

Importância do programa de empatia para desenvolver *soft skills* em estudantes de graduação

The importance of the empathy program to develop *soft skills* in undergraduate students

Perrechi MCTP^a, Mendonça SMH^b

a: Enfermeira, Coordenadora de Desenvolvimento Pedagógico e Docente da Escola de Ciências da Saúde e Bem-Estar (CISBEM) do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas – FMU, Brasil

b: Fisioterapeuta, Coordenadora Adjunta e Docente do Curso de Fisioterapia da Escola de Ciências da Saúde e Bem-Estar (CISBEM) do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas – FMU, Brasil

RESUMO

Este é um estudo baseado em um relato de experiência em que evidenciamos a importância do programa empatia no desenvolvimento de *soft skill* em estudantes da área de saúde. Cada vez mais as instituições de ensino superior têm buscado formas de desenvolver medidas eficazes voltadas para habilidades comunicativas dos profissionais, sendo assim, o objetivo deste trabalho foi apresentar atividades que proporcionaram o desenvolvimento de competências não técnicas, denominadas *soft skills*, que contribuem para a formação de profissionais diferenciados no mercado de trabalho, gerando assistência qualificada e rápida inserção no mercado de trabalho. É um trabalho de relato de experiência em que foi possível associar dados da literatura com os resultados dos participantes do programa empatia e humanização, foram apresentados os resultados de cada atividade proposta associando a pesquisas realizadas em maio e junho com artigos na integra, os quais atendessem ao objeto de pesquisa. Como resultado desta experiência evidenciamos a importância na contribuição das relações interpessoais preparando melhor os estudantes a lidarem com conflitos emocionais, adotando atitudes mais favoráveis a resolução destes, pautadas em estratégias de enfrentamento e regulação emocional, necessidades atualmente preconizadas em estudantes universitários. Concluímos com este estudo o quão importante é estimular o desenvolvimento de habilidades não técnicas em estudantes de graduação na área de saúde, uma vez que todas as habilidades técnicas já são desenvolvidas em sala de aula e ambientes de práticas, além de uma necessidade no processo de formação na atualidade.

Descritores: empatia, saúde, habilidades sociais

ABSTRACT

This is a study based on an experience report in which we highlight the importance of the empathy program in the development of soft skill in health students more and more higher education institutions have sought ways to develop effective measures aimed at communicative skills of students. Therefore, the objective of this work was to present activities that provided the development of non-technical skills, the so-called soft skills, contributing to the formation of differentiated professionals in the labor market and generating qualified assistance and rapid insertion in the labor market. It is an experience report work in with it was possible to associate literature data with the results of the participants of the empathy and humanization program, the results of each proposed activity were presented, associating research carried out in May and June which met to the research object. As a result of this experience, we evidenced the importance in the contribution of interpersonal relationships by better preparing students to deal with emotional conflicts, adopting attitudes more favorable to their resolution, based on coping strategies and emotional regulation, needs currently recommended in university students. We conclude with this study how important it is to stimulate the development of non-technical skills in undergraduate students in the, health area,

since all technical skills are already developed in the classroom and practice environments, in addition to a need in the process of training at present.

Descriptors: empathy, health, social skills

INTRODUÇÃO

Este artigo se deu a partir da criação de um grupo de docentes empenhados em realizar atividade não técnicas a discentes de graduação na área da saúde com o enfoque inicial em empatia e humanização.

Podemos definir empatia como uma habilidade que afeta o relacionamento social das pessoas, em todas as fases de sua vida, tanto pessoal como profissional¹, o conceito de empatia é complexo e definido como a capacidade de um indivíduo sentir o que o outro sente, ou de se imaginar no lugar do outro, considerada habilidade de compreender o contexto de outra pessoa², permitindo compreender a perspectiva do próximo, fazendo com que este sintam-se acolhido³.

Sabemos que a universidade tem papel fundamental não somente na transmissão do conhecimento científico, mas também na formação do comportamento e do caráter do estudante, desta forma os objetivos da Programa Empatia e Humanização na Formação dos profissionais em saúde foi de transformar em profissionais capazes de lidar com desafios, compartilhar os saberes por meio do diálogo, compreender a atitude do outro por meio das ações e experiências vividas com um olhar empático, aceitar as diferenças existentes entre os atores e desenvolver o autoconhecimento com pensamento crítico e humanizado⁴.

Instituições de Ensino Superior apesar de adotarem a temática Empatia e Humanização ao longo dos cursos de saúde em suas respectivas unidades curriculares e ações voltadas a responsabilidade social, nem sempre possuem programas educacionais desafiadores que permitem aos estudantes vivenciar situações que trabalham diretamente estes conceitos, os estudantes muitas vezes só os vivenciarão no final do curso quando realizarem a prática clínica representada pelos estágios supervisionados, retardando assim, o processo de desenvolvimento destas habilidades no aprendizado⁵.

A construção de um modelo institucional empático e humanizado é fundamental em um curso de saúde com objetivo de estabelecer relações éticas nas práticas de assistência prestada nos serviços de saúde, tanto no que se refere as relações entre as equipes interdisciplinares quanto as com paciente que se sentirá acolhido, amparado e compreendido pelo sujeito que o assiste, e no preparo do futuro profissional para as tomadas de decisões e de consciência do outro a fim de exercer um cuidado na abordagem integral dos indivíduos⁶.

Refletindo sobre a importância de se buscar estratégias no ensino superior que permitam aos estudantes da área de saúde o desenvolvimento de habilidades de empatia e humanização, a Escola de Ciências da Saúde e Bem-Estar do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas idealizou em 2019-2 o Programa Empatia e Humanização na Formação Profissional em Saúde que permite a formação integral do aluno. O mesmo foi implementado em 2020-1 e a partir de 2021 passou a fazer parte do Projeto de Extensão da Instituição.

Durante o período pandêmico, observamos o quão importante este programa estava sendo para os estudantes envolvidos e impactando diretamente nas ações de diversas áreas de saúde e bem-estar e fomos aprimorando com as atividades que eram desenvolvidas com leveza, envolvendo músicas, *lives*, oficinas, rodas de conversa, cenários de simulação, Simpósios e atendimentos prestados aos colaboradores da Instituição com o intuito de promover o bem-estar e saúde.

Com esse programa observamos a necessidade de desenvolver habilidades não técnicas em estudantes de graduação na área de saúde, uma vez que todas as habilidades técnicas eram desenvolvidas em sala de aula, ambientes de práticas e em estágios curriculares. As chamadas soft skills, competências socioemocionais do indivíduo, que tem como essência a capacidade de comunicação, habilidade para trabalhar em equipe, facilidade em lidar com a diversidade e a aptidão em portar-se eticamente, e quando construída durante a graduação pode tornar-se uma vantagem competitiva para a inserção no ambiente de trabalho⁷. Aliado as SS tão importantes na formação de estudantes da área de saúde, temos a empatia completando as habilidades não técnicas dos futuros profissionais das áreas de saúde e bem-estar.

Cada vez mais se fala sobre Soft Skills (SS), definido como habilidades comportamentais pessoais e não acadêmicas. Estudos mostram que apenas 15% do sucesso profissional individual é ocasionado pelas Hard Skills, caracterizada pelo conhecimento teórico e raciocínio, conhecimento técnico e prático respectivamente, sobre determinado assunto, dessa forma, 85% desse sucesso profissional individual é causado pelas Soft Skills⁸, por isso, é fundamental discutir sobre a importância da elaboração e implementação e realizar discussões em programas que desenvolvam essas habilidades nos estudantes em seu processo de formação.

As instituições de ensino superior têm buscado gradativamente formas de desenvolver medidas eficazes voltadas para habilidades comunicativas dos profissionais. Neste sentido, estudantes de saúde interagem com colegas matriculados em semestres e cursos distintos,

na busca por soluções de problemas que propiciam a atenção integral à saúde das pessoas e compreensão da importância de outros atores no processo de cuidar.

Com as informações apresentadas entendemos que o programa de empatia tem sido um divisor de águas para os estudantes envolvidos neste programa que tem como proposta o desenvolvimento de competências não técnicas, as chamadas *soft skills*, associadas a formação técnica. O desenvolvimento destas competências contribui para a formação de profissionais diferenciados, capazes de prestar assistência qualificada e humanizada, além de rápida inserção destes no mercado de trabalho.

O objetivo deste trabalho é descrever as ações que estimulem as atividades não técnicas de estudantes da área de saúde, com enfoque na empatia e humanização.

MÉTODO

Trata-se de um relato de experiência a partir de um grupo de docentes e discentes que se reuniu periodicamente, a cada quinze dias. As ações iniciaram no primeiro semestre de 2020 e foram sendo aprimoradas a cada semestre, até que no ano de 2021 passou a integrar os projetos de extensão da Escola da Saúde de um Centro Universitário localizado na região central de São Paulo.

As principais atividades foram desenvolvidas por docentes e discentes de diversas áreas do conhecimento como enfermagem, fisioterapia, biologia, biomedicina e odontologia e as principais ações desenvolvidas por este grupo foram *lives*, oficinas, cenários de simulações, simpósios, rodas de conversa e *spa day*, além de um simpósio anual que ocorre anualmente no terceiro trimestre.

Neste período milhares de pessoas, docentes, discentes e comunidade em geral foram impactadas com as ações realizadas por este grupo.

As ações desenvolvidas por este grupo demonstraram a importância da realização de atividades que desenvolvam habilidades não técnicas por profissionais da área de saúde.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com a implementação deste programa em 2020, e a cada edição buscando estratégias diversificadas para contemplar a concentração do público envolvido, estamos até o fim do primeiro semestre de 2022, na V edição com *lives*, oficinas, cenários de simulação, rodas de

conversas, *spa day* e simpósios, pois, sabemos que cada pessoa consegue prender a atenção de forma diferente, por isso, a importância da diversificação das abordagens temáticas.

Este Programa, foi criado e é conduzido por professores dos cursos de fisioterapia, enfermagem, odontologia e biomedicina da Escola de Saúde e Bem-Estar (CISBEM) do Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas e as ações são abertas para toda a comunidade interna e externa, e instituição de ensino particular, situada na região metropolitana do Município de São Paulo. O Programa conta com uma participação especial em todas as edições do Simpósio da equipe Arte despertar, instituição que usa a arte e a cultura para proporcionar experiências que impulsionem descobertas, reflexões e mudanças de atitudes. Nesta instituição a arte funciona como um instrumento de comunicação e expressão e a cultura elemento essencial para o resgate da identidade e histórias de vida, sempre tendo a educação como base.

A proposta do Programa Empatia e Humanização na Formação Profissional em Saúde visa buscar estratégias no ensino superior que permitam aos estudantes da área de saúde o desenvolvimento de habilidades de empatia e humanização. A humanização e empatia tem sido discutida como um tema relevante para a formação do profissional da saúde na realização do cuidado integral, da promoção da saúde e no processo saúde-doença-cuidado⁹.

As ações adotadas entre 2020.1 e 2022.1 contribuíram para desenvolver as relações interpessoais com objetivo de preparar o aluno a lidar com conflitos emocionais, adotando atitudes mais favoráveis a resolução destes, pautadas em estratégias de enfrentamento e regulação emocional⁵. Ao todo foram realizadas 37 atividades, divididas em seis categorias: lives, cenários de simulação, oficinas, simpósios, rodas de conversa e Spa Day, totalizando 16.641 acessos e visualizações, conforme dados das tabelas um e dois. As visualizações se deram através das plataformas virtuais YouTube, Google Meet; Blackboard e Teams. Campanhas como setembro Amarelo de prevenção ao suicídio, outubro Rosa para a saúde da mulher, foram realizadas através de Lives em 2020.2 (tabela três) com a participação de alunos, docentes, coordenação e profissionais da área.

De acordo com a tabela um, ao longo deste período, 26 lives com a temática empatia e humanização foram realizadas com um total de 13.296 visualizações. O desenvolvimento de uma postura ativa e crítica sob a ótica de uma nova abordagem profissional é essencial para que o aluno estabeleça conexões com sentimentos referentes a angústias, medos, expectativas, entre outros, que permeiam sua vida pessoal e daqueles que convive, incluindo os que assiste na prática profissional¹⁰. Campanhas como setembro Amarelo de prevenção

ao suicídio, outubro Rosa para a saúde da mulher, foram realizadas através de Lives em 2020.2 (tabela três) com a participação de alunos, docentes, coordenação e profissionais da área.

Tabela 1: Quantidade e categoria das atividades realizadas pelo programa Empatia e Humanização nas V edições realizadas, de 2020.1 até 2022.1

| Quantidade e categoria de atividades desenvolvidas em cada edição do Programa | | | | | |
|---|----------|-----------|----------|----------|----------|
| Atividades | 2020.1 | 2020.2 | 2021.1 | 2021.2 | 2022.1 |
| Lives | 3 | 8 | 6 | 6 | 2 |
| Cenários de Simulação | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Oficinas | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Simpósios | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Roda de Conversa | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Spa Day | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 3 | 13 | 9 | 7 | 4 |

Tabela 2: Quantidade de pessoas impactadas com as atividades realizadas pelo programa Empatia e Humanização nas V edições, de 2020.1 até 2022.1

| Quantidade das atividades desenvolvidas em cada edição do Programa | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Atividades | 2020.1 | 2020.2 | 2021.1 | 2021.2 | 2022.1 |
| Lives | 2.296 | 2.403 | 5.417 | 2.619 | 561 |
| Cenários de Simulação | 0 | 60 | 0 | 0 | 0 |
| Oficinas | 0 | 197 | 30 | 0 | 0 |
| Simpósios | 0 | 829 | 0 | 882 | 0 |
| Roda de Conversa | 0 | 46 | 578 | 0 | 591 |
| Spa Day | 0 | 0 | 0 | 0 | 132 |
| Total | 2.296 | 3.535 | 6.025 | 3.501 | 1.284 |

Tabela 3: Quantidade de atividades desenvolvidas a cada ano e semestre, de 2020.1 até 2022.1

Quantidade das atividades desenvolvidas em cada ano/semestre:

2020.1 – Lives

Relações Empáticas
Empatia e Liderança
Olhar empático para pacientes e familiares com ELA

2020.2 – Lives

Setembro Amarelo: Suicídio - Precisamos falar sobre ele
Auto empatia e Como o estigma do peso pode comprometer a empatia com o paciente
Outubro Rosa: A importância do diagnóstico precoce do câncer de mama
Outubro Rosa: Aspectos clínicos do câncer de mama com Dr. Marcelo Luiz Holanda de Mendonça (Mastologista)
Outubro Rosa: Saúde e Bem-estar da paciente mastectomizada - micro pigmentação paramédica e procedimentos estéticos
A Importância das Competências Socioemocionais Durante a Pandemia
Empatia na Diversidade e Acessibilidade: Vamos falar sobre Esquizofrenia
Onlimpic Day

Oficinas:

MEXA-SE! A importância da atividade física durante a pandemia
Gêneros e sexualidades na literatura: uma forma de empatia para diversidade
I Simpósio Virtual de Empatia e Humanização em Educação Superior em Saúde:
Empatia e Humanização em Ambiente Hospitalar
A Ciência da Empatia
Empatia e Humanização na Sociedade

Cenário de Simulação

Mulher vítima de agressão doméstica. E agora? O que você faria nesta situação?

Roda de conversa

Desigualdade na Ciência

2021.1 – Lives

Transformação do Trabalho Feminino no Momento COVID-19: Acolhimento e os Desafios

Diários

Fadiga por compaixão: profissionais da saúde

Fadiga por compaixão: ambiente doméstico

Semana da Conscientização e Prevenção a Alienação Parental

Autocuidado e Empatia

Roda de Conversa:

Acessibilidade, Direitos Humanos e Diversidade

Teoria Queer com Charlie Drews

Oficina:

Leitura de escritos LGBTQIA+ - textos de mulheres trans

2021.2 – Lives

A arte de descansar: “Bases para se recuperar do cansaço físico e mental”

Estudo X Dispersão: “Influências da Saúde Mental”

Empatia em sala de aula: “Comunicação Empática: Professor: Aluno X Aluno: Professor”

Musicoterapia e saúde mental em tempos de pandemia

O Protagonista

Como manter o foco e o equilíbrio emocional?

II Simpósio Virtual de Empatia e Humanização em Educação Superior em Saúde:

Humanização e Empatia para todos

Boas práticas institucionais na pandemia

Atendimento Fisioterápico paciente no pós-COVID

Carreira e Propósito - o voluntariado na completude da profissão

Biomédicos do Bem: Ações Sociais na Pandemia

Acolhimento a comunidade LGBTQIA+ NUGE: diversidade e inclusão

2022.1 - Lives:

Importância da campanha de vacinação contra a covid-19 e a composição das vacinas atuais

Como está sua ansiedade? Terapia para todos!

Roda de Conversa

Entrei na Universidade e agora? Construindo sonhos e enfrentando desafios

Spa Day: Atendimento Interprofissional de Saúde e Bem-Estar

Em 2020.2 foi realizado o Cenário de Simulação “Mulher vítima de agressão doméstica” totalizando 60 visualizações. De acordo com a literatura, a prática profissional deve incorporar ações que contribuem para as relações interpessoais com objetivo de preparar o aluno a lidar com conflitos emocionais, adotando atitudes mais favoráveis a resolução destes, pautadas em estratégias de enfrentamento e regulação emocional⁵.

O Programa Empatia e Humanização na Formação Profissional em Saúde, no período da pandemia também desenvolveu como atividades, 3 oficinas e 3 rodas de conversa, com 227 e 1215 visualizações, respectivamente, que discutiram temas sobre diversidade, gênero, desigualdades, direitos humanos, dentre outros, relevantes na atualidade e no ambiente universitário, conforme demonstrado nas tabelas dois e três. Estudos apontam que a empatia

representa um dos domínios centrais da inteligência emocional, das habilidades sociais e de comunicação¹¹.

Por esta razão é importante a adoção de programas de ensino nas Universidades, como o Programa Empatia e Humanização na Formação Profissional em Saúde, que permitem ao aluno perceber e entender o sentimento e a perspectiva do outro.

Em 2022.1, o Programa Empatia e Humanização na Formação Profissional em Saúde juntamente com o Projeto de Extensão Spa Day, promoveu evento voltado ao atendimento interprofissional de colaboradores da FMU FIAMFAAM, com a participação de coordenadores, docentes e alunos dos cursos de Fisioterapia, Biomedicina e Tecnólogo de Estética e Cosmética. O Projeto Spa Day: Atendimento Interprofissional de Saúde e Bem-Estar, em homenagem ao mês das mães, atendeu 37 colaboradores e realizou 132 atendimentos (tabela dois), por meio da aplicação de técnicas e recursos terapêuticos que incluíram a drenagem linfática manual, massagem relaxante, quick massage, spa das mãos, ultrassom, terapia capilar e tratamento facial com argila.

O Simpósio Virtual de Empatia e Humanização em Educação Superior em Saúde faz parte da proposta do Programa Empatia e Humanização na Formação Profissional em Saúde e tem como objetivo desenvolver atributos relacionados a empatia e humanização, dentre eles, inclusão social, valores éticos, comunicação afetiva, escuta ativa e cooperação, que representam habilidades essenciais para o profissional do século XXI. O mesmo é realizado anualmente e alcançou 1.711 visualizações em 2020.2 e 2021.2, conforme tabela três. De acordo com a literatura, programas que promovam atitudes empáticas e de humanização devem ser implementados em ambientes acadêmicos com o intuito de desenvolver competências psicossociais entre estudantes da saúde, preparando-os para lidar com situações em que envolvem respeito, ética, cooperação, cuidado, compaixão e percepção do paciente como um indivíduo que além de apresentar um diagnóstico clínico a ser tratado, também carrega conflitos emocionais e sociais¹².

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da experiência relatada, podemos concluir o quão importante é estimular o desenvolvimento de habilidades não técnicas em estudantes de graduação na área de saúde, uma vez que todas as habilidades técnicas já são desenvolvidas em sala de aula e ambientes de práticas, além de uma necessidade no processo de formação na atualidade.

As empresas buscam profissionais cada vez mais qualificados tanto na formação técnica como não técnica e os estudantes desta geração são totalmente conectados e engajados, mas precisam de apoio para o desenvolvimento destas habilidades necessárias para atuação no mercado de trabalho.

Neste estudo, em que os estudantes podem fazer a opção de participar, tivemos um excelente engajamento o que demonstra a importância e necessidade de manutenção deste programa e de outros voltados para temáticas relacionadas ao desenvolvimento de soft skills como a empatia e humanização.

REFERÊNCIAS

1. Goleman, D. Inteligência emocional. Rio de Janeiro, RJ: Objetiva, 1995.
2. Jeffrey D, Downie R. Empathy: can it be taught? J R Coll Physicians Edinb. Reino Unido, 2016, 46: 107–112 p.
3. Cotta FCK, et al. Cultura, ensino e aprendizagem da empatia na educação médica: scoping review. Interface - Comun Saúde, Educ. Botucatu, 202,; 24: 1-15 p.
4. Falcón, GS, Erdman AL., Meirelles BHS. A complexidade na educação dos profissionais para o cuidado em saúde. Texto Contexto Enfermagem, 2006, 15(2):343-51p.
5. Kestenberg CCF. A habilidade empática é socialmente aprendida: um estudo experimental com graduandos de enfermagem. Ver. Enferm. UERJ, Rio de Janeiro, 2013, v. 21, n. 4, p. 427-433.
6. Takari MH, Sant´ana DMA empatia como essência no cuidado prestado ao cliente pela equipe de enfermagem de uma unidade básica de saúde. Cogitare Enferm., Curitiba, V.9, n.1, 79-83 p, 2014. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/1708>
7. Dalago KMS, Arbiato, ERM, Ermes Neto, J, Petry, IR, Schmidt, E. Educação em saúde e cinesioterapia contribuem no aprimoramento de soft skills e hard skills? Estácio Saúde, 9(2), 34-38,2020.
8. Robles Marcel M. Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today’s Workplace. Business Communication Quarterly [Internet]. 2012 Oct 08 [cited 2021 Jul 28]; Available from: <https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
9. Casate JC, CORREA AK. The humanization of care in the education of health professionals in undergraduate courses. Rev Esc Enferm USP., Ribeirão Preto, 2016, V.46, n.1, 219-216 p.
10. Goulart BNG, Chiari BM. Humanização das práticas do profissional de saúde- contribuições para reflexão. Ciências e Saúde Colet. 2010, V. 15, n.1, 255-268 p.
11. Rocha GVM. Empatia. In: Gomide PIC, organizadora. Comportamento moral: uma proposta para o desenvolvimento das virtudes. Curitiba: Juruá Editora; 2010, p. 69-80.
12. Costa FD, Azevedo RCS. Empathy, the physicianpatient relationship and medical training: a qualitative view. Revista Brasileira de Educação Médica, 2010, v.34, n.2, 261-269 p. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-55022010000200010&script=sci_abstract&lng=pt