

Enfermagem Brasil 2018;17(4):394-400

## REVISÃO

### A importância da empatia no cuidado de enfermagem na atenção primária à saúde

Samyra Fernandes Gambarelli\*, Gunnar Glauco de Cunto Carelli Taets, D.Sc.\*\*

\*Aluna do Curso de Graduação em Enfermagem e Obstetrícia da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Campus Macaé, \*\*Professor Adjunto da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Campus Macaé

Recebido em 20 de outubro de 2017; aceito em 2 de maio de 2018.

**Endereço de correspondência:** Gunnar Glauco De Cunto Carelli Taets, Estrada Boiuna 1133 casa 57, 22723-021 Rio de Janeiro RJ, E-mail: masterufrj@gmail.com; Samyra Fernandes Gambarelli: sfgenf@hotmail.com

## Resumo

**Objetivo:** Investigar a importância da empatia na relação terapêutica enfermeiros/pacientes/familiares na atenção primária à saúde. **Métodos:** Estudo qualitativo realizado por meio de um estudo exploratório no qual dois pesquisadores realizaram buscas exaustivas na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) utilizando os descritores empatia, Enfermagem e atenção primária à saúde, nas seguintes bases de dados: BDEnf, Lilacs, Medline. Foram encontrados 53 artigos. Determinou-se como critério de exclusão, após pré-análise dos dados, a incompatibilidade com o objeto de estudo, qual seja, a empatia na relação enfermeiro/paciente/familiares. Após aplicação do critério de exclusão, encontraram-se 22 artigos. Utilizou-se o método de análise de conteúdo de Bardin. **Resultados:** Observou-se que a empatia no cuidado de enfermagem se constitui a partir da comunicação no processo de trabalho, prestando assistência na integralidade do sujeito, com um tratamento digno por meio do diálogo entre o enfermeiro, o paciente e familiares, escutando e compreendendo os sentimentos, emoções e sensações expressas. **Conclusão:** O papel da empatia no cuidado de enfermagem na atenção primária à saúde visa estabelecer uma relação de confiança na relação terapêutica no sentido de melhorar a comunicação e como consequência uma maior adesão de pacientes e familiares às condutas e orientações dos profissionais Enfermeiros.

**Palavras-chave:** empatia, Enfermagem, atenção primária à saúde.

## Abstract

### The importance of empathy in nursing care in primary health care

**Objective:** To investigate the importance of empathy in the therapeutic relation nurses/patients/family members in primary health care. **Methods:** Qualitative research carried out through an exploratory study in which two researchers performed exhaustive searches in the Virtual Health Library (VHL) using the descriptors empathy, nursing and primary health care in the following databases: BDEnf, Lilacs, Medline. We found 53 items. After the pre-analysis of the data, we determined the incompatibility with the object of study, that is, empathy in the nurse/patient/family relationship. After applying the exclusion criterion, we found 22 articles. The Bardin content analysis method was used. **Results:** It was observed that empathy in nursing care consists of communication in the work process, providing care in the integrality of the subject, with a dignified treatment through the dialogue between the nurse, patient and family, listening and understanding the feelings, emotions and feelings expressed. **Conclusion:** The role of empathy in nursing care in primary health care aims to establish a relationship of trust in the therapeutic relationship in order to improve communication and as a consequence a greater adherence of patients and family to the conducts and orientations of nurses professionals.

**Key-words:** empathy, Nursing, primary health care.

## Resumen

### La importancia de la empatía en el cuidado de enfermería en la atención primaria a la salud

**Objetivo:** Investigar la importancia de la empatía en la relación terapéutica enfermeros/pacientes/familiares en la atención primaria a la salud. **Métodos:** Investigación cualitativa realizada por medio de un estudio exploratorio en el cual dos investigadores realizaron

investigaciones exhaustivas en la Biblioteca Virtual en Salud (BVS) utilizando los descriptores empatia, enfermería y atención primaria a la salud en las siguientes bases de datos: BDEnf, Lilacs, Medline. Se han encontrado 53 artículos. Se determinó como criterio de exclusión, tras pre-análisis de los datos, la incompatibilidad con el objeto de estudio, cuál es, la empatía en la relación enfermero/paciente/familiar. Después de la aplicación del criterio de exclusión, se encontraron 22 artículos. Se utilizó el método de análisis de contenido de Bardin. *Resultados:* Se observó que la empatía en el cuidado de enfermería se constituye a partir de la comunicación en el proceso de trabajo, prestando asistencia en la integralidad del sujeto, con un trato digno por medio del diálogo entre el enfermero, el paciente y familiares, escuchando y comprendiendo los sentimientos, las emociones y las sensaciones expresadas. *Conclusión:* El papel de la empatía en el cuidado de enfermería en la atención primaria a la salud busca establecer una relación de confianza en la relación terapéutica en el sentido de mejorar la comunicación y como consecuencia una mayor adhesión de pacientes y familiares a las conductas y orientaciones de los profesionales enfermeros.

**Palabras-clave:** empatía, Enfermería, atención primaria a la salud.

## Introdução

O termo empatia deriva da palavra grega *empathia*, que significa paixão ou ser muito afetado. A empatia também pode ser compreendida como uma habilidade de interação social e é constituída pela capacidade de interpretar e compreender os sentimentos e pensamentos de alguém, reconhecer as emoções, aceitar perspectivas, crenças e valores muito diferentes, além de tolerância à frustração provocada pela atitude do interlocutor e preocupação genuína com o bem-estar do outro [1].

Quando se compreende os sentimentos vivenciados pelo paciente, além de aceitá-lo incondicionalmente e ser autêntico com suas percepções, então há uma forte probabilidade de que esta comunicação seja eficaz; pois, quando o paciente se sente compreendido, bem-vindo e aceito nos vários aspectos de sua experiência, ocorre uma maleabilidade gradual de seu jeito de ser e uma fluência mais livre de sentimentos e movimentos [2].

A relação enfermeiro-paciente é pautada essencialmente na comunicação. Essa comunicação pode ser de forma verbal e/ou não verbal, proporcionando um reconhecimento explícito dos sentimentos e perspectiva da outra pessoa, de tal maneira que ela se sinta realmente compreendida.

A comunicação é entendida como um processo de compreender, compartilhar mensagens enviadas e recebidas. As próprias mensagens e o modo como se dá essa comunicação exercem influência no comportamento das pessoas nele envolvidas, a curto, médio e longo prazo [3].

É, portanto, por meio da comunicação vivenciada entre enfermeiro e paciente, que este profissional pode definir metas e objetivos a serem atingidos pelo paciente, por ele próprio ou em conjunto, de modo a levar o paciente a sentir-se como ser humano digno, capaz de encontrar soluções para seus problemas, de ser útil a seus semelhantes e de contribuir para a sociedade em que vive e, também, de aceitar desses profissionais o que é necessário para a promoção, manutenção e recuperação de sua saúde física e mental. Esta interação enfermeiro-paciente pode se dar de forma positiva, desenvolvendo a habilidade da empatia [4].

O conhecimento científico e a habilidade técnica do profissional enfermeiro são importantes, mas de pouco adiantará se este mesmo profissional não apresentar um bom relacionamento interpessoal, for empático e assertivo. É necessário que a enfermagem encontre o equilíbrio entre o conhecimento científico e a prática de comportamento humanístico [4].

Neste sentido, a empatia enquanto uma habilidade essencial para uma comunicação efetiva constitui-se um componente fundamental do tratamento dispensado ao paciente.

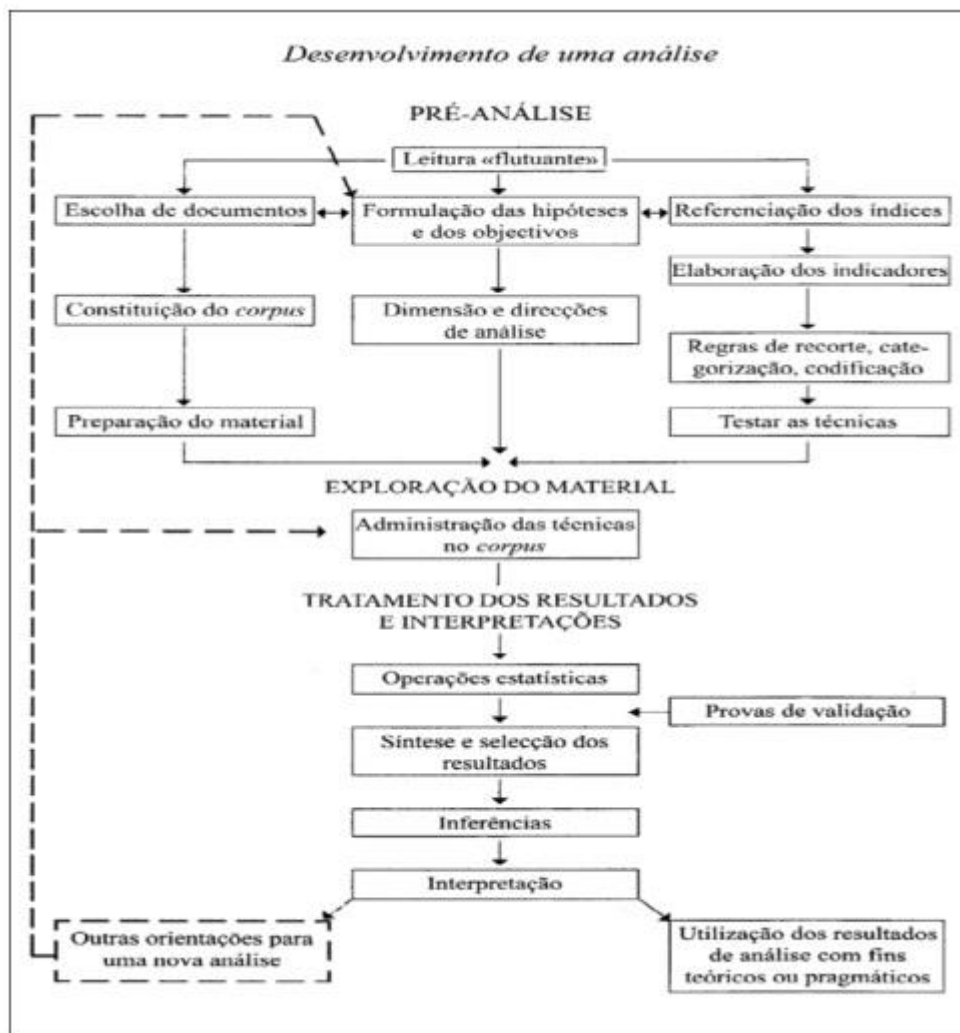
Para este estudo, objetivou-se investigar a importância da empatia na relação terapêutica enfermeiros/pacientes/familiares na atenção primária à saúde.

## Material e métodos

Trata-se de um estudo exploratório com abordagem qualitativa no qual dois pesquisadores realizaram buscas exaustivas na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) utilizando os descritores empatia, enfermagem e atenção primária à saúde nas seguintes bases de dados: Base de Dados de Enfermagem (BDEnf), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências

da Saúde (Lilacs), Literatura Internacional em Ciências da Saúde (Medline). Foram encontrados 53 artigos. Determinou-se como critério de exclusão, após pré-análise dos dados, a incompatibilidade com o objeto de estudo, qual seja, a empatia na relação enfermeiro/paciente/familiares. Após aplicação do critério de exclusão, encontraram-se 22 artigos. A coleta dos dados ocorreu entre Janeiro e Fevereiro de 2018.

A análise dos dados foi realizada segundo análise de conteúdo de Bardin [5]. As etapas da análise foram: 1) pré-análise, 2) exploração do material e 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. As etapas podem ser melhor entendidas e explicitadas na figura abaixo (Figura 1).



Fonte: Bardin [5]

**Figura 1** – Desenvolvimento da análise de conteúdo.

Este estudo utilizou como apoio teórico Margaret Jean Watson que desenvolveu a Teoria do Cuidado Humano, que se baseia no cuidado efetivo por meio da relação transpessoal, ou seja, onde o cuidado não se limita apenas ao agora, mas que transcende tempo, espaço e matéria de paciente e profissional para que formem um único elemento em sintonia, além do momento pontual da interação, de maneira a favorecer a restauração.

A enfermagem é uma profissão que além de executar procedimentos técnicos e desenvolver o cuidado, ela é capaz de conhecer a individualidade mais profunda de cada paciente de forma a objetivar por meio da empatia e comunicação, podendo desenvolver relação de confiança que favorecem esse processo.

Um dos instrumentos mais adequados para estabelecer e manter a importante relação de ajuda-confiança entre profissional e paciente é a empatia. A partir da verdadeira intenção de cuidar, é possível desenvolver uma relação empática, quando se reconhece o outro como

quem vivencia sua experiência única de ser paciente e se expressa entendimento e aceitação através de linguagem verbal e não verbal [6].

## Resultados

A tabela a seguir apresenta o resultado a partir dos dados coletados caracterizando a amostra a partir do autor, título, local e ano de publicação do estudo.

[Tabela I - Caracterização da amostra, 2018. \(ver anexo em PDF\)](#)

## Discussão

Os dados obtidos a partir dos estudos encontrados foram analisados/agrupados em duas categorias: a empatia no cuidado de enfermagem para humanização da assistência; a empatia como tecnologia leve utilizada pela enfermagem para a comunicação.

### *A empatia no cuidado de enfermagem para humanização da assistência*

A empatia, enquanto objeto de interesse pela ciência para humanização da assistência de enfermagem, começou a ser estudada no ano de 1995, mas houve um crescimento por essa temática nos últimos 10 anos. Pode-se atribuir esse maior interesse pela temática devido à criação da Política Nacional de Humanização em 2003 que estimulou os profissionais de saúde a refletir sobre a assistência em saúde.

O enfermeiro por ser o profissional que está mais próximo da população tem papel fundamental em enxergar além do óbvio, mas de enxergar o paciente de forma completa vendo seu contexto social, sua rede de apoio, conhecer suas dificuldades, podendo utilizar a empatia para fazer a diferença.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define saúde como um completo estado de bem-estar físico, mental e social e não a mera ausência de moléstia ou doença [30]. O cuidado pode ser compreendido na dimensão ontológica, ou seja, o ser humano cuida do outro por zelo, por desvelo, por prazer: cuida porque é humano [31].

Nos dias atuais, o termo "humanização" é visto como uma atitude relacionada aos princípios éticos que regem a prática de Enfermagem. Apesar de ainda não possuir um conceito completamente formulado, o cuidado humanizado deve fazer parte do cotidiano e das ações de enfermagem, com o objetivo de garantir aos pacientes uma assistência mais qualificada, contemplando tanto as suas necessidades físicas, como também as necessidades psicológicas, sociais, culturais e emocionais [32].

Quando se pensa o cuidado na perspectiva da filogênese, observa-se que o indivíduo cuida simplesmente para manter a espécie viva. Por sua vez, o cuidado profissional é a somatória dos anteriores, acrescido de conhecimento técnico e científico. Os valores humanos inerentes a cada profissional irão ser determinantes da qualidade do cuidado profissional, isso vale para qualquer profissão, mas, neste ensaio, está voltado para a equipe de enfermagem [31].

As reflexões sobre o processo de humanização têm sido gradativamente inseridas no campo da saúde desde a sua institucionalização como um direito de todos os cidadãos. Os preceitos de tal processo defendem que a oferta dos serviços deve garantir o atendimento das demandas da população, no que diz respeito às questões relacionadas à sua saúde, respeitando a dignidade humana e a autonomia dos sujeitos [33].

Humanizar significa apropriar-se de uma nova concepção do fazer em saúde, pelo rompimento do paradigma biologista, ao prescindir da visão do sujeito como objeto de sua intervenção em razão de uma percepção legítima e ampliada do ser humano com suas necessidades, sentimentos e os condicionantes biológicos, sociais, culturais e econômicos [33].

No relacionamento entre enfermeiro/paciente/família, deve-se atentar para a importância de que esta relação deve ter como princípio um relacionamento terapêutico sendo o enfermeiro o principal responsável pela sensibilização, atuando, por exemplo, como educador. E, para tanto, deve possuir atributos como empatia e sociabilidade [34].

### *A empatia como tecnologia leve utilizada pela enfermagem para a comunicação*

Foi possível encontrar nos estudos que a empatia é utilizada como uma ferramenta leve do cuidado de forma que possibilite uma aproximação entre o paciente e o enfermeiro, permitindo uma relação de confiança através da comunicação eficiente, escuta ativa e acolhimento. É possível perceber que o processo terapêutico das relações interpessoais também é uma forma de cuidado da enfermagem.

A comunicação se apresenta como recurso essencial, já que se compõe de elementos facilitadores ou dificultadores no processo das relações interpessoais. No contexto assistencial da atenção básica, a comunicação deve servir para veicular informações, valores e emoções [35]. Enfim, gerar e manter vínculos, no intuito de promover a saúde e a cidadania. Assim, a comunicação é essencial para a promoção da saúde e da cidadania do usuário na atenção primária e requer competências, habilidades e atitudes para ser instrumentalizada. Então, na assistência à saúde, uma comunicação adequada torna-se indispensável, pois, além de principal meio de veiculação do processo informativo e educativo, constitui-se recurso para estabelecer a confiança e a vinculação do usuário à equipe e ao serviço [35].

Comunicação é tudo o que pode ser utilizado pelas pessoas, levando-as a atribuição de sentido. A comunicação se reveste de objetivos e metas a serem alcançadas, de forma que se produza certa reação; então, quando aprendermos a exprimir nossos objetivos em termos de respostas específicas da parte daqueles que recebem nossas mensagens, teremos dado o primeiro passo para a comunicação positiva e eficiente [30].

A escuta na enfermagem tem valor primordial, pois por meio dela se recebem as informações e se estabelece a assistência. Quanto referida, como instrumento da relação interpessoal no contexto da abordagem centrada na pessoa, envolve disponibilidade interna, esforço e energia por parte do profissional, pois o ouvir reflexivo abrange apreender o significado pleno da experiência do outro almejando a compreensão empática, tornando o encontro genuíno e o diálogo autêntico e produtivo. Assim, ouvir é estar em relação e, portanto, tornar-se presente. É também ouvir tanto as palavras quanto os pensamentos, a tonalidade dos sentimentos, o significado pessoal e aquele que subjaz às intenções conscientes do interlocutor [36].

Embora pareça existir um consenso sobre a importância da empatia na relação enfermeiro-paciente, algumas lacunas são identificadas nos estudos de enfermagem no que diz respeito à capacitação dos profissionais para desenvolver o comportamento empático [37].

A atitude empática refere-se à capacidade de se aperceber com precisão o quadro de referência interno de outra pessoa como se fosse a outra pessoa, sem perder jamais tal condição. A consideração positiva incondicional refere-se a prezar a pessoa tal qual ela é e se expressa livre de julgamentos e avaliações. Já a congruência é a equiparação entre o que está sendo vivenciado no nível visceral ou de experiência, na consciência e o que está sendo expresso pelo sujeito [36].

A empatia é compreendida como uma habilidade de interação social e se constitui em um fenômeno multidimensional que engloba componentes cognitivos, afetivos e comportamentais. O cognitivo é concebido pela adoção de perspectiva do outro, isto é, a capacidade de interpretar e compreender os sentimentos e pensamentos de alguém [37].

O reconhecimento das emoções constitui um dos requisitos cognitivos da empatia. A flexibilidade interpessoal se constitui em outro aspecto importante no processo cognitivo que se traduz pela elevada capacidade em aceitar perspectivas, crenças e valores muito diferentes, além de tolerância à frustração provocada pela atitude do interlocutor. O componente afetivo da empatia expressa uma tendência a experimentar sinais de simpatia e de compaixão pelos outros, além de preocupação genuína com o bem-estar do outro [37].

O componente comportamental da empatia caracteriza-se por comunicar, de forma verbal e não verbal, um reconhecimento explícito dos sentimentos e da perspectiva da outra pessoa, de tal maneira que ela se sinta realmente compreendida [37].

A empatia, nesta perspectiva multidimensional, envolve duas etapas distintas: a primeira, nomeada de compreensão empática, consiste na tentativa de compreender os sentimentos e perspectivas do outro, através de comportamentos que demonstrem atenção e escuta empática; a segunda etapa, expressão empática, compreende a verbalização empática focalizando nos sentimentos e na perspectiva do outro [38].

A empatia na enfermagem se constitui a partir da ferramenta de comunicação no processo de trabalho do cuidado, prestando assistência na integralidade do sujeito, suas crenças, em um tratamento digno, por meio do diálogo entre o enfermeiro e o paciente e seus familiares, escutando e compreendendo os sentimentos, emoções e sensações expressadas, e muito mais do que oferecer um sorriso ou chamar pelo nome, é princípio de solidariedade, de

fraternidade e, principalmente, de ética doar-se de coração para a realização das ações de cuidado com cada indivíduo, respeitando as suas necessidades individuais. Assim, garantir a realização das ações de cuidado com cada indivíduo, respeitando as suas necessidades individuais [39].

## Conclusão

Este estudo apresentou um arcabouço sobre a importância da empatia no cuidado de enfermagem e a necessidade do tema ser adotado durante a prática profissional, de forma a contribuir para a criação de vínculo entre o enfermeiro/paciente/família.

A partir dos resultados, conclui-se que quando existe a empatia na relação terapêutica enfermeiros/pacientes/familiares, pode-se melhorar a adesão de pacientes às condutas e orientações dos profissionais no que tange a proporcionar uma comunicação efetiva e uma assistência humanizada.

## Referências

1. Sampaio LR, Camino C, Roazzi A. Revisão de aspectos conceituais, teóricos e metodológicos da empatia. *Psicologia: ciência e profissão* 2009;29(2):212-27.
2. Rogers C. Tornar-se pessoa. São Paulo: Martins Fontes; 1985.
3. Stefanelli MC. Comunicação com paciente teoria e ensino. São Paulo: Robe; 1993.
4. Takaki M, Sant'Ana D. A empatia como essência do cuidado prestado ao cliente pela equipe de enfermagem de uma unidade básica de saúde. *Cogitare Enferm* 2004;9(1):79-83.
5. Bardim L. Análise de Conteúdo. Lisboa: Edições 70; 1977.
6. Saviato RM, Leão ER. Assistência em Enfermagem e Jean Watson: Uma reflexão sobre a empatia. *Esc Anna Nery* 2016;20(1):198-202.
7. Nascimento RP. A relação enfermeiro-cliente na consulta preventiva do câncer cervico-uterino. Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Medicina [monografia]. Núcleo de Educação em Saúde Coletiva. Campos Gerais; 2010. 22f.
8. Birhanu Z, Assefa T, Woldie M, Morankar S. Predictors of perceived empathy among patients visiting primary health-care centers in central Ethiopia. *Int J Qual Health Care* 2012;24(2):161-8. doi: 10.1093/intqhc/mzs001.
9. Mancheste A. Kai Tiaki:Nursing New Zealand; 2014;20(8). [citado 2018 Jan 20]. Disponível em:  
<https://search.proquest.com/openview/4c2f3a37490803f3753bdda817143b67/1?pq-origsite=gscholar&cbl=856343>
10. Visentin F, Becker L, Trevisan I, Lorenzini, E, Silva E. Women's primary care nursing in situations of gender violence. *Invest Educ Enferm* 2015;33(3):556-64. <http://dx.doi.org/10.17533/udea.iee.v33n3a20>.
11. Vilela SC, Carvalho AMP, Pedrão LJ. Relação interpessoal como cuidado na enfermagem. *Rev Enferm UERJ* 2014;22(1):96-102.
12. BurrIDGE LH, Winch S, Kay M, Henderson A. Building compassion literacy: Enabling care in primary health care nursing. *Collegian* 2017;24(1):85-91.
13. Berlin A, Alinaghizadeh H, Törnkvist L, Willman A, Nilsson G. Psychometric characteristics of a modified Sympathy–Acceptance–Understanding–Caring competence model questionnaire among foreign-born parents encountering nurses in primary child health care services. *Prim Health Care Res Dev* 2016;17(3):298-310. doi:10.1017/S1463423615000444.
14. Mendes S. A necessidade de humanização na assistência de enfermagem na Estratégia Saúde da Família [Monografia]. Corinto: Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Medicina. Núcleo de Educação em Saúde Coletiva. Corinto; 2013. 42f.
15. Silva J. Comunicação entre enfermeiros e idosos na atenção primária de saúde: uma análise à luz da teoria de Peplau [monografia]. João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba; 2012. 118 p.
16. Haskard KB1, Di Matteo MR, Heritage J. Affective and instrumental communication in primary care interactions: predicting the satisfaction of nursing staff and patients. *Health Commun* 2009;24(1):21-32. doi: 10.1080/10410230802606968.

17. Haddad J, Machado E, Amado J, Zoboli E. A comunicação terapêutica na relação enfermeiro-usuário da atenção básica: um instrumento para a promoção da saúde e cidadania. *O Mundo da Saúde* 2011;35(2):145-55.
18. Aured M, Martínez M, Maeso A, Olson, C. La enfermera de nutrición como educadora y formadora asistencial en atención primaria y en el ámbito hospitalario: teoría y práctica. *Nutr Clín Diet Hosp* 2008;28(3):9-19
19. Martín M, Nadal O, Uriach B, Carrera H, Guix J, Valls B, Font L, Tristán N. Adaptación de un cuestionario de satisfacción del paciente con la consulta médica y de enfermeira. *Atención Primaria* 2008;40(12):611-6.
20. Kearney G. Time to grow up and let nurses get on with caring for patients. *Aust Nurs J* 2008;16(1):48.
21. Hayes C. Down syndrome: caring holistically in primary health care. *Br J Community Nurs* 2007;12(9):404-10.
22. Henderson A1, Van Eps MA, Pearson K, James C, Henderson P, Osborne Y. 'Caring for' behaviours that indicate to patients that nurses 'care about' them. *J Adv Nurs* 2007;60(2):146-53.
23. Ume-Nwagbo PN, De Wan SA, Lowry LW. Using the Neuman systems model for best practices. *Nurs Sci Q* 2006;19(1):31-5; discussion 30.
24. Kleiman S. What is the nature of nurse practitioners' lived experiences interacting with patients? *J Am Acad Nurse Pract* 2004;16(6):263-9.
25. Nieto García E, Bolaños E. Representación social de los cuidadores de pacientes dependientes. *Index de enfermería: información bibliográfica, investigación y humanidades* 2003;12(42):14-18.
26. Begley SS. The energetic language of therapeutic touch. A holistic tool for nurse practitioners. *Adv Nurse Pract* 2002;10(5):69-71.
27. Green-Hernandez C. Application of caring theory in primary care: a challenge for advanced practice. *Nurs Adm Q* 1997;21(4):77-82.
28. Goodyear R. Concern, continuity, and choice: a health promotion formula for advanced practice nurses. *Advanced Practice Nursing Quarterly* 1995;1(3):41-9.
29. Nascimento RP. A relação enfermeiro-cliente na consulta preventiva do câncer cérvico-uterino [Monografia]. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Medicina, Núcleo de Educação em Saúde Coletiva, Campos Gerais; 2010. 22f
30. Birhanu Z, Assefa T, Woldie M, Morankar S. Predictors of perceived empathy among patients visiting primary health-care centers in central Ethiopia. *Int J Qual Health Care* 2012;24(2):161-8. <http://doi: 10.1093/intqhc/mzs001>.
31. Silva PF, Waissmann W. Normatização, o Estado e a saúde: questões sobre a formalização do direito sanitário. *Ciênc Saúde Coletiva* 2005;10(1):237-44. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232005000100030>.
32. Rosa AS, Cavicchioli MGS, Bretas AV, Carvalho Ana, Pedrão L. Relação interpessoal como forma de cuidado de enfermagem nas estratégias de saúde da família. *Rev Enferm UERJ* 2014;22(1):96-102.
33. Mendes ST. A necessidade de humanização na assistência de enfermagem na Estratégia Saúde da Família [Monografia]. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Medicina, Núcleo de Educação em Saúde Coletiva; 2013. 42f.
34. Cassiano A, Araujo M, Holanda C, Costa R. Percepção de enfermeiros sobre a humanização na assistência de enfermagem no puerpério imediato. *Rev Pesqui Cuid Fundam* 2015;7(1):2051-60.
35. Haddad J, Amado J, Machado E, Zoboli E. A comunicação terapêutica na relação enfermeiro-usuário da atenção básica: um instrumento para a promoção da saúde e cidadania. *O Mundo da Saúde* 2011;35(2):145-55
36. Broca PV, Ferreira MA. Processo de comunicação na equipe de enfermagem fundamentado no diálogo entre Berlo e King. *Esc Anna Nery Enferm* 2015;19(3):467-74.
37. Vilela SC, Carvalho AMP, Pedrão LJ. Relação interpessoal como cuidado na enfermagem. *Rev Enferm UERJ* 2014;22(1):96-102
38. Kestenberg C. A habilidade empática e socialmente aprendida: um estudo experimental com graduandos de enfermagem. *Rev Enferm UERJ* 2013;21(4):427-33.
39. Andrade TG, Carvalho DP, Borges LR, Costa CFS, Silveira RS, Fernandes GFM et al. O uso da empatia por profissionais de enfermagem: uma revisão integrativa in: Evento: Congresso de Iniciação Científica Rio Grande do Sul, Brasil; 2012.