

A HABILIDADE EMPÁTICA DO PROFESSOR NA DINAMIZAÇÃO DA SUA PRÁTICA PEDAGÓGICA

Letícia Pontes¹
Cleomar Ferreira Gomes²

RESUMO

A empatia é compreendida como um construto multidimensional que inclui três componentes: um cognitivo, um afetivo e um comportamental. Tem sido considerado um atributo necessário aos profissionais de ajuda, entre os quais consideramos todos aqueles envolvidos com a assistência à saúde e a processos de aprendizado. A discussão proposta neste estudo de abordagem qualitativa é analisar se professores que formam profissionais de saúde de uma universidade pública, vistos pelos alunos como facilitadores do aprendizado apresentam habilidade empática. Compreender, ainda, se o uso da empatia, no trajeto pedagógico é uma tática utilizada pelos professores como instrumento teórico-metodológico facilitador do processo de aprender. Foram obtidos dados de vinte e quatro alunos, sendo dezesseis por meio de entrevista semiestruturada e oito por meio de questionário eletrônico com posterior análise do conteúdo temático. Os resultados apresentados neste artigo apontaram que as características da professora considerada pelos alunos como facilitadora do aprendizado, compõem os elementos essenciais para a empatia e se fazem presentes nos componentes cognitivo, afetivo e comportamental, necessários para a empatia. Isso sugere que o professor ao transmitir ou expressar “empatia” em relação a seus alunos configura-se em atributo que facilita o aprendizado, assim como a necessidade da inclusão de conteúdos na formação de professores com objetivo de desenvolver ou aprimorar a habilidade empática.

Palavras-chave: Empatia. Professor. Aprendizado.

INTRODUÇÃO

A qualidade da escola faz grande diferença na vida das pessoas. No ensino superior, a qualidade da educação é composta de muitos elementos, destacando-se o papel fundamental do professor

1 Mestre em Enfermagem, Professora da Faculdade de Enfermagem e Doutoranda em Educação do Programa de pós-graduação do Instituto de Educação da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT), Cuiabá, MT–Brasil, e-mail:leticia.pontes@hotmail.com

2 Doutor em Educação, Professor-pesquisador da Faculdade de Educação Física e do Programa de pós-graduação em Educação da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT), Cuiabá, MT–Brasil, e-mail:gomescleo@hotmail.com

(JULIATTO, 2005). Para Juliatto, uma escola de ensino superior dificilmente conseguirá ser melhor que seu corpo docente. São especialmente eles que elevam o padrão de qualidade de qualquer escola.

Mas de tudo que se tem dito e escrito sobre a figura do professor, definindo-o como vilão ou herói no processo de aprendizado, percebe-se que a sociedade espera dele a função abrangente de educar.

Na busca do professor³ ideal, o valor do bom relacionamento com o aluno para a construção de conhecimento, tem sido considerado relevante. Sobre esse aspecto, Sócrates, já no século IV a.C., compreendia com clareza sua importância. Seu método para conduzir seus interlocutores à reflexão lógica e crítica sobre determinado tema, a fim de que descobrissem por si mesmo o que previamente acreditavam conhecer, já exigia um vínculo positivo entre aquele que ensina e aquele que aprende.

Mais recentemente, um estudo arrojado da UNESCO⁴, do período entre 1995 e 2000, sobre a qualidade da Educação na América Latina, analisou fatores que favorecem o bom desempenho dos estudantes, em 14 países, incluindo o Brasil. Os resultados mostraram elementos que influenciam de forma positiva o aprendizado do aluno, como: docentes com formação sólida, avaliação sistemática, material didático suficiente, estruturas físicas adequadas e famílias participativas. Outro aspecto fundamental chamou atenção foi o ambiente emocional apropriado, gerado pelo bom relacionamento entre professor e aluno (CASASSUS, 2007).

Esse resultado abona o entendimento de que o professor muito tem a contribuir nos processos de educação. Mas, como ressalta Juliatto (2005), só o conhecimento não basta. Muitos professores conhecidos como doutos de determinada disciplina podem ter dificuldade para construir conhecimento em parceria com seus alunos.

Edgar Morin (2004), um dos principais educadores contemporâneos, defende a importância da interação entre professor e aluno. Refere-se às tecnologias, ao computador e as videoconferências como indispensáveis para o sistema educacional, mas ressalta que esses mecanismos tecnológicos não substituem um professor de corpo presente.

3 Professor - do latim, indicando pessoa que professa, que declara (fateri) diante de todos (pro-) ser expert em algum saber.

4 UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

Morin, Ciurana e Motta (2009) alegam que a condição indispensável de todo ensino, ainda não está indicada em manuais, mas, segundo eles, vale a afirmação de Platão: o *Eros*⁵, que é simultaneamente, desejo, prazer e amor. Transmitir, amor pelo conhecimento e amor pelos alunos, deve estar presente. Outros educadores, como Paulo Freire, Marcos Mazetto, Jacob Levy Moreno, e Philippe Perrenoud, igualmente, consideram a relação positiva entre professor e aluno, essencial no processo de aprender.

André Palmmini (2010), neurocientista contemporâneo brasileiro, envolvido com a educação superior, também defende que, apesar dos benefícios da revolução digital, “vale a pena lembrar que desprovido do contexto emocional proporcionado por seres humanos que ensinam as perspectivas para o aprendizado são limitadas” (PALMINI, 2012 p. 22). Ele supõe, ainda, ser difícil imaginar que apenas a leitura de textos e a realização de exercícios, fora de um contexto em que a curiosidade é instigada e os alunos adequadamente motivados por professores empáticos, resultem na formação de pessoas preparadas para mudanças de uma sociedade. Para esse pesquisador, seres humanos são movidos pelas emoções e o avanço tecnológico nas áreas da neurociência tem mostrado que o papel do professor é cada vez mais, e não cada vez menos, importante nos processos educacionais. Para arrematar, propõe que a capacidade de um professor transmitir ou expressar “empatia” em relação a seus alunos é um pré-requisito fundamental para uma interação produtiva na promoção do conhecimento.

Ao mesmo tempo, outros estudiosos vêm ponderando a importância da habilidade empática nos profissionais de ajuda, como Larson e Yao (2005). Eles afirmam que a empatia deve caracterizar todas as profissões envolvidas com o cuidado à saúde. Para esses autores, apesar do avanço da tecnologia médica, a boa relação médico/paciente⁶ continua a ser um aspecto essencial na cura e no atendimento de qualidade.

No entanto, o processo ou qualidade que gera a capacidade de construção dessa relação entre aluno e professor, bem como à

5 Em O Banquete, Platão detona o sentido de Eros, como o amor que implica na intenção de não se guardar, mas expandir e difundir a verdade, por meio do exercício espiritual, intelectual, material, dando sentido à existência. A amizade, como forma fundamental de toda comunidade espiritual e ética humana, faz o Eros extremamente importante para a formação humana, e ética. O amor, a amizade, é a forma política de organização social.

6 Na expressão “médico paciente” utilizada por Martins (2008) entenda-se a relação profissional de saúde paciente.

investigação de tal fenômeno e das categorias que o envolvem, não é tema recorrente, muito menos concluído.

Entendendo que a empatia é atributo necessário aos profissionais de ajuda, entre os quais consideramos todos aqueles envolvidos com a assistência à saúde e a processos de aprendizado, o interesse em compreender tal fenômeno se deu não só pela grande discussão em torno dele, mas muito pela nossa vivência como profissional de saúde e, mais ainda, como professores envolvidos na formação destes.

Nossa pressuposição é que professores empáticos podem facilitar o processo do aprendizado, bem como desenvolver e/ou aprimorar tal habilidade nos futuros profissionais que atuarão na assistência à saúde e, conseqüentemente, em processos educativos.

Não há compreensão precisa do fenômeno da "empatia", ainda que já se tenha um número estimável de estudos sobre o fenômeno. Assim, partiu-se de dois suportes teóricos para o presente estudo.

Primeiro a compreensão da empatia do psicólogo norte-americano Carl Rogers (1902-1987), do início da década de 50. Ele entendia a empatia não apenas como a resposta reflexa ao comportamento do outro, mas como a habilidade, aprendida/desenvolvida, que envolve vínculos cognitivo-afetivos entre as pessoas, permitindo sensibilizar-se com a vida privada de outros (ROGERS, 2001). Uma definição bastante precisa sobre a empatia, por ele elaborada, está descrita na obra "A Pessoa como Centro",

o estado de empatia ou ser empático consiste em perceber-se com precisão do quadro de referências interno de outra pessoa, juntamente com os componentes emocionais e os significados a ele pertencentes, como se fôssemos à outra pessoa, sem perder jamais a condição de "como se". Portanto, significa sentir as mágoas e alegrias do outro como ele próprio as sente e perceber suas causas como ele próprio as percebe sem, contudo, perder a noção de que é "como se" estivéssemos magoados ou alegres, e assim por diante [...] (ROGERS e ROSENBERG, 1977, p. 72).

Posteriormente, Rogers não chamaria mais de "um estado em empatia", passando a tratar o fenômeno como um *processo empático* (grifo nosso).

Considerou-se também, a compreensão da empatia como uma habilidade social ou de comunicação, considerada um construto multidimensional que inclui três componentes: o *cognitivo* - o *afetivo* - o *comportamental* (DAVIS, 1980; FALCONE, 1998-1999; KOLLER, CAMINO E RIBEIRO, 2001).

O componente *cognitivo* permite que uma pessoa tenha a capacidade de “perceber” e “compreender” os sentimentos e perspectiva do outro, de forma acurada, sem experimentar, necessariamente, os sentimentos dele. Para isso, é necessária uma inter-relação dinâmica entre o *eu* e o *outro* (DECETTY e JACKSON, 2004).

O componente *afetivo* da empatia é expresso pelo interesse genuíno em aceitar e atender às necessidades de outra pessoa. Ele gera uma disposição a experimentar sentimentos de compaixão, de simpatia e de preocupação com o bem-estar da outra pessoa (THOMPSON, 1992; MEHABIAN; EPSTEIN, 1972 *apud* FALCONE *et al*, 2008). Esse componente não implica necessariamente em experimentar os mesmos sentimentos do outro, e sim em experimentar um entendimento do que é sentido por este (FALCONE, GIL e FERREIRA, 2007).

O componente *comportamental*, verbal e não verbal, da empatia faz com que a outra pessoa se sinta legitimamente compreendida (FALCONE, 1998). Esse componente permite que a pessoa tenha habilidade para consolar o outro, através de expressão empática, utilizando de estratégias afetuosas de conforto verbal que valorizam a força e o significado dos sentimentos do outro, mas sem qualquer julgamento.

Essa tríade de componentes (cognitivo, afetivo, comportamental) parece promover a capacidade de compreensão real do sentimento do outro.

Falcone et al (2008), em um estudo desenvolveram e analisaram as características psicométricas de um Inventário de Empatia (IE), com base em um modelo multidimensional e definiram que “a empatia corresponde à capacidade de compreender, de forma acurada, bem como de compartilhar ou considerar sentimentos, necessidades e perspectivas de alguém, expressando este entendimento de tal maneira que a ‘outra’ sinta-se compreendida e validada”. Entendemos, então, que a empatia torna a pessoa mais sensível às perspectivas e aos sentimentos do outro.

Movidos por esses referenciais, definiu-se como questão norteadora para este estudo: A habilidade empática do professor, na interação professor/aluno, facilita o processo de aprendizado? O objetivo deste estudo foi analisar se professores que formam profissionais de saúde de uma universidade pública, vistos pelos alunos como facilitadores do aprendizado, apresentam habilidade empática. Um segundo objetivo, derivado do primeiro, é o de compreender se o uso da empatia, no trajeto pedagógico é uma tática utilizada pelos professores como instrumento teórico-metodológico facilitador do processo de aprender.

TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

Trata-se de uma pesquisa nos moldes de um “Estudo de Caso”, orientado pela “Pesquisa Qualitativa” descrita por Minayo (1992), utilizando como método de análise ou interpretação dos dados, a “Análise de Conteúdo”, proposta por Bardin (1977).

A investigação teve como cenário uma Universidade Pública, localizada no estado de Mato Grosso. A população limitou-se aos alunos e professores do curso de graduação em enfermagem. Os dados foram obtidos após aprovação do Comitê de ética em pesquisa (CAAE: 03219512.8.0000.5541), em dois momentos distintos. No primeiro momento, a coleta de dados se deu com os alunos do 8º e 9º períodos, por meio de entrevista semiestruturada, gravadas em áudio e questionário eletrônico construído no aplicativo Google Docs, após o consentimento explícito dos sujeitos. A opção pelos oitavo e nono períodos deu-se pelo entendimento de que, nesta fase, os alunos já tiveram contato com o maior número de professores do curso.

Duas perguntas orientaram a entrevista e o questionário, e visaram identificar quais professores são percebidos pelos alunos como facilitadores do seu aprendizado, assim como, identificar suas características pessoais. Na primeira pergunta, foi solicitado que indicassem “Quais professores foram importantes para o sucesso do seu aprendizado, independentemente da afinidade com a disciplina”. Já na segunda pergunta, foi solicitado que indicassem “As características que observaram nesses professores, que possam ter influenciado positivamente no seu aprendizado”. Uma terceira questão foi utilizada na tentativa de identificar a ocorrência de um processo empático entre professor e aluno. Para isso, o entrevistado

foi convidado a relatar algum fato ocorrido em que a atitude de um professor possa ter facilitado seu aprendizado ou o de um colega.

Foram obtidos dados de vinte e quatro alunos, sendo dezesseis por meio de entrevista e oito por meio de questionário eletrônico. O anonimato dos entrevistados foi garantido substituindo-se suas identidades por letras do alfabeto seguidas da idade e do período em que os entrevistados se encontravam matriculados. Na medida em que as entrevistas foram gravadas, realizou-se a transcrição literal das falas acrescida da descrição da linguagem não verbal. Os dados obtidos pelo questionário eletrônico foram, igualmente, transcritos num arquivo do *Word*.

Em seguida identificaram-se quais professores foram citados pelos alunos e qual a frequência, utilizando uma tabela de Excel, inserindo todos os entrevistados e os nomes dos professores por eles citados. Após, construiu-se um gráfico do tipo coluna, para facilitar a visualização do número de vezes em que cada professor foi citado. O anonimato dos professores foi garantido substituindo-se suas identidades por números.

O corpo docente que atua no curso de graduação em enfermagem, em questão, é composto de 41 professores. Neste estudo, trinta professores foram lembrados como “facilitadores do aprendizado”, pelos vinte e quatro alunos entrevistados, e ocorreram noventa e nove citações. O professor de número 10 foi lembrado pelo maior número de alunos e obteve 15,15 % das citações, seguido do professor de número 27 com 10,10% das citações. Os professores de número 13, 21 e 24 obtiveram 6,06% das citações. O professor de número 11 obteve 5,05% e os professores de número 8, 19, 23 e 28 com 4,04% das citações. Os demais professores obtiveram menos de 4,0% das citações e não foram considerados para este estudo.

Desse modo, dez professores foram os sujeitos investigados. Entre esses, procurou-se identificar quais os professores que, a partir do conceito de “empatia”, apresentavam características relacionadas à habilidade empática. Esse procedimento foi realizado por meio da análise dos dados das entrevistas realizadas com os alunos. Assim, realizou-se leitura exaustiva do material e, posteriormente, destacaram-se fragmentos do texto, denominados unidades de análise, recortes esses que passaram por um tratamento gramatical, com intuito de refinamento literário, sem, contudo, modificar o teor da mensagem emitida pelo entrevistado.

Para a categorização dos dados, elegemos os componentes *afetivo*, *cognitivo* e *comportamental*, como categorias a princípio, considerando a “empatia” como constructo multidimensional que abrange os três componentes. Na categorização dos dados, levou-se em consideração a frequência no aparecimento dos temas, bem como a sua relevância implícita.

No segundo momento, a coleta de dados deu-se com os professores identificados como “supostamente empáticos”, exclusivamente por meio de entrevista semiestruturada. As entrevistas foram gravadas em áudio, por um dos pesquisadores, após o consentimento explícito do sujeito, em dia e horário previamente agendados de acordo com a disponibilidade dos entrevistados, seguindo um roteiro pré-estabelecido.

As perguntas orientadoras foram: a) Você conhece algum atributo do professor considerado fundamental para uma interação produtiva entre professor e aluno na construção do conhecimento? b) Os alunos participantes deste estudo se referiram a você como um professor que facilita o aprendizado deles. Você consegue identificar quais características você apresenta que contribuem de maneira positiva na motivação dos alunos para aprender o conteúdo proposto? c) Que estratégias você utiliza para facilitar o aprendizado dos seus alunos?

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste artigo, apresenta-se a análise dos dados de uma professora, citada pelos alunos como facilitadora do aprendizado e identificada como pessoa empática, a partir da triangulação dos dados utilizando unidades de análise extraídas das falas dos alunos, conceito de empatia e unidades de análise extraídas da fala da professora.

Os dados aqui analisados se referem à professora de número 27 a qual chamaremos de Profa. *Sol*, incentivados pela fala da entrevistada T, 21 anos 8^oP - “Ela tem um brilho que eu não sei de onde que vem!”

A professora *Sol* foi citada por dez alunos entrevistados como uma professora que facilitou o processo de aprendizado. A partir das unidades de análise das entrevistas dos alunos, foi possível identificar as características individuais da professora, que estão apresentadas no Quadro (01).

Quadro 01 - Características da Professora Sol, expressadas pelos alunos e sua frequência.

Característica	Frequência	%	Expresso pelos alunos como
Boa relação interpessoal	14	440,0	Relação além de professor-aluno; paciência; alegria; atenção; boa observadora; percebe as dificuldades do aluno; procura sanar as dúvidas; cumplicidade; simpatia; transmite segurança; diálogo; humildade.
Método eficaz	08	222,86	Boa didática; criatividade; habilidade para direcionar o tema; clareza e objetividade; estimula o aluno a pensar; estimula curiosidade; dom para ensinar.
Conhecimento	07	220,0	Bom vocabulário; competência; experiência; comunicação efetiva (verbal e não verbal).
Comprometimento	06	17,14	Dedicação; organização; assiduidade; empenho; prazer em ensinar.
TOTAL	35	100	

Nota-se no quadro 01, que o maior número de expressões dos alunos para definirem características da professora, consideradas importantes para o aprendizado se refere à boa relação interpessoal, perfazendo 40,0% das características apontadas; 22,86% são relacionadas ao método de ensino; 20,0% relacionadas ao conhecimento do professor; e 17,14%, ao nível de compromisso do professor em relação às atividades docente e ao aprendizado do aluno.

Um número expressivo de falas dos entrevistados em relação à professora sugere a capacidade de perceber e compreender as dificuldades dos alunos, o interesse em sanar suas dúvidas, assim como a habilidade de se relacionar com eles de forma que se sintam compreendidos e acolhidos. Supõe-se, então, que a professora citada pelos alunos como facilitadora do aprendizado utiliza dos componentes cognitivo, afetivo e comportamental na interação professor/aluno.

Com objetivo de clarear essa hipótese, criaram-se algumas subcategorias para melhor compreensão das suas experiências, a partir das unidades de análise entendidas como mais significativas para os componentes analisados. As subcategorias foram relacionadas a cada categoria ou componente, definido a princípio, e estão apresentadas no quadro 02.

Quadro 02 – Subcategorias relacionadas aos componentes: afetivo, cognitivo e comportamental.

Categorias/ Componentes	Subcategorias
Componente Afetivo	Interesse em sanar as dúvidas do aluno; Sentimentos de afeto e compaixão (paciência); Simpatia; Cumplicidade; Alegria.
Componente Cognitivo	Capacidade de perceber e compreender as dificuldades do aluno; Habilidade de comunicação.
Componente Comportamental	Capacidade de diálogo; Subterfúgios afetuosos de conforto; Dedicção; Prazer em ensinar; Empenho; Transmite segurança; Ações de ajuda.

Ao descrever as características relativas à professora, os alunos demonstraram alegria e entusiasmo, como é possível perceber nos relatos a seguir.

A entrevistada O, 23 anos 8ºP se refere à Profa. Sol como:

Sabe aquela aula alegre? Pois é. Característica da Profa. Sol! É a aula que você quer ter toda semana. Não pela

matéria em si, mas pelo modo como ela é conduzida. Ela te envolve na aula, te põe a pensar, é uma aula leve, que te induz a falar. Até mesmo os mais quietinhos. Acho que é pelo fato de ela ser uma grande observadora e notar quando você quer falar e não tem coragem de se pronunciar. Aí ela te dá aquele empurrãozinho básico (risos). E isso é uma qualidade que poucos professores têm, de prestar atenção em cada um de nós e tirar proveito em relação a isso. [...] Sempre atenciosa e dedicada. Competente no que faz.

Essa descrição exhibe elementos considerados importantes para o fenômeno da empatia. Primeiro, a capacidade de a professora prestar atenção no aluno e compreender sua dificuldade em se pronunciar. Em seguida, a demonstração de disposição para ouvi-lo e a ação para que ganhe coragem - "dá aquele empurrãozinho básico" - ajudando-o a eliminar o medo da exposição.

Do ponto de vista de Barret-Lennard (1981), a capacidade para prestar atenção, a disposição para ouvir o outro, a capacidade de compreensão, além de habilidade na comunicação, são elementos essenciais para a empatia. Igual, Falcone (2000) assegura que a compreensão empática inclui prestar atenção e ouvir sensivelmente, e a comunicação empática de entendimento inclui verbalizar isso claramente. Para Egan (1994 *apud* Falcone, 2000), quando a atenção empática é percebida pela outra pessoa, esta se sente mais encorajada a se abrir.

A entrevistada T, 21 anos 8^oP avigora essa característica de comunicação efetiva da professora, além da sua capacidade de compreensão e utilização de subterfúgios para que o aluno sintasse compreendido, ao descrevê-la:

Bom, a Profa. Sol tem uma simpatia muito grande! Ela tem um brilho que eu não sei de onde que vem! (fala sorrindo). Porque ela conversa com você e te faz entender o que não é entendível (risos). Ela fala sempre com um sorriso no rosto, sempre tentando ser compreensiva. [...] A gente teve tantos problemas com a disciplina, com a turma, vários conflitos... E ela soube administrar muito bem aquilo. [...] Por causa dela eu conseguia estudar e consegui ir bem, sabe? Consegui

ter uma nota boa. Toda vez que eu tinha aula dela, eu vinha com um gás a mais entende? Porque mesmo eu achando aquilo tudo muito chato, ela fazia ficar legal. Conseguia deixar interessante.

Criar um ambiente interativo para a construção do conhecimento, tarefa básica do professor, gera segurança no aluno e isso parece ser um elemento positivo para o aprendizado. Manter a calibragem emocional nas relações, tanto entre o professor e o aluno quanto entre os próprios alunos, é um elemento importante que o professor pode utilizar para o sucesso do aprendizado, como sugere Palmîni (2010).

A entrevistada E, 24 anos 8ºP ao se referir à professora, diz:

Uma professora que me chamou atenção e que até hoje eu gosto de estar perto é a professora Sol. A Profa. Sol? [...] com ela, foi MUITO BOM! Ela entrava na sala e a gente ficava assim na aula dela! (se curva pra frente e arregala os olhos). O jeitinho de ela falar, o jeito de tratar a gente... O jeito de ela falar deixa você em paz. A preocupação dela também! A gente teve muitos casos na nossa sala de colegas não estarem bem e ela sair... Ela já tinha um cargo aqui dentro! – E ela deixar tudo e sair pra ajudar a gente resolver problemas pessoais! Isso marcou nossa turma. [...] A matéria dela que eu não tinha muita simpatia (risos) eu passei a gostar. E quando tinha aula com ela, sabe quando eu falava assim: hoje eu não posso faltar porque tem aula dela. Então eu passei a gostar da aula, passei a gostar muito da aula! [...]

O ato de instigar curiosidade parece ser um dos motores do comportamento humano, ativo e produtivo. Palmîni (2010) pondera que quando temos curiosidade sobre algo, buscamos satisfazê-la e para isso utilizamos nossos impulsos motivacionais, nossa capacidade de focar e sustentar a atenção, atendendo o interesse em saciar a curiosidade como algo intrinsecamente recompensador. A maneira que a professora se relaciona com os alunos, utilizando de compreensão empática, que inclui prestar atenção e ouvir sensivelmente, e da comunicação empática de

entendimento verbalizando isso sensivelmente (FALCONE, 2000), parece promover no aluno tanto segurança na relação professor/aluno, como motivação para a construção do conhecimento.

Outra entrevistada ao falar sobre a Profa. Sol reforça sua habilidade em perceber a perspectiva e o sentimento do aluno quando demonstra interesse em ajudá-lo na compreensão do tema proposto para a construção do conhecimento, quando expõe:

O que eu mais gostei nela foram os exemplos que ela dava para eu entender a matéria. Que muitas vezes, não eram tão científicos como muitos professores trazem, mas que me faziam ter uma noção do que ela estava falando. Isso foi fundamental na matéria dela para eu entender melhor. E tem coisas que eu lembro até hoje. Essa foi uma característica dela que eu mais gostei e que eu nunca me esqueço. (Entrevistada V, 20 anos 8ºP)

João Amos Komensky (1582-1670) já propunha que os mestres devem excitar em seus alunos o desejo de aprender e jamais esquecer o exemplo.

As características citadas pelos alunos são em muitos momentos confirmadas pela própria professora elegida, conforme suas falas durante a entrevista.

A Profa. Sol tem 41 anos, é graduada em enfermagem há 17 anos e doutora em Ciências da Saúde. Sua entrevista contribuiu com muitos elementos para a investigação do objeto de estudo proposto. Sobre as características importantes do professor para o aprendizado do aluno, ela diz:

Eu acho que não é só uma característica que o professor tem que facilitar. Eu acho que é o conjunto delas. E eu penso que uma delas, que é bem importante, é o professor perceber o que o aluno está percebendo daquela aula, não é? Da aula, da prática. Sempre que eu estou na sala de aula, eu observo muito a expressão dos alunos. A expressão, às vezes não verbal. Porque eu trabalho com conteúdo de comunicação, então isso está mais presente pra mim, não é? Eu fico muito atenta se eles estão participando ou não, e aí eu me movimento muito pela sala, eu brinco, eu chamo a atenção de

um, de outro que está desatento... Não dando bronca, mas... Ei, fulano!

Esta fala menciona muito das características que representam a “habilidade empática”. O interesse em perceber se o aluno participa da aula, para que possa haver um aprendizado efetivo faz com que a professora, por meio do comportamento e expressões dos alunos, compreenda se o aluno está absorvendo o conteúdo proposto.

Para Decetty e Jackson (2004), essa habilidade em conhecer o “estado mental do outro” exige uma capacidade própria de internalizar seu próprio estado mental. A professora em questão mostra preocupação no reconhecimento de si e relata sua preocupação com suas ações:

[...] A gente se conhece um pouco, não é? Mas assim, eu reflito muito do que eu faço. Não só com aluno, mas a minha prática, não é? Assim [...] eu vou para o campo de prática hoje com eles. Eu saio dali, eu saio pensando no que foi... no que aconteceu, como eles se comportaram... Pra eu de repente retomar isso no outro dia, ou se foi bom, se não foi... Eu trabalho muito comigo mesmo a coisa da autoconscientização.

Para Goleman (1995) a empatia é sustentada pela autoconsciência, e as pessoas que estão mais abertas às suas emoções estão mais hábeis na leitura de sentimentos do outro.

Outras características da professora que sugerem habilidade empática foram identificadas durante a entrevista. Trazemos aqui alguns trechos da sua fala que consideramos importantes para a análise dos dados:

Então, uma característica é que eu me envolvo muito quando estou com eles. [...] O meu objetivo é sempre facilitar o aprendizado deles. Tornar aquilo uma coisa mais tranquila, menos sofrida, não é? Às vezes até pelo fato de eles não gostarem do conteúdo, não se identificarem... Então, talvez seja essa uma característica, não é? E também não faço isso pensado. Eu acho que ela vai acontecendo... Eu me relaciono bem com eles, eu dificilmente tenho um problema

de relacionamento com aluno... E, não sei! Alguns falam que eu sou uma pessoa tranqüila, embora eu não me ache. Eles falam que eu sou muito calma, muito tranqüila (risos), que eu escuto... [...] Eu tento ver as características individuais de cada aluno e tento ir trabalhando conforme a característica de cada um, pra me aproximar deles. [...] Eu tento me colocar, também, disponível. Falo: oh! Eu estou aqui, pode trazer dúvidas... Eu tento... Porque às vezes o aluno pensa que se ele trouxe muita dúvida o professor vai achar que ele não sabe nada. Então, eu sempre digo: olha quanto mais dúvida, mais eu gosto! (risos) Traga, porque também é uma forma de eu aprender. Porque às vezes eles me perguntam coisas que eu não sei! (risos) Eles têm acesso a um milhão de coisas e a nossa disciplina é muito subjetiva, não é? É diferente daquela que você tem tudo muito clínico. Então, às vezes eu falo assim: olha, eu também não sei, mas vai lá ver, eu também vou ver, e a gente volta a conversar... E aí eu acabo dizendo pra eles: olha, é legal porque eu aprendo com vocês. [...] eu tento fazer dessa forma. E também vou ser muito sincera, eu acho que não é muito pensado. É meio automático. Eu acho que eu nunca trabalhei essas características, mas eu penso que como eu trabalhava o conteúdo de comunicação eu acabei aprendendo algumas características para transmitir para os alunos e eu incorporei na minha prática, também, pela característica de personalidade que eu tenho. Eu acho que foram as duas coisas. Eu acredito que o conteúdo da comunicação me ajudou muito. Sabe? Dar aula de comunicação e estudar pra isso ajudou muito. Eu acredito que sim! Às vezes o professor da comunicação... Eu tenho outras professoras comigo e elas não têm a mesma facilidade para talvez se envolver tanto com o aluno, pensar no que ele está pensando, como ele está vivendo... Eu acho que é uma característica minha. [...] e aí estudando eu consegui incorporar isso com mais facilidade pelo fato de, vamos dizer, de eu já ter um pouco assim... Então, pra mim não é difícil ser assim! Eu sou! Mas eu aprendi, também, com esse conteúdo aí.

É possível intuir que a utilização das categorias elencadas neste estudo pela professora *Sol* estimula a disposição do aluno para aprender o conteúdo, mas também há uma postura de interação entre eles que, por sua vez, exige a percepção dos alunos de que o professor está disponível e atento às suas necessidades.

Uma relação interpessoal positiva, declarada por ela é corroborada pelas declarações dos alunos, inclusive quando por “problemas pessoais” dos alunos, não há continuidade da aula antes da demonstração de afeto e preocupação em relação a eles. Também, o método de ensino apresenta-se eficaz ao provocar o estímulo à curiosidade, a instigação às perguntas sobre os temas, bem como a utilização de exemplos acessíveis.

O comprometimento da professora é evidente, pensada a dedicação que se observa na disposição para com os alunos, descrita nos depoimentos tanto dos alunos, como no conteúdo da entrevista com ela.

Também observa-se que a professora atribui parte de sua disposição e de suas ações à ação não pensada. Isso, sugere que a habilidade da professora e a prática da empatia no processo de aprendizagem não foi incentivada ou aprendida por meio de conteúdo formal. Porém, ela acredita que o conhecimento do conteúdo de comunicação, necessário na sua atividade docente, somada a sua predisposição interna de se envolver com o outro, favoreceu sua habilidade de comunicação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados analisados evidenciam que o bom relacionamento entre professor e aluno é fundamental no processo de ensinar e aprender, corroborando outros estudos como os de Feitoza; Cornelsen e Valente (2007), que identificaram as características do “Bom Professor” na perspectiva dos alunos de um Curso de Arquivologia, assim como o estudo da UNESCO já mencionado neste artigo.

Outras características importantes para o bom aprendizado, apontadas pelos alunos são relacionadas ao conhecimento, ao método e ao comprometimento da professora com a atividade docente. Mas, o que chama atenção é o valor dado pelos alunos à capacidade de observação da professora, resultando na percepção e compreensão dos sentimentos do aluno, a sua disposição em

ajudá-los, assim como sua habilidade para comunicar-se. A disposição para escuta também foi identificada como elemento importante para o professor transmitir confiabilidade ao aluno.

Desse modo, fica explícito que as características consideradas pelos alunos como importantes para facilitar o aprendizado, compõem os elementos essenciais para a empatia e se fazem presentes nos componentes *cognitivo, afetivo e comportamental*, necessários para a empatia.

Por fim, conclui-se que os resultados possibilitaram definir que a Profa. *Sol*, identificada pelos alunos como facilitadora do aprendizado, apresenta habilidade empática no processo de ensino e aprendizado. Isso sugere que o professor ao transmitir ou expressar "empatia" em relação a seus alunos configura-se em atributo que facilita o aprendizado.

Constata-se, então a necessidade de o professor conhecer estratégias para aprimorar sua habilidade empática, já que ele ocupa papel essencial no processo de ensino e do aprendizado.

Com outras palavras, o presente estudo aponta o benefício da empatia no processo de aprendizado, bem como para a necessidade da inclusão de conteúdos na formação de professores que possam desenvolver ou aprimorar a habilidade empática.

Outro aspecto a apreciar é a importância de professores empáticos, como a professora *Sol* atuarem de forma mais efetiva no processo de formação do enfermeiro. Para isso, entendemos que uma avaliação criteriosa deve haver na distribuição das disciplinas, valorizando não só o conteúdo, mas, também, o tempo que o professor terá para interagir com os alunos.

THE EMPATHIC ABILITY TEACHER IN STIMULATION OF YOUR TEACHING PRACTICE

ABSTRACT

Empathy is comprehended as a multidimensional construct that includes three components: cognitive, affective and behavioral. It has been considered a necessary attribute to helping professionals, among which we consider all those involved with healthcare and learning processes. The discussion proposed in this qualitative study is to examine whether professors who educate health professionals at a public university, seen by students as facilitators of learning, have empathic ability, as well as if the use of

empathy in the teaching path is a tactic used by teachers as a theoretical-methodological instrument that facilitates the learning process. Data of twenty four students were obtained, being sixteen through semi-structured interviews and eight through electronic questionnaire with subsequent analysis of the subject content. The results presented in this article showed that the characteristics of the professor, considered by students as a facilitator of learning, comprise the essential elements for empathy, which are present in the cognitive, affective and behavioral components, necessary for empathy. This suggests that the teacher, by conveying or expressing "empathy" towards their students, is configured in an attribute that facilitates learning, as well as the need for inclusion of content in teacher training, in order to develop or improve empathic ability.

Keywords: Empathy. Professor. Learning.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. 2. ed. Lisboa: Edições 70, 1977. 225 p.
- BARRET-LANNARD, Godfrey T. The empathy cycle: refinement of a nuclear concept. *Journal of Counseling Psychology*, 28, 29-100, 1981.
- CASASSUS, Juan. *A Escola e a Desigualdade*. 2. Ed. Ed: UNESCO, 2007. 201p.
- COMENIUS, João Amos. Tradução de ABU-MERHY, Nair Fortes. *Didática Magna*. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1978. 299 p.
- DAVIS, Mark H. A multidimensional approach to individual differences in empathy. *Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, p. 85, 1980.
- DECETY, Jean.; JACKSON, Philip L. The Funcional architecture of human empathy. *Behavioral an Cognitive Neuroscience Reviews*, 3, 71-100, 2004.
- FALCONE, Eliane Mary de Oliveira. *A avaliação de um programa de treinamento da empatia com universitários*. Tese (Doutorado), Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998.
- _____. A avaliação de um programa de treinamento da empatia com universitários. *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, V1, nº1, 23-32, 1999.
- FALCONE, Eliane Mary de Oliveira; GIL, Débora Barbosa; FERREIRA, Maria Cristina. Um estudo comparativo da freqüência de verbalização empática entre psicoterapeutas de diferentes abordagens teóricas. *Estudos de Psicologia*, 24, 451-461, 2007.
- _____. Inventário de Empatia (IE): Desenvolvimento e Validação de uma medida Brasileira. *Avaliação Psicológica*, p 321-334, 2008.

A habilidade empática do... - Leticia Pontes e Cleomar F. Gomes

FEITOSA, Leonina Amanda; CORNELSEN, Julce Mary; VALENTE, Silza Maria Pasello. Representação do bom professor na perspectiva dos alunos de arquivologia. *Perspectivas em Ciências da Informação*, V.12, n.2, p.158-167, maio/ago. 2007.

GOLEMAN, Daniel. *Inteligência Emocional*. 18. Ed. Rio de Janeiro: Ed. Objetiva, 1995. 375 p.

JULIATTO, Clemente Ivo. *A Universidade em Busca da Excelência- Um Estudo Sobre a Qualidade da Educação*. Curitiba: Ed. Champagnat, 2005. 240 p.

KOLLER, Sílvia Helena; CAMINO, Cleonice; RIBEIRO, J'aims. Adaptação e validação interna de duas escalas de empatia para uso no Brasil. *Estudo de Psicologia*, 18, 43-53, 2001.

LARSON, Eric B.; YAO, Xin. Clinical empathy as emotional labor in the patient-physician relationship: empathy, emotional labor and acting. *JAMA*, 293(9):1100-6, 2005.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. *O desafio do conhecimento - pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: HUCITEC, 1992. 269 p.

MORIN, Edgar; PENA-VEJA, Alfredo; PAILLAR, Bernard. *Dialogo Sobre o Conhecimento*. 3. ed. São Paulo: Ed. Cortez, 2004. 95 p.

MORIN, Edgar; CIURANA, Emilio-Roger; MOTTA, Raúl Domingo. *Educar na era planetária*. 3. ed. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2009. 111 p.

PALMINI, André Luis Fernandes. A neurociência das relações entre professores e alunos: entendendo o funcionamento cerebral para facilitar a promoção do conhecimento. In: FREITAS, Ana Lúcia Souza de et al (ORGS). *Capacitação Docente – um movimento que se faz compromisso*. Porto Alegre: 2010 EDIPUCRS, p 15-24. Disponível em: <http://www.pucrs.br/orgaos/edipucrs/>. Acesso em: 11 de março de 2011.

PRESTON, Stephanie D.; BECHARA, Antoine; DAMASIO, Hanna et al. The neural substrates of cognitive empathy. *Soc Neurosci*, 2:254-275, 2007.

PRESTON, Stephanie D.; DE WALL, Frans B.M. Empathy: Its ultimate and proximate bases. *Behavioral and Brain Sciences*, 25, 1-72, 2002.

ROGERS, Carl Ransom; ROSENBERG, Rachel Lea. *A Pessoa Como Centro*. São Paulo: Ed. Pedagógica universitária, 1977. 228p

ROGERS, Carl Ransom. *Tornar-se Pessoa*. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

Aprovado em março de 2015

Publicado em maio de 2015