



Estudos e Pesquisas em Psicologia

E-ISSN: 1808-4281

revipsi@gmail.com

Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Brasil

Cosenza Rodrigues, Marisa; Benevenuto Peron, Nayara; Medeiros Cornélio, Monaliza; de Rezende Franco, Gisele

Implementação e avaliação de um Programa de Desenvolvimento da Empatia em estudantes de Psicologia

Estudos e Pesquisas em Psicologia, vol. 14, núm. 3, 2014, pp. 914-932

Universidade do Estado do Rio de Janeiro

Rio de Janeiro, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=451844509012>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

## **Implementação e avaliação de um Programa de Desenvolvimento da Empatia em estudantes de Psicologia**

---

**Implementation and assessment of a Program for the Development of Empathy in Psychology students**

**Implementación y evaluación de un Programa de Desarrollo de Empatía en estudiantes de Psicología**

**Marisa Cosenza Rodrigues\***

Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF, Juiz de Fora, Minas Gerais, Brasil

**Nayara Benevenuto Peron\*\***

Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF, Juiz de Fora, Minas Gerais, Brasil

**Monaliza Medeiros Cornélio\*\*\***

Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF, Juiz de Fora, Minas Gerais, Brasil

**Gisele de Rezende Franco\*\*\*\***

Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF, Juiz de Fora, Minas Gerais, Brasil

### **RESUMO**

A empatia é uma habilidade social multidimensional, que torna o indivíduo capaz de compreender sentimentos, necessidades e perspectivas de alguém, expressando esse entendimento de modo que o outro se sinta compreendido e validado. Na Psicologia e no campo da saúde em geral, a empatia é essencial na prática profissional. O estudo-piloto objetivou implementar e avaliar o efeito de um programa de desenvolvimento da empatia em 14 graduandas de psicologia, média de 21,9 anos, de uma universidade pública mineira. No pré e pós-teste foram utilizados o Inventário de Empatia - IE e a Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal - EMRI. O Programa contou com cinco encontros semanais, totalizando 18 horas de intervenção. Realizou-se uma pesquisa de seguimento três meses após o término do programa, por meio de entrevistas submetidas à análise de conteúdo. Os resultados quantitativos indicaram melhorias nos fatores do IE: Tomada de perspectiva, Sensibilidade afetiva, Flexibilidade interpessoal e Altruísmo. A avaliação de seguimento revelou benefícios para vida diária e relacional das participantes, maior preparação no âmbito das práticas psicológicas e aprimoramento da formação acadêmica. Conclui-se, a partir da necessidade dos futuros profissionais, o aprimoramento de suas habilidades empáticas.

**Palavras-chave:** treinamento de empatia, universitários, empatia.

### **ABSTRACT**

ISSN 1808-4281

Empathy is a multidimensional social skill that enables the individual to understand someone's feelings, needs and perspectives, expressing this understanding so that the other person feels understood and validated. In psychology and the field of health in general, empathy is essential in professional practice. This pilot study aimed to implement and assess the effect of a program for the development of empathy in 14 undergraduate students in psychology, of average age 21.9 years, at a public university in Minas Gerais. The Empathy Inventory - EI and the Multidimensional Interpersonal Reactivity Index - MIRI were used for the pre- and post-test. The program included five weekly meetings, totaling 18 hours of intervention. We conducted a follow-up survey three months after the end of the program, by means of interviews subjected to content analysis. The quantitative results indicated improvements in the following EI factors: grasping perspective, affective sensitivity, interpersonal flexibility and altruism. The assessment of the follow-up showed benefits for the daily and relational life of the participants, greater preparedness in the sphere of psychological practices and improvement of academic training. We conclude that it is necessary for future professionals to improve their empathic skills.

**Keywords:** training of empathy, university students, empathy.

### **RESUMEN**

La empatía es una habilidad social multidimensional que proporciona la capacidad de comprender los sentimientos, necesidades y perspectivas de otra persona, y permite de la misma manera expresar este entendimiento para que la otra persona se sienta comprendido y validado. En la psicología y generalmente en el campo de la salud, la empatía es esencial para la práctica profesional. El objetivo de este estudio piloto fue implementar y evaluar la efectividad de un programa de desarrollo de la empatía en 14 graduandas de la licenciatura de psicología, con una edad media de 21,9 años, pertenecientes a una universidad publica del área de Minas Gerais. En el pre y post-test fueron utilizados el Inventario de Empatía - IE y la Escala Multidimensional de Reactividad Interpersonal - EMRI. Durante el programa se llevaron a cabo cinco reuniones semanales, dando un total de 18 horas de intervención. Se realizó un seguimiento de tres meses después de terminado el programa, por medio de entrevistas, las cuales fueron sometidas a un análisis de contenido. Los resultados cuantitativos indicaron mejorías en los factores del IE: toma de decisiones, sensibilidad afectiva, flexibilidad interpersonal y altruismo. Las evaluaciones realizadas en el seguimiento, revelaron beneficios para la vida diaria y las relaciones sociales de las participantes, mejor preparación para el ámbito de las prácticas psicológicas y una mejora en su formación académica. Se concluye que hay una necesidad de que los futuros profesionales potencialicen su habilidad empática.

**Palabras clave:** entrenamiento de empatía, universitarios, empatía.

## **1 Introdução**

Os indivíduos têm se deparado, cada vez mais, com novas e desafiadoras demandas sociais, seja no meio relacional, acadêmico ou profissional. Tais demandas requerem, em parte, um amplo e variado repertório de habilidades sociais, tendo em vista o estabelecimento de relações interpessoais mais efetivas, produtivas e

duradouras.

Del Prette e Del Prette (2008) definem as habilidades sociais como diferentes classes de comportamentos existentes no repertório de um indivíduo para lidar de maneira adequada com as demandas das situações interpessoais. Murta (2005) salienta que tais habilidades envolvem comportamentos necessários a uma relação interpessoal bem-sucedida, conforme parâmetros típicos de cada contexto e cultura.

Para Bolsoni-Silva, Leme, Lima, Costa-Júnior e Correia (2009) essas habilidades são particularmente importantes no meio acadêmico, na medida em que permitem que os universitários se ajustem aos novos desafios que essa etapa da vida lhes impõe. Muitos alunos tentam se adaptar sozinhos, porém, alguns sentem dificuldades em ampliar seus repertórios de habilidades sociais e acadêmicas, vivendo, em alguns casos, uma situação de desamparo.

No ambiente de trabalho, essa realidade também não é diferente, pois há uma crescente exigência por profissionais com um nível elevado, não apenas de habilidades técnicas, mas também de competência social compreendida, de acordo com Bolsoni-Silva, Del Prette, Del Prette, Montagner, Bandeira e Del Prette (2006), como a capacidade de articular emoções, pensamentos e comportamentos em relação a metas pessoais e circunstanciais. De modo mais específico, Del Prette e Del Prette (2008) descrevem sete classes de habilidades sociais, inserindo-se, dentre elas, a empatia, foco do presente estudo.

Como informa Falcone (2009), o termo empatia deriva da palavra alemã “einfühlung”, no contexto da teoria da estética do século XIX, que significa a projeção da emoção experimentada pela observação de um objeto estético, o qual se tornou objeto de estudo de diversos autores no campo da Psicologia. Atualmente, como discutem alguns autores (Camino, 2009; Del Prette & Del Prette, 2008; Sampaio, Camino, & Roazzi, 2009; Roazzi, Monte, & Sampaio, 2013) não há um consenso quanto à definição desse construto.

O primeiro autor a traduzir o termo *Einfühlung* por *empathy* foi Titchener, em 1909, o qual, destacando os aspectos afetivos do referido construto, considerou a empatia como uma imitação física da angústia do outro que invocaria em nós os mesmos sentimentos. Margareth Mead amplia o conceito em 1934 incluindo aspectos cognitivos como a capacidade do indivíduo em considerar diferentes perspectivas, adotando assim o papel do outro (Falcone, 2009). A partir da década de 1950, a empatia passou a ser estudada de forma mais profunda e aplicada na prática psicoterapêutica por Carl Rogers, o qual concebe a empatia como uma habilidade aprendida que envolve o estabelecimento de vínculos cognitivo-afetivos entre duas ou mais pessoas, durante os quais alguém se permite, deliberadamente, sensibilizar-se e envolver-se com a vida privada de

outros (Roazzi et al., 2013).

A perspectiva mais recente, assumida no presente trabalho, refere-se ao conceito da empatia como a “capacidade de compreender, de forma acurada, bem como de compartilhar ou considerar sentimentos, necessidades e perspectivas de alguém, expressando esse entendimento de tal maneira que a outra pessoa se sinta compreendida e validada” (Falcone et al., 2008, p. 323). Nessa direção, a empatia é considerada uma habilidade social multidimensional, constituída por aspectos cognitivos, afetivos e comportamentais. Como argumentam Falcone, Gil e Ferreira (2007), trata-se de um fenômeno complexo que ocorre em duas etapas, sendo a primeira denominada compreensão empática, que contempla prestar atenção e ouvir sensivelmente, e a segunda, refere-se à comunicação empática, que envolve verbalização adequada indicando à pessoa que ela foi compreendida.

Em algumas profissões, certas habilidades sociais são mais exigidas que outras. Na Psicologia, bem como no campo da saúde em geral, a empatia é uma habilidade essencial para a prática profissional (Carraro & Randünz, 1996; Costa & Azevedo, 2010; Kestenberg & Falcone, 2011; Larson & Yao, 2005). Nesse campo específico, tal habilidade tem sido objeto de estudo nas áreas evolutiva, social, da personalidade e clínica (Eisenberg & Strayer, 1992). Em relação a esta última, Elliot, Watson, Bohart e Greenberg (2011) concebem a habilidade empática como preditora de uma boa relação terapêutica.

De acordo com o Código de Ética do Psicólogo (2005), o profissional de psicologia deve basear seu trabalho no respeito, na promoção da liberdade, dignidade, igualdade e integridade do ser humano, apoiado nos valores que embasam a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Dessa forma, a empatia torna-se de fundamental relevância para uma prática ética do psicólogo, bem como de qualquer outro profissional da saúde, visto que este lida diretamente com o sofrimento e a dor do outro.

A literatura aponta importantes efeitos positivos da empatia, como: a formação de vínculos afetivos de maior qualidade (Elliot et al., 2011; Falcone, 1999); ajustamento marital e maior satisfação conjugal (Davis & Oathout, 1987; Oliveira, 2005; Oliveira, Falcone, & Ribas Jr., 2009); diminuição da angústia pessoal e desgaste emocional (Kestenberg & Falcone, 2011); desenvolvimento de condutas pró-sociais (Sánchez-Queija, Oliva, & Parra, 2006; Eisenberg, Zhou, & Koller, 2001); maior capacidade de resolução de problemas (Garaigordobil & Maganto, 2011); maior adesão ao tratamento (Carvajal, Miranda, Martinac, Garcia, & Cumsille, 2004) e aumento da autoestima do paciente (Bylund & Makoul, 2005). Como destacado por Rogers (2001), uma postura empática na relação profissional-cliente é de suma importância, pois proporciona a este último um ambiente ideal de acolhimento e de facilitação para

que se sinta compreendido e caminhe na direção do crescimento e amadurecimento de sua personalidade. O terapeuta, ou profissional da saúde em geral, necessita estabelecer uma compreensão empática, criando um clima de aceitação incondicional, sem qualquer tipo de julgamento.

Um dos desafios encontrados pelos pesquisadores da empatia no âmbito nacional refere-se aos instrumentos para a avaliação desse construto, conforme discutem Barros (2008) e Falcone (1999). A ausência de tais instrumentos tem levado os pesquisadores a traduzir, adaptar e validar escalas internacionais para a realidade brasileira com vistas à mensuração da empatia. A pesquisa de Sampaio, Guimarães, Camino, Formiga e Menezes (2011) objetivou traduzir e adaptar instrumentos de mensuração da empatia, voltados ao contexto nacional. A versão brasileira da escala foi aplicada em 251 estudantes de universidades públicas de Petrolina/PE e os resultados do estudo confirmam que a versão traduzida e adaptada é adequada para a avaliação da empatia no Brasil. Koller, Camino e Ribeiro (2001) também realizaram um estudo para adaptação e validação de duas escalas: a Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal de Davis (EMRI) e a Escala de Empatia para Crianças e Adolescentes de Bryant (EECA). Os instrumentos foram aplicados em 320 adolescentes, de 14 a 16 anos com baixo e alto nível sócio econômico, de escolas públicas e privadas de João Pessoa/PB e Porto Alegre/RS. Os resultados demonstraram alto índice de consistência interna em seus itens, o que permite a recomendação para a utilização de tais escalas em contexto brasileiro.

Falcone et al. (2008), após uma vasta revisão de literatura, apresentam o Inventário de Empatia (IE), uma medida que representa o primeiro instrumento construído e validado para a realidade brasileira. O estudo de validação da escala em questão foi realizado com 715 estudantes de graduação das áreas humanas, biomédica, ciências sociais e exatas de uma instituição pública do Rio de Janeiro. O instrumento é composto por 40 itens com respostas do tipo *Likert*, consistindo em 16 situações de interação social. Por meio da análise fatorial exploratória e obtenção dos coeficientes *Alfa* de *Cronbach* de cada fator da escala, os resultados evidenciaram que o instrumento apresenta bons indicadores psicométricos referentes à validade de construto afetivo, cognitivo e comportamental. Assim, os autores recomendam sua utilização tanto em pesquisas acadêmicas quanto para auxiliar na prática clínica.

A superação de déficits de habilidades empáticas requer, em geral, alternativas de intervenção, em termos de procedimentos, técnicas e programas de treinamento (Duan & Hill, 1996). De acordo com Del Prette e Del Prette (2012), os programas de treinamento de habilidades sociais podem promover relações baseadas no respeito aos direitos, e favoráveis ao desenvolvimento socioemocional,

comportamental e pró-social desejáveis, bem como uma sensibilidade crescente a valores importantes para a qualidade de vida de todos. Segundo Bolsoni-Silva, Loureiro, Rosa e Oliveira (2010), o treinamento das habilidades empáticas pode contribuir para a prevenção de problemas relacionados à comunicação, expressividade e resolução de conflitos.

Especificamente, Shapiro, Morrison e Boker (2004) e Kestenberg e Falcone (2011), argumentam que os programas de treinamento de empatia em universitários são relevantes não só pelos benefícios no contexto relacional diário, mas também pelos possíveis benefícios do desenvolvimento desse construto na vida dos profissionais da área de saúde. No contexto internacional, por exemplo, Shapiro et al.,(2004) implementaram um programa estadunidense de intervenção para desenvolvimento da empatia em 22 graduandos de medicina. A intervenção envolveu oito encontros de uma hora de duração com a utilização de leituras e discussões de textos, poesias e prosas. Os alunos foram aleatoriamente designados para um grupo de intervenção imediata compondo os voluntários, uma lista de espera para um segundo grupo de intervenção realizado posteriormente. Foram aplicados três instrumentos no pré e pós-teste: *Empathy Construct Rating Scale* (ECRS) (LaMonica, citado por Shapiro et al., 2004), *Balanced Emotional Empathy Scale* (BEES) (Mehrabian, Young, & Sato, citado por Shapiro et al., 2004) e uma escala desenvolvida pelos autores para mensurar as atitudes humanistas dos participantes. Do ponto de vista qualitativo, realizou-se uma entrevista em grupo na pré-avaliação, e uma entrevista de *follow-up* como pós-intervenção seis meses após o término do programa. Os resultados indicaram incremento significativo no que tange às habilidades empáticas após a intervenção, bem como em relação às atitudes humanistas dos estudantes. Além disso, a compreensão dos alunos sobre a perspectiva do paciente tornou-se mais detalhada e complexa após a referida intervenção.

No contexto nacional, Kestenberg e Falcone (2011) também avaliaram os efeitos de um programa para desenvolvimento da empatia em 33 alunos do curso de enfermagem de uma universidade pública do Rio de Janeiro. O programa foi realizado mediante 16 encontros semanais (48 horas) sendo desenvolvido a partir de vivências, exposição oral, video-gravação e prática de habilidades vividas no contexto relacional. Para pré e pós avaliar os participantes utilizou-se o Inventário de Empatia (Falcone et al., 2008) e o Instrumento de Avaliação do Comportamento Empático Verbal (IACEV) criado para o referido estudo, visando avaliar os comportamentos verbais gravados. Os resultados comparativos indicaram a eficácia do programa de empatia junto ao grupo experimental com efeitos positivos em relação à capacidade de tomada de perspectiva, compreensão empática e verbalização

empática. Evidenciou-se benefícios adicionais, como a redução da angústia pessoal frente ao sofrimento do paciente, autorregulação das emoções, redução do sentimento de autopiedade e generalização das habilidades aprendidas para outros contextos da vida do estudante.

Estudo similar também conduzido por Falcone (1999) buscou avaliar a eficácia do treino de comportamento empático em 17 estudantes universitários de diferentes cursos de uma instituição pública de ensino superior, randomizados para o grupo controle e grupo intervenção. Os sujeitos de ambos os grupos foram avaliados antes e depois do treinamento por meio da filmagem de seus desempenhos em situações de jogos de papéis, bem como no *follow-up* de 30 dias. O programa foi realizado mediante 11 encontros de duas horas de duração, com atividades relacionadas à identificação de sinais não-verbais, compreensão e verbalização empática. No *follow-up*, os participantes responderam o Questionário do Treinamento da Empatia (QUATE). Os resultados evidenciaram que o treinamento de empatia foi eficaz em melhorar significativamente o desempenho dos sujeitos do grupo experimental. Os estudantes puderam generalizar os efeitos do programa para o contexto relacional dos mesmos, na medida em que relataram diminuição dos conflitos interpessoais, melhora na qualidade dos relacionamentos e maior capacidade de ouvir e compreender o outro sem julgá-lo e sem dar opiniões precipitadas.

A partir do que foi exposto e dada a relevância de promover a empatia em universitários, o objetivo desta pesquisa (projeto-piloto) com enfoque quantitativo e qualitativo foi implementar e avaliar os efeitos de um programa de desenvolvimento da habilidade empática em estudantes do curso de Psicologia de uma universidade da Zona da Mata Mineira.

## 2 Método

### *Participantes*

O estudo-piloto contou com 14 graduandas do curso de Psicologia da Universidade Federal de Juiz de Fora, 12 delas membros do Programa de Educação Tutorial (PET-Psicologia) e duas bolsistas de Iniciação Científica, todas do sexo feminino com idade entre 20 e 25 anos (média de 21,9 anos). Foram adotados como critérios de inclusão deste estudo preliminar: ser estudante do curso de Psicologia da referida instituição e/ou membros do PET-Psicologia e, manifestar concordância em participar voluntariamente do estudo. Foram excluídos os alunos, incluindo membros do PET-Psicologia, que não consentiram em participar da pesquisa em questão.

## Instrumentos

Utilizou-se: 1. Questionário de Caracterização das Participantes visando a coleta de informações sobre idade e período do curso da participante.

2. Inventário de Empatia (IE), elaborado e validado no Brasil por Falcone et al. (2008) que objetiva avaliar o nível de empatia de acordo com um modelo multidimensional, sendo composto por 40 itens elaborados a partir dos componentes cognitivos, afetivos e comportamentais da empatia, que identificam esse construto em 16 situações de interações sociais. As respostas de cada item foram numeradas de 1 a 5, em uma escala do tipo *Likert*, de acordo com as frequências dos comportamentos descritos, variando desde *Nunca* = 1 a *Sempre* = 5. Os 40 itens foram distribuídos em quatro fatores: (1) *Tomada de perspectiva*, que refere-se à capacidade de entender a perspectiva e os sentimentos da outra pessoa, mesmo em situações que envolvam conflitos de interesse; (2) *Flexibilidade interpessoal*, que expressam a capacidade para tolerar comportamentos, atitudes e pensamentos dos outros, os quais são muito diferentes ou provocadores de frustração; (3) *Altruísmo*, que refletem a capacidade para sacrificar os próprios interesses com a finalidade de beneficiar ou ajudar alguém, e (4) *Sensibilidade afetiva*, os quais refletem sentimentos de compaixão e de interesse pelo estado emocional do outro.

3. Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal (EMRI) traduzida, adaptada e validada para a realidade brasileira por Koller et al. (2001) para avaliar os três componentes da empatia a partir de três subescalas: (1) *Consideração empática*, que se relaciona à capacidade de avaliar e sentir como o outro, de reconhecer os afetos e as necessidades do outro, podendo levar ao comportamento de ajuda; (2) *Tomada de perspectiva*, que se refere à capacidade cognitiva voltada para a compreensão e coordenação de percepções do outro, que visem a solução de conflitos interpessoais e sociais, e (3) *Angústia pessoal*, que remete a um sentimento de tensão e desconforto frente à condição de necessidade do outro, podendo gerar comportamentos de afastamento no lugar de comportamentos de ajuda. Cada subescala contém sete proposições a serem respondidas de forma objetiva em uma escala do tipo *Likert*, em que 1 significa “não me descreve bem” e 5 “descreve-me muito bem”. De modo complementar, para registro das observações assistemáticas utilizou-se um diário de campo para identificar a evolução do grupo durante a intervenção.

4. Roteiro de entrevista semi-estruturado para a realização da pesquisa de seguimento, composto por sete perguntas subdivididas em dois eixos temáticos: vida diária e práticas psicológicas na formação. Em relação ao primeiro eixo, as perguntas direcionaram-se

à contribuição do programa de empatia para a melhoria das relações interpessoais, a compreensão do problema do outro e a escuta empática sem julgamentos. Quanto ao segundo eixo, focalizou-se a importância atribuída à empatia nas práticas psicológicas, os benefícios do programa nas experiências de estágio/triagem no curso de psicologia e o conhecimento teórico-prático adquirido durante a participação no estudo.

### *Procedimentos*

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFJF, parecer nº 111.156, em 18/10/2012. As alunas foram convidadas a participar da pesquisa e informadas a respeito dos objetivos da mesma. Após obtenção do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) das estudantes, aplicou-se o Questionário de Caracterização das Participantes. A intervenção ocorreu no Centro de Psicologia Aplicada (CPA) da UFJF. Na pré-avaliação, as alunas responderam ao Inventário de Empatia (IE) (Falcone et al., 2008) e à Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal (EMRI) (Koller et al., 2001). O programa foi realizado mediante cinco encontros, totalizando 18 horas de intervenção com foco na compreensão e comunicação empáticas (verbal e não verbal).

No primeiro encontro, objetivou-se promover a integração das participantes, sensibilizá-las para a importância da empatia na prática psicológica e o reconhecimento da expressão não verbal. Para tal, realizou-se uma dinâmica de grupo - tempestade de ideias sobre empatia; leitura de um texto breve sobre o tema (Falcone, 2009); apresentação de vídeos; slides sobre comunicação não verbal (Weil & Tompakow, 2013) e sua identificação no contexto relacional (Greenberger & Padesky, 1999). No segundo encontro, pretendeu-se: transmitir às participantes informações sobre a habilidade de identificar as emoções e os sinais não verbais, desenvolver a capacidade de se colocar no lugar do outro e o compartilhamento de emoções bem como a habilidade de tomada de perspectiva. Foram utilizados trechos de vídeos de situações terapêuticas, imagens de expressões faciais com diferentes estados emocionais e técnicas de relaxamento (Davis & Eshelman, 1996). No terceiro encontro, focalizou-se o desenvolvimento da escuta empática por meio da mediação dialogada de um texto sobre o tema (Amatuzzi, 1990), apresentação de fragmentos de outros vídeos de situações terapêuticas e vivências (Del Prette & Del Prette, 2001). No quarto encontro, buscou-se desenvolver a capacidade de ouvir e compreender empaticamente, principalmente em situações de ajuda em que haja conflito de interesses, sendo conduzido por meio de uma série de vivências próprias de situações da psicologia clínica e dois vídeos. Por fim, no quinto e último encontro, objetivou-se

aprimorar ainda mais o desenvolvimento do comportamento empático verbal nas relações interpessoais, através de jogos de papéis. As tarefas de casa focalizaram o exercício da identificação dos sinais não verbais no âmbito das relações cotidianas. Ao término da intervenção, realizou-se a pós-avaliação das participantes, seguindo-se o mesmo padrão da pré-avaliação. Após três meses do término do Programa, realizou-se a pesquisa de seguimento mediante entrevistas com todas as alunas participantes. As entrevistas foram gravadas e transcritas.

### *Análise dos dados*

Os dados quantitativos foram organizados em uma planilha do SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*, versão 17.0) e submetidos à análise descritiva e inferencial. Os dados qualitativos obtidos por meio das entrevistas foram submetidos à análise de conteúdo temática e frequencial (Bardin, 2011), sendo realizada, primeiramente, a análise vertical com delimitação dos trechos significativos das entrevistas dos participantes seguindo-se à categorização dos relatos. A partir de tal processo, foi produzida a análise horizontal das entrevistas com a aglutinação das categorias globais e específicas.

## **3 Resultados e discussão**

As variáveis métricas foram descritas utilizando-se médias e desvio-padrão. A fim de se comparar a diferença nos escores das participantes nas etapas de pré e pós-avaliação, empregou-se o teste *t* de *Student* para amostras pareadas, considerando o nível de significância  $p \leq 0,05$ . Para verificar se houve diferença significativa nas etapas de pré e pós-avaliação do projeto-piloto, na Tabela 1 encontram-se os dados referentes às médias e os desvios padrão obtidos na Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal de Davis (EMRI), na qual comparou-se os escores obtidos nos três fatores da escala utilizada (Fator 01: Consideração empática; Fator 02: Tomada de perspectiva e; Fator 03: Angústia pessoal), e o escore total das participantes nos dois momentos. De maneira geral, como descrito na referida tabela, as participantes apresentaram aumento nas médias na etapa de pós em comparação ao desempenho apresentado na pré-avaliação, exceto para o fator Angústia pessoal que evidenciou uma leve diminuição.

**Tabela 1**  
*Desempenho das participantes na EMRI*

Fator	Pré-avaliação <i>M (DP)</i>	Pós-avaliação <i>M (DP)</i>
Consideração empática	27,86 (5,03)	29,07 (3,95)
Tomada de perspectiva	26,36 (4,19)	28,29 (5,25)
Angústia pessoal	22,71 (3,64)	21,86 (3,39)
Escore total	76,93 (6,93)	79,21 (6,25)

Na Tabela 2 são descritos os resultados relacionados às médias e os desvios padrão obtidos no Inventário de Empatia (IE), no qual comparou-se os escores obtidos nos quatro fatores do inventário utilizado (Fator 01: Tomada de perspectiva; Fator 02: Sensibilidade afetiva; Fator 03: Flexibilidade interpessoal e; Fator 04: Altruísmo) e o escore total das participantes nas duas condições. Observa-se que, de modo semelhante, as participantes apresentaram aumento em todas as médias na etapa de pós em comparação à pré-avaliação.

No que se refere ao escore geral, verifica-se, que houve uma tendência de aumento nas médias da pós ( $M= 79,21$ ) em relação à pré-avaliação ( $M= 76,93$ ) na Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal de Davis (EMRI), sendo verificado o mesmo quanto ao Inventário de Empatia (IE), onde obteve-se média de 162,00 na pós e 147,14 na pré-avaliação. O teste *t* de *Student* evidenciou diferença significativa ao nível de 0,05 para os quatro fatores do IE, a saber: Tomada de perspectiva ( $t= -3,01$ ;  $p= 0,01$ ), Sensibilidade afetiva ( $t= -2,26$ ;  $p= 0,04$ ), Flexibilidade interpessoal ( $t= -2,77$ ;  $p= 0,01$ ) e, Altruísmo ( $t= -2,77$ ;  $p= 0,01$ ), bem como para o escore total ( $t= -4,11$ ;  $p= 0,001$ ). Quanto aos valores obtidos na EMRI, apesar de verificar-se um aumento das médias, este não foi estatisticamente significativo. Tais dados convergem na direção de outros estudos de intervenção (Falcone, 1999; Kestenberg & Falcone, 2011; Shapiro et al., 2004), os quais também indicaram efeitos positivos para os participantes após a intervenção focalizada no desenvolvimento da habilidade empática.

**Tabela 2**  
*Desempenho das participantes no IE*

Fator	Pré-avaliação <i>M</i> ( <i>DP</i> )	Pós-avaliação <i>M</i> ( <i>DP</i> )
Tomada de perspectiva	41,50 (7,80)	46,43 (7,65)
Sensibilidade afetiva	36,21 (4,35)	39,64 (5,87)
Flexibilidade interpessoal	34,14 (4,55)	37,71 (6,18)
Altruismo	35,29 (3,64)	38,21 (3,88)
Escore total	147,14 (11,62)	162,00 (18,70)

Realizou-se a correlação de *Pearson* para verificar possíveis relações entre a Escala Multidimensional de Reatividade Interpessoal de Davis (EMRI) e o Inventário de Empatia (IE). Os resultados mostraram correlações positivas, significativas e fortes entre os escores gerais de ambos os instrumentos tanto na pré-avaliação ( $r= +0,69$ ;  $p < 0,01$ ), quanto na pós-avaliação ( $r= +0,75$ ;  $p < 0,01$ ). Nesse sentido, os instrumentos utilizados apresentaram uma forte associação para a amostra deste estudo, independentemente do fato de um deles ter apresentado resultados estatisticamente significativos (IE), e o outro não (EMRI), no teste *t* de *Student*. Portanto, tais instrumentos são indicados para o uso em pesquisas futuras por apresentarem características psicométricas adequadas, no que tange à sua validade fatorial e precisão.

Como argumenta Fife-Schaw (2010), embora o modelo de estudo pré-experimental apresente limitações quanto à validade interna, o mesmo possui a vantagem de esclarecer problemas que precisam ser enfrentados quando recursos estão disponíveis para implementar intervenções posteriores mais rigorosas. Ainda que pesquisadores na área de avaliação de programas considerem os delineamentos experimentais superiores aos demais por propiciarem as condições ideais para se controlar explicações alternativas para os efeitos da intervenção, inserindo-se o autor supracitado, tais condições nem sempre são possíveis na prática, pois existem dificuldades no emprego de seleção aleatória dos participantes e na implementação de um grupo controle em contextos naturais. Nesta direção, sugere-se, por exemplo, a viabilidade de serem conduzidos estudos a partir de uma abordagem multimetodológica, como indicam Cerqueira-Silva, Dessen e Júnior (2011).

Em relação à análise qualitativa dos dados, os relatos das participantes apontaram um consenso de que o programa implementado produziu mudanças positivas nas relações interpessoais no que diz respeito ao desenvolvimento da reflexão quanto à capacidade de se colocar no lugar do outro, mencionada

por 36% das acadêmicas; ao aprimoramento da escuta e tolerância em relação aos outros (29% das alunas); ao estímulo da autopercepção e crítica acerca do próprio comportamento (21%); ao aperfeiçoamento da percepção dos sentimentos próprios e alheios e à promoção da capacidade de escuta e verbalização empática, que totalizaram juntas 14% dos relatos. Do mesmo modo, Shapiro et al. (2004) e Kestenberg e Falcone (2011) encontraram dados que corroboram com o estímulo e a importância do automonitoramento pessoal da empatia por ser uma ferramenta útil para o desenvolvimento profissional mais qualificado. Outro efeito positivo foi indicado pelas participantes no que diz respeito à compreensão empática, na medida em que todas as alunas opinaram que o programa ampliou sua capacidade de compreensão empática do problema do outro, auxiliando-as, mais especificamente a suspender os próprios julgamentos (37%), desenvolver a capacidade de compreender o outro e escutar sem julgar (21%), aperfeiçoar a autopercepção sobre essa capacidade (21%) e promover a compreensão cognitiva e afetiva sobre o outro (21%).

Quanto à contribuição do programa no aperfeiçoamento da capacidade de escutar sem julgar, 93% das participantes afirmaram que o programa teve efeitos benéficos. As categorias específicas mais relevantes indicaram que a intervenção promoveu o desenvolvimento da autopercepção e o exercício da imparcialidade nas relações (29%), incrementou a percepção quanto à adequação do comportamento empático no cotidiano (22%), aprimorou a escuta empática e acolhimento do outro (22%), proporcionou maior entendimento sobre a compreensão e verbalização empática (15%). A maior compreensão e comunicação empática verbal após as intervenções, e inclusive na avaliação de *follow-up*, também foi evidenciada por Falcone (1999).

Em relação às práticas psicológicas na formação acadêmica das participantes, a análise dos relatos indicou que o programa mostrou-se bastante efetivo, uma vez que 93% das acadêmicas reconheceram benefícios. As categorias específicas com frequências mais elevadas revelaram que tais melhorias no cotidiano da prática profissional permitiram a reflexão sobre os comportamentos empáticos não verbais (22% dos relatos), ampliaram a capacidade de acolhimento do paciente (15%), aprimoraram a compreensão empática e a capacidade de neutralizar os próprios julgamentos, mencionadas por 29% das alunas. Esses dados convergem com os resultados obtidos por Falcone (1999), os quais indicam uma redução de conflitos interpessoais e melhoria significativa na qualidade dos relacionamentos devido ao aumento da capacidade de ouvir sem julgar e sem dar conselhos precipitados. Torna-se necessário destacar que, dentre 93% das alunas que identificaram benefícios, 43% não realizaram nenhuma prática psicológica no período do seguimento do estudo (experiência de estágio, triagem psicológica,

dentre outras experiências), a despeito deste fato, 35% reconheceram a importância da empatia no contexto das práticas profissionais e 7% melhoraram sua convivência social. Apenas uma participante não relatou melhorias nesse domínio. Houve consenso quanto à percepção do efeito positivo do programa na formação das alunas, sendo que as categorias específicas com frequência mais elevadas revelaram opiniões na direção de que houve o desenvolvimento da capacidade de se colocar no lugar do outro com a minimização dos próprios julgamentos (29%), promoção de uma prática reflexiva e verbalização empática (29%), e ampliação do conhecimento teórico-prático (22%).

A última pergunta envolveu a transposição dos conhecimentos do programa para a vida pessoal e profissional. A análise indicou que todas as entrevistadas acreditam que a experiência vivenciada no programa terá efeitos favoráveis tanto na vida relacional quanto profissional. Todas as categorias específicas delimitadas foram positivas à realização de programas desta natureza, sendo que 72% das estudantes do curso de Psicologia opinaram que pretendem empreender esforços no sentido de desenvolver e implementar a habilidade empática na atividade profissional futura. Falcone (1999) e Kestenberg e Falcone (2011), em seus estudos, também obtiveram estes dados associados à generalização dos efeitos de suas intervenções para o contexto relacional dos participantes.

#### **4 Considerações finais**

Diante dos resultados obtidos no presente estudo, é notória a importância de programas de intervenção, a fim de incutir e aprimorar a capacidade empática nos estudantes. A pesquisa em questão atende a essa demanda e, concomitantemente, converge com as diretrizes do Programa de Educação Tutorial (PET) que visa garantir uma melhor qualificação dos acadêmicos por meio de atividades extracurriculares.

A promoção da empatia nos primeiros anos de formação universitária necessita ser realizada para que o aluno aprenda desde cedo a compreender o outro, considerar seus sentimentos e perspectivas e expressar esse entendimento, tendo em vista uma atividade profissional respeitosa e eficaz. Nesse âmbito, a contribuição das universidades é fundamental por servir como meio de capacitação de estudantes e, minimizar as dificuldades encontradas pelos mesmos por intermédio da implementação de programas que viabilizem o desenvolvimento da habilidade empática. Apesar das evidentes contribuições da empatia para a vida profissional e relacional, poucos são os estudos com propostas de intervenções voltadas para o desenvolvimento e promoção desse aspecto da habilidade social.

Cabe destacar que o presente estudo apresenta limitações, na medida em que consiste num estudo piloto (pré-experimental), o qual envolve um número reduzido de participantes e sem um grupo de comparação. Nessa direção, dada a relevância para a formação acadêmica, para a trajetória desenvolvimental e prática dos futuros profissionais de Psicologia, sugere-se que novos estudos de intervenção com delineamentos mais rigorosos e que possam contemplar, por exemplo, metodologia quantitativa e qualitativa de pesquisa sejam conduzidos em nossa realidade.

## Referências

- Amatuzzi, M. M. (1990). O que é ouvir. *Estudos de Psicologia*, 7(2), 86-97.
- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Barros, P. S. (2008). *Avaliação da empatia em crianças e adolescentes com Síndrome de Asperger*. Dissertação de mestrado, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil. Recuperado em 14 de maio, 2014, de [http://www.rihs.ufscar.br/armazenagem/pdf/dissertacoes-completas/avaliacao-da-empatia-em-criancas-e-adolescentes-com-sindrome-de-asperger/at\\_download/file](http://www.rihs.ufscar.br/armazenagem/pdf/dissertacoes-completas/avaliacao-da-empatia-em-criancas-e-adolescentes-com-sindrome-de-asperger/at_download/file)
- Bolsoni-Silva, A. T., Del Prette, Z. A. P., Del Prette, G., Montagner, A. R., Bandeira, M., & Del Prette, A. (2006). A área das habilidades sociais no Brasil: Uma análise dos estudos publicados em periódicos. In M. Bandeira, Z. A. P. Del Prette, & A. Del Prette (Eds.), *Estudos sobre as habilidades sociais e relacionamento interpessoal* (pp. 1-45). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bolsoni-Silva, A.T., Leme, V. B. R., Lima, A. M. A., Costa-Júnior, F. M., & Correia, M. R. G. (2009). Avaliação de um treinamento de habilidades sociais (THS) com universitários e recém-formados. *Interação em Psicologia*, 13(2), 241-251.
- Bolsoni-Silva, A. T., Loureiro, S. R., Rosa, C. F., & Oliveira, M. C. F. A. (2010). Caracterização das habilidades sociais de universitários. *Contextos Clínicos*, 3(1), 62-75.
- Bylund, C. L., & Makoul, G. (2005). Examining empathy in medical encounters: An observational study using the empathic communication coding system. *Health Commun*, 18(2), 123-140.
- Camino, C. (2009). A empatia na psicologia do desenvolvimento humano. *Anais do VI Congresso Norte Nordeste de Psicologia*. Recuperado em 15 de maio, 2014, de <http://www.conpsi6.ufba.br/>

- Carraro, T. E., & Randünz, V. (1996). A empatia no relacionamento terapêutico: Um instrumento do cuidado. *Cogitare Enfermagem*, 1(2), 50-52.
- Carvajal, A., Miranda, C., Martinac, T., Garcia, C., & Cumsille, F. (2004). Análisis del nivel de empatía e nun curso de quinto año de medicina, através de una escala validada para este efecto. *Revista Hospital Clínico Universidad de Chile*, 15(4), 302-306.
- Cerqueira-Silva, S., Dessen, M. A., & Júnior, A. L. C. (2011). As contribuições da ciência do desenvolvimento para a psicologia da saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16(1), 1599-1609.
- Conselho Federal de Psicologia. (2005). *Código de Ética Profissional do Psicólogo*. Brasília, DF. Recuperado em 14 de maio, 2014, de <http://site.cfp.org.br/legislacao/codigo-de-etica/>
- Costa, F. D., & Azevedo, R.C.S. (2010). Empatia, relação médico-paciente e formação em medicina: Um olhar qualitativo. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 34(2), 261-269.
- Davis, M., & Eshelman, E. R. (1996). *Manual de relaxamento e redução do stress*. São Paulo: Editora Summus.
- Davis, M. H., & Oathout, H. A. (1987). Maintenance of satisfaction in romantic relationships: Empathy and relational competence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 397-410.
- Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (2001). *Psicologia das relações interpessoais: Vivências para um trabalho em grupo*. Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (2008). Empatia. In Z. A. P. Del Prette& A. Del Prette (Orgs.). *Psicologia das habilidades sociais na infância: Teoria e prática* (pp. 148-173). Petrópolis: Vozes.
- Del Prette, Z. A. P., & Del Prette, A. (2012). *Psicologia das habilidades sociais: Terapia, educação e trabalho*. (9. ed.). Petrópolis: Vozes.
- Duan, C., & Hill, C. (1996). The current state of empathy research. *Journal of Counseling Psychology*, 43(3), 261-274.
- Eisenberg, N., & Strayer, J. (1992). Prefácio.In N. Eisenberg & J. Strayer (Eds.). *La empatia y su desarrollo* (pp. 9-10). Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Eisenberg, N., Zhou, O.,& Koller, S. H. (2001). Brazilian adolescents' prossocial moral judgement and behavior: Relations to sympathy, perspective taking, gender-role orientation and demographic characteristics. *Child Development*, 72(2), 518-434.
- Elliot, R., Watson, J. C., Bohart, A. C., & Greenberg, L.S. (2011). Empathy. *Psychoterapy*, 48(1), 43-49.
- Falcone, E. M. O (1999). A avaliação de um programa de treinamento de empatia com universitários. *Revista brasileira de terapia comportamental e cognitiva*, 1(1), 23-32.

- Falcone, E. M. O., Gil, D. B., & Ferreira, M. C. (2007). Um estudo comparativo da frequência de verbalização empática entre psicoterapeutas de diferentes abordagens teóricas. *Estudos de Psicologia*, 24(4), 451-461.
- Falcone, E. M. O., Ferreira, M. C., Luz, R. C. M., Fernández, C. S., Faria, C. A., & D'Augustin, J. F. (2008). Inventário de Empatia (IE): Desenvolvimento e validação de uma medida brasileira. *Avaliação Psicológica*, 7, 321-334.
- Falcone, E. M. O. (2009). Empatia: A sabedoria do vínculo afetivo e das relações sociais. *Anais do II Seminário Internacional de Habilidades Sociais* (pp. 5-14). Recuperado em 14 de maio, 2014, de <http://www.rihs.ufscar.br/armazenagem/pdf/anais-do-ii-sihs>
- Fife-Schaw, C. (2010). Modelos quasi-experimentais. In G. M. Breakwell, S. Hammond, C. Fife-Schaw, & J. A. Smith (Eds.), *Métodos de pesquisa em Psicologia* (pp. 100-115). Porto Alegre: Artmed.
- Garaigordobil, M., & Maganto, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2), 51-62.
- Greenberger, D., & Padesky, C. A. (1999). *A mente vencendo o humor: mude como você se sente, mudando o modo como você pensa*. Porto Alegre: Artmed.
- Kestenberg, C. C. F., & Falcone, E. M. O. (2011). Programa de promoção da empatia para graduandos de enfermagem. In Z. A. P. Del Prette & A. Del Prette (Eds.). *Habilidades sociais: Intervenções efetivas em grupo* (pp. 115-143). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Koller, S. H., Camino, C., & Ribeiro, J. (2001). Adaptação e validação de duas escalas de empatia para uso no Brasil. *Estudos de Psicologia*, 18(3), 43-53.
- Larson, B. E., & Yao, X. (2005). Clinical empathy as emotional labor in the patient-physician relationship: Empathy, emotional labor and acting. *Journal of the American Medical Association*, 293(9), 1100-1106.
- Murta, S. G. (2005). Aplicações do treinamento em habilidades sociais: Análise da produção nacional. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 18(2), 283-291.
- Oliveira, M. G. S. (2005). *A avaliação da empatia e da satisfação conjugal: Um estudo preliminar*. Dissertação de mestrado, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Oliveira, M. G. S., Falcone, E. M. O., & Ribas Jr., R. C. (2009). A avaliação das relações entre a empatia e a satisfação conjugal: Um estudo preliminar. *Interação em Psicologia*, 13(2), 287-298.

- Roazzi, A., Monte, F. F. C., & Sampaio, L. R. (2013). Empatia: Desafios conceituais e relações com a moralidade. In A. Roazzi & T. M. Sperb (Eds.). *O desenvolvimento de competências sociocognitivas: Novas perspectivas* (pp. 123-148). São Paulo: Votor.
- Rogers, C. R. (2001). *Tornar-se pessoa*. (5. ed.). São Paulo: Martins Fontes.
- Sampaio, L. R., Camino, C. P. S., & Roazzi, A. (2009). Revisão de aspectos conceituais, teóricos e metodológicos da empatia. *Psicologia Ciência e Profissão*, 2(29), 212-227.
- Sampaio, L. R., Guimarães, P. R. B., Camino, C. P. S., Formiga, N. S., & Menezes, I. G. (2011). Estudos sobre a dimensionalidade da empatia: Tradução e adaptação do Interpersonal Reactivity Index (IRI). *Psico*, 42(1), 67-76.
- Sánchez-Queija, I., Oliva, A., & Parra, A. (2006). Empatía y conducta prossocial durante la adolescência. *Revista de Psicología Social*, 21(3), 259-271.
- Shapiro, J., Morrison, E. H., & Boker, J. R. (2004). Teaching empathy to first year medical students: Evaluation of an elective literature and medicine course. *Education for Health*, 17(1), 73-84. doi: 10.1080/13576280310001656196
- Weil, P., & Tompakow, R. (2013). *O corpo fala: A linguagem silenciosa da comunicação não verbal*. (72 ed.). Petrópolis: Vozes.

**Endereço para correspondência**

**Marisa Cosenza Rodrigues**

Universidade Federal de Juiz de Fora

Departamento de Psicologia

Rua José Lourenço Kelmer, s/n, Campus Universitário, Bairro São Pedro, CEP 36036-900, Juiz de Fora – MG, Brasil

Endereço eletrônico: rodriguesma@terra.com.br

**Nayara Benevenuto Peron**

Universidade Federal de Juiz de Fora

Departamento de Psicologia

Rua José Lourenço Kelmer, s/n, Campus Universitário, Bairro São Pedro, CEP 36036-900, Juiz de Fora – MG, Brasil

Endereço eletrônico: nayara@casulepsicologia.com.br

**Monaliza Medeiros Cornélio**

Universidade Federal de Juiz de Fora

Departamento de Psicologia

Rua José Lourenço Kelmer, s/n, Campus Universitário, Bairro São Pedro, CEP 36036-900, Juiz de Fora – MG, Brasil

Endereço eletrônico: monalizamc@hotmail.com

**Gisele de Rezende Franco**

Universidade Federal de Juiz de Fora

Departamento de Psicologia

Rua José Lourenço Kelmer, s/n, Campus Universitário, Bairro São Pedro, CEP 36036-900, Juiz de Fora – MG, Brasil

Endereço eletrônico: gisele.grf@gmail.com

Recebido em: 11/08/2014

Reformulado em: 03/10/2014

Aceito para publicação em: 06/10/2014

**Notas**

\* Professora Associada II do Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Juiz de Fora, coordenadora da pesquisa. Doutora em Psicologia pela PUC-Campinas.

\*\* Psicóloga pela Universidade Federal de Juiz de Fora.

\*\*\* Discente do curso de Psicologia da UFJF, bolsista de Iniciação Científica BIC/UFJF.

\*\*\*\* Psicóloga, Mestre e doutoranda pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UFJF.