intensificadas quando são facialmente expressas e vice-versa¹⁶.

Quando questionados sobre a conduta do professor no que se refere a um relacionamento empático em sala de aula, 44,8% dos participantes consideraram importante que o professor tenha uma boa percepção do entorno, 38,2% relataram que a postura amigável do professor, tendo jogo de cintura e mantendo um ambiente agradável no dia a dia é importante na sala de aula. Além disso, 12,7% dos alunos também

consideraram importante o bom relacionamento entre os docentes da instituição. Estes resultados corroboram com o estudo de Nunes e colaboradores¹⁷, que correlaciona positivamente a empatia com comportamentos pró-sociais à construção de relações humanas, incluindo socialização, simpatia, flexibilidade, inteligência emocional, julgamento moral, senso de humor, conscientização, influência social positiva, trabalho em equipe e colaboração interprofissional. Surpreendentemente, somente 4,2% dos participantes consideraram a pontualidade e a observação rigorosa do horário como uma característica empática do professor (Gráfico 2).

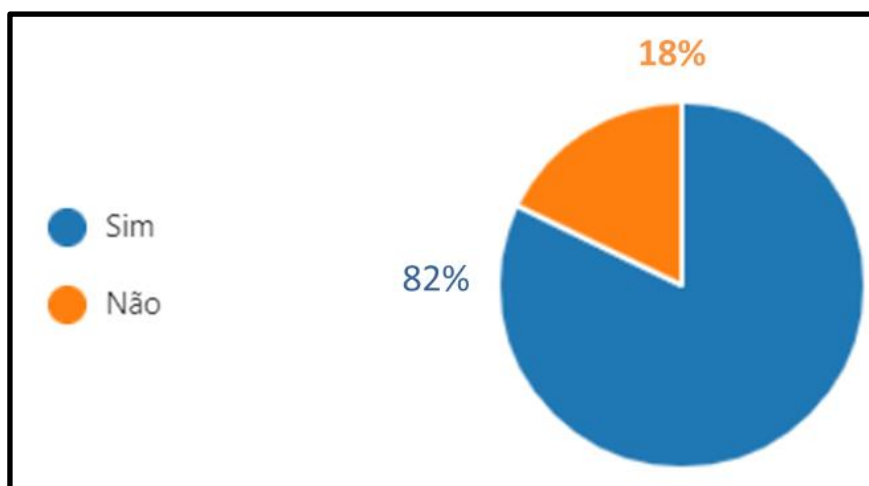
Gráfico 2 – Avaliação da conduta empática entre o relacionamento de professor e aluno em sala de aula.



Outro fator importante para uma boa comunicação em sala de aula é o tom de voz, 99% dos alunos responderam ser influenciados pela fala do professor para manter ou melhorar a relação empática em sala de aula. Corroborando com o estudo de Quadros e colaboradores¹², que mostra que a entonação da voz do professor, a posição física que ocupa, a forma de dirigir o olhar, entre outros aspectos, podem ser entendidos como linguagem que expressa emoções. Goleman¹⁴ afirma que para entender os sentimentos dos outros é necessário ter a capacidade de interpretar a linguagem não verbal, tais como, tom de voz, gestos e expressão facial.

Quando os estudantes foram questionados se concordavam que alunos com deficiências ou com problemas psicológicos deveriam ter um tratamento empático diferenciado, 82% responderam sim, demonstrando empatia e preocupação com a inclusão social. Falcone¹ mostrou que as relações empáticas poderiam ser alteradas em indivíduos com transtorno de personalidade, onde problemas disfuncionais comprometem a qualidade de suas interações sociais. Contudo, tais problemas poderiam ser amenizados por meio de treinamento em ouvir, sem julgar, em compreender e manifestar compreensão, para ser compreendido e aceito (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Análise dos estudantes sobre importância da relação empática entre professor e aluno com deficiências e transtornos psicológicos.



Uma das principais características da empatia é a capacidade de ouvir sem interrupção e sem julgamento, assim com intuito de ouvir a opinião dos nossos alunos sobre a importância da escuta ativa nas relações empáticas em sala de aula, eles foram questionados sobre a melhora na comunicação entre professor e aluno quando a escuta ativa é exercida na rotina diária em sala de aula. A voz de nossos alunos e suas respostas estão expressas na tabela 1.

Tabela 1. Como a escuta ativa pode melhorar a comunicação entre professor e aluno, segundo os próprios estudantes.

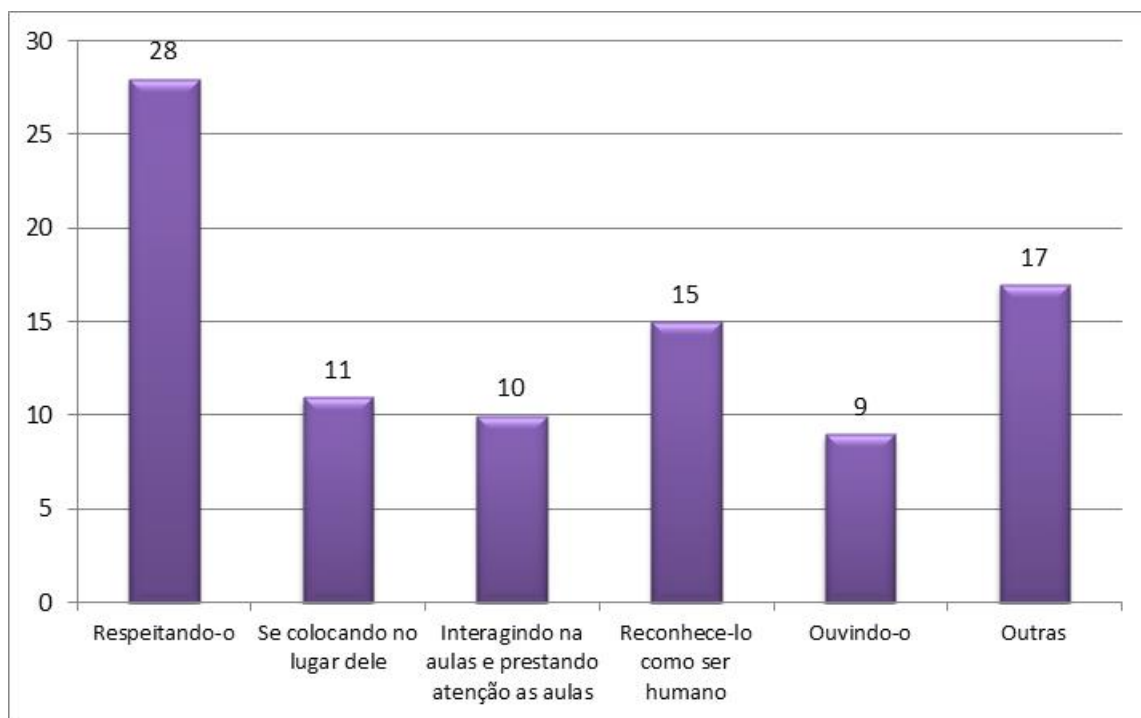
ESCUA ATIVA NA COMUNICAÇÃO PROFESSOR E ALUNO	Número de citações
Melhora o relacionamento/promove a proximidade	11
Ajuda entender as necessidades e identifica o problema	11
Permite a troca de percepções e a comunicação efetiva	6
Facilita a resolução de problemas	6
Incentiva os alunos a sanar suas dúvidas	6
Facilita o aprendizado e aumenta o interesse em sala de aula	5
Deve ser bidirecional	5
Aumenta a atenção ao aluno	4
Deve ser compreensiva e sincera	3
Melhora a fixação dos conteúdos	2

As respostas mais citadas pelos estudantes foram “Melhora o relacionamento/ promove a proximidade” e “Ajuda entender as necessidades e identifica o problema”, mostrando a importância da escuta ativa, não somente ao que se refere às relações socioafetivas, mas também ao desenvolvimento cognitivo, já que uma escuta ativa eficiente aumenta o interesse pelas atividades desenvolvidas em sala de aula e melhora a fixação dos conteúdos, segundo nossos estudantes.

Conforme Pontes e Gomes¹¹, a empatia é um atributo necessário ao processo e a facilitação do aprendizado e aos profissionais da saúde, sendo necessário a criação de programas para o desenvolvimento da habilidade de empatia. O interesse em compreender este fenômeno se dá pela nossa vivência na área e, mais ainda, como professores envolvidos na formação dos profissionais em saúde. A pressuposição é a de que professores empáticos podem facilitar o processo de aprendizado, bem como desenvolver e/ou aprimorar habilidades nos futuros profissionais que atuarão na assistência à saúde e em processos educativos. Isso coincide com a percepção de nossos estudantes e com o estudo de Rodrigues⁴ que mostra que a cognição é influenciada pelo afeto, onde os alunos desenvolvem a aprendizagem cognitiva pelo manejo interativo da afetividade, em que a experiência do professor, o carisma e o acolhimento são fundamentais na aprendizagem dos alunos.

Os participantes expuseram suas opiniões em relação aos fatores que podem influenciar a empatia do estudante para com o professor, e destas destacaram-se o “respeito ao professor” e “reconhecer o professor como um ser humano com virtudes e defeitos” (Gráfico 4).

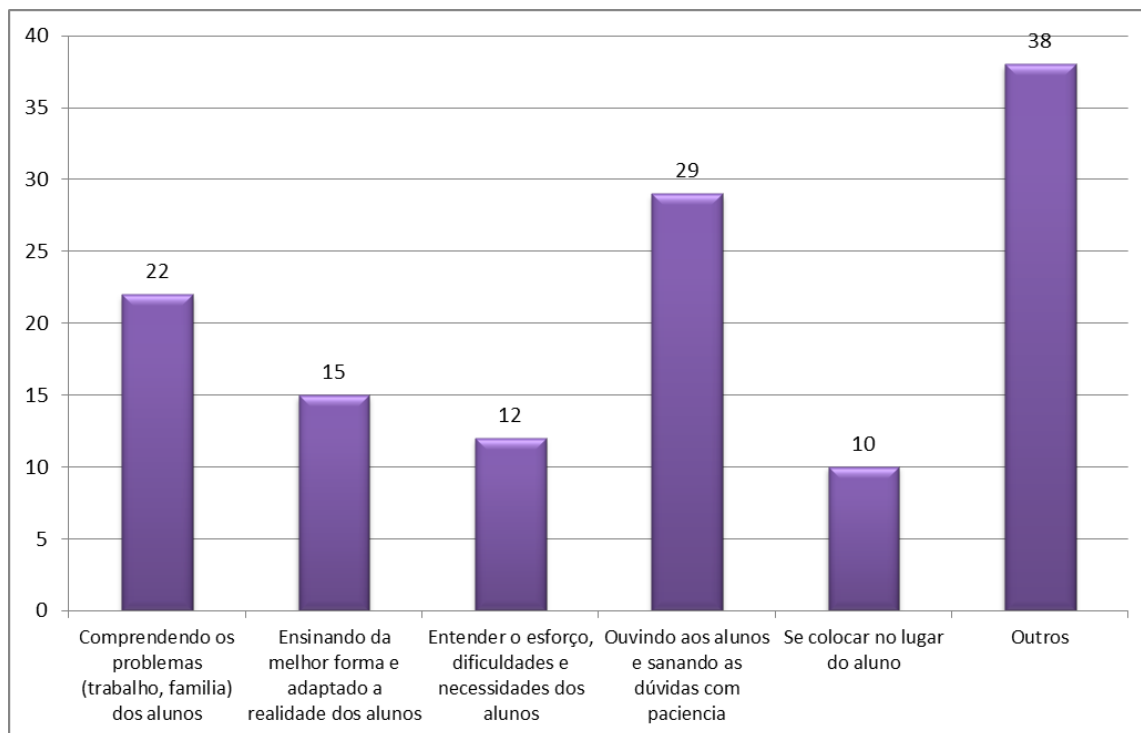
Gráfico 4. Fatores que influenciam para que o aluno seja empático com o professor, segundo os estudantes.



Os graduandos expressaram suas opiniões sobre como o professor pode ser empático com os alunos, sendo que as principais citações foram “compreender os problemas (trabalho, família) dos alunos” e “ouvindo os alunos e sendo pacientes”.

Um ponto levantado pelos alunos é que o professor deve “incentivar a carreira e dar dicas para o futuro”, o que corrobora com o estudo de Meireles³ que acredita que o professor cria condições para que o aluno desenvolva o pensar, a autonomia, sendo capaz de desenhar o próprio futuro. Acrescenta que para que isso aconteça, a formação e a capacitação do professor deve ser sempre uma das metas do sistema educacional.

Gráfico 5. Fatores que influenciam para que o professor seja empático com os alunos, conforme resposta dos estudantes.



Vários estudos mostram a importância da empatia entre professor e aluno para o aprendizado. Goleman e Senge¹⁵ destacam a importância de um ambiente harmonioso e empático não somente em sala de aula, mas também nos demais espaços do ambiente escolar, para que o aprendizado seja de qualidade. O papel do professor é fundamental no processo de ensino e aprendizagem das habilidades de empatia e humanização. Ao professor caberá acolher e escutar o aluno, em seus medos e inseguranças, bem como construir uma relação interpessoal, em sala de aula, que permita que os conhecimentos específicos sejam transmitidos¹⁸.

Por fim, considerando os dados obtidos neste estudo e dada a importância do tema, julgamos importante que novos estudos sejam realizados, principalmente para ampliar o número de cursos e estudantes envolvidos na pesquisa, para que tenhamos um panorama fiel e proporcional ao tamanho de nossa *Escola da Saúde*.

4. CONCLUSÃO

O presente estudo sugere que a empatia entre professor e aluno é importante para a construção do relacionamento, promove a proximidade e ajuda a entender as necessidades e problemas dos alunos, e principalmente facilita o aprendizado cognitivo e aumentando o interesse em sala de aula, garantindo assim, um processo de ensino e aprendizagem de alta qualidade.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Falcone, E. A avaliação de um programa de treinamento da empatia com universitários. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, vol.1 no.1, São Paulo, jun. 1999.
2. Goleman, D; Senge, P. *O foco triplo: uma nova abordagem para a educação*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2015.
3. Meireles, R. M. As relações entre as medidas de habilidades sociais do professor do ensino fundamental II e seu desempenho social em sala de aula. *Revista Visões*, 6ª Edição, nº 6. Volume 1 – Jan/Jun, 2009.
4. Rodrigues, M. C. N.; A importância da afetividade na aprendizagem escolar na relação aluno-professor. *Revista Infinitum: V2-N1*, p. 109-123, 2019.
5. Antonopoulos, A. A empatia na relação professor-aluno e suas implicações no aprendizado. *Revista Compartilhe Docência*, São Paulo, Vol. 1 N. 1, Jan./Jun. 2016.
6. Moitoso, G.S.; Casagrande, C.A. 2017. A gênese e o desenvolvimento da empatia: fatores formativos implicados. *Educ Por Escrito*; 8(2):209-24. 2017.
7. Kestenberg, C. C. F. A habilidade empática é socialmente aprendida: um estudo experimental com graduandos de enfermagem. *Rev Enferm UERJ*.; 21(4):427-33. 2013.

8. Valdez, D. As relações interpessoais e a teoria da mente no contexto educativo. *Pátio Revista Pedagógica*, Porto Alegre, v. 23, n. 23, p. 24-26. 2002.
9. Juliatto, C. I. A. *Universidade em Busca da Excelência: um estudo sobre a qualidade da educação*. Curitiba: Ed. Champagnat. 240 p. 2005.
10. Morin, E.; Pena-Veja, A.; Paillar, B. *Diálogo sobre o conhecimento*. 3. ed. São Paulo: Ed. Cortez. 95 p. 2004.
11. Pontes, L.; Gomes, C.F. A habilidade empática do professor na dinamização da sua prática pedagógica. *Cadernos de Pesquisa: Pensamento Educacional*, Curitiba, v. 10, n. 25, p.175-193 maio/ago. 2015.
12. Quadros, A.L.; Lopes, C. M.; Brandao da Silva, F. A.; Correa, J. M. M.; Pio, J. M.; Torres, N. O.; Pinto, P. L.; Nogueira, R. K. A percepção de professores e estudantes sobre a sala de aula de ensino superior: expectativas e construção de relações no curso de química da UFMG. *Ciência & Educação*, v. 16, n. 1, p. 103-114, 2010.
13. Sampaio, L. R.; Camino, C.P.S.; Roazzi, A. *Psicologia: ciência e profissão*, 29 (2), 212-227. 2009.
14. Goleman, D. *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2012
15. Strayer, J, Eisenberg, N. Empathy viewed in context. In N. Eisenberg, & J. Strayer (Eds.), *Empathy and its development* (pp. 389-398). New York: Cambridge University Press. 1987.
16. Cuff, B. , Brown, S.J. , Taylor, L. and Howat. Empathy: A Review of the Concept. *Emotion Review*. 1-10. 2014.
17. Nunes, G. F.; Guimaraes, T. F.; Pargeon, J. P. O. M.; Bastos, G. C. F. C.; Silva, A. M. T. C.; Almeida, R. J. Análise dos Níveis de Empatia de Professores e Preceptores Médicos de um Curso de Medicina. *Rev. Bras. Educ. Med*; 44(1): e043, 2020.

18. Casate, J. C.; Correa, A. K. A humanização do cuidado na formação dos profissionais de saúde nos cursos de graduação. Rev. Esc. Enferm. USP vol.46 no.1 São Paulo, Feb. 2012.

6.ANEXOS

ANEXO 1: Questionário empatia professor – aluno

1. Para você, o que significa empatia:

- a) Empatia significa reconhecer e afirmar o estado emocional do outro.
- b) Empatia envolve identificação e até mesmo envolvimento com as emoções do outro.
- c) Reagir com empatia, significa preservar a calma e o autocontrole para ajudar os outros a suprir suas necessidades e a resolver o problema.
- d) Todas as anteriores

2. Para ter um relacionamento empático em sala de aula, o professor/alunos devem ser sensíveis às necessidades, percepções, atitudes e emoções das outras pessoas ao redor?

- a) Sim
- b) Não

3. Você considera importante a linguagem verbal no acolhimento ao aluno?

- a) Sim
- b) Não

4. Falando de empatia, com relação à postura dos seus professores qual ou quais fatores você acha importante?

- a) ter postura amigável, tendo jogo de cintura e levando um ambiente agradável no dia a dia.
- b) relacionar-se bem com os demais professores da faculdade ter uma boa percepção do entorno e criar uma boa relação interpessoal entre professor e aluno.
- c) ser pontual e observar rigorosamente o horário de trabalho.

5. O tom de voz é importante para melhorar a empatia professor/aluno em sala de aula?

- a) Sim
- b) Não

6. A expressão corporal pode ajudar a empatia professor/aluno?

- a) Sim
- b) Não

7. Alunos com deficiências ou com problemas psicológicos deveriam ter um tratamento empático diferenciado?

- a) Sim
- b) Não

8. Como a escuta ativa pode melhorar a comunicação professor-aluno?

9. Como o aluno pode ser empático com o professor?

10. Como o professor pode ser empático com o aluno?

11. Se desejar, pode deixar alguma observação ou comentário: