



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL)  
FACULDADE DE MEDICINA (FAMED)  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENSINO NA SAÚDE  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO NA SAÚDE (MPES)**

**LEYDJANE NUNES CARVALHO**

**PRODUTO EDUCACIONAL**

**APP COMUNICAÇÃO EMPÁTICA: APRENDENDO A FALAR E OUVIR COM  
O CORAÇÃO**

**MACEIÓ  
2021**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (UFAL)  
FACULDADE DE MEDICINA (FAMED)  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENSINO NA SAÚDE  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO NA SAÚDE (MPES)**

**LEYDJANE NUNES CARVALHO**

**APP COMUNICAÇÃO EMPÁTICA: APRENDENDO A FALAR E OUVIR COM  
O CORAÇÃO**

Produto educacional desenvolvido a partir dos resultados obtidos no trabalho “O ensino da Comunicação na Formação Médica: uma Perspectiva de fomentar o Cuidado Integral”, apresentado ao Programa de Pós-graduação em Ensino na Saúde da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Alagoas (MPES/FAMED/UFAL), como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Ensino na Saúde.

Orientador: Prof. Dr. Waldemar Antônio das Neves Júnior  
Coorientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Divanise Suruagy Correia

**MACEIÓ  
2021**

## RESUMO

A comunicação é fundamental para a prática do cuidado. Uma comunicação eficaz gera impactos positivos nas relações interpessoais e nos espaços de trabalho, podendo prevenir situações de conflito e aumentar a satisfação dos/as usuários/as com a assistência, propiciando o vínculo e a adesão ao tratamento. A comunicação numa perspectiva empática gera vínculo e conexão que podem fortalecer a relação terapêutica e contribuir para o cuidado integral, visto que nesse tipo de comunicação as emoções do usuário são valorizadas no esforço de compreendê-lo integralmente. Para o exercício e aprimoramento da comunicação e empatia, propõe-se o protótipo de aplicativo que tem como objetivo criar uma rede colaborativa para a partilha de saberes e experiências a respeito da empatia e comunicação; favorecendo também o treinamento de habilidades de comunicação e reconhecimento das emoções por meio de recursos digitais e gamificação.

**Palavras-Chave:** Comunicação. Empatia. Estudante de medicina. Aplicativo. Interatividade.

## 1. PRODUTO EDUCACIONAL 3

### 1.1 TÍTULO

APP Comunicação Empática: Aprendendo a falar e ouvir com o coração.

*APP Empathic Communication: Learning to speak and listen with the heart.*

*APP Comunicación empática: aprender a hablar y escuchar con el corazón.*

### 1.2 TIPO DE PRODUTO

Protótipo de aplicativo.

### 1.3 PÚBLICO-ALVO

Estudantes e profissionais de Medicina e demais áreas da saúde.

### 1.4 INTRODUÇÃO

A comunicação é considerada instrumento de trabalho fundamental para os/as profissionais de saúde e uma das principais ferramentas do cuidado. Uma comunicação eficaz pode auxiliar no enfrentamento de desafios e na transformação de práticas, impactando positivamente nas relações interpessoais e nos espaços de trabalho. Para além disso, pode prevenir situações de conflito e aumentar a satisfação dos/as usuários/as com a assistência, além de favorecer o vínculo e a relação de confiança (REIS *et al.*, 2018; HOLMES *et al.*, 2020; DECETY, 2020).

A comunicação numa perspectiva empática pode trazer benefícios para a relação médico-paciente, tendo em vista a construção do vínculo e conexão que podem fortalecer a relação terapêutica e contribuindo para o cuidado integral, uma vez que nesse tipo de comunicação há o cuidado, atenção e valorização dos sentimentos do usuário – bem como a comunicação é estabelecida a partir

do exercício de se colocar no lugar do outro, ou seja, exercitando a empatia. A empatia é particularmente importante no contexto do atendimento médico (DÍEZ-GOÑI, RODRÍGUEZ-DÍEZ, 2017; ABE *et al.* 2018; YUN *et al.* 2018).

Ao possibilitar a compreensão dos sentimentos/emoções, a comunicação empática gera conexão entre as pessoas, cessando o processo de isolamento provocado pelo sentimento de incompreensão. A comunicação empática pode solucionar conflitos e melhorar as relações ao aproximar e conectar pessoas por meio da compreensão das emoções (PLATT; KELLER, 1994; OLIVEIRA *et al.*, 2004).

## 1.5 OBJETIVOS

### 1.5.1 Geral

Propor uma comunidade virtual voltada para o treinamento das habilidades de comunicação e empatia por meio de aplicativo digital.

### 1.5.2 Específicos

- Elaborar um protótipo de aplicativo sobre a comunicação empática;
- Sensibilizar estudantes e profissionais de Medicina e outras áreas da saúde sobre a comunicação empática.
- Proporcionar ferramentas para o treinamento de habilidades de comunicação por meio de recursos digitais e atrativos com gamificação.

## 1.6 MÉTODO

Para o desenvolvimento do produto foram utilizados os recursos da plataforma *on-line* Canva e o aplicativo Marvel. O processo de construção envolveu as seguintes etapas:

Na primeira etapa foi construído o protótipo de baixa fidelidade, organizando as ideias para a o desenvolvimento do aplicativo.

Na segunda etapa foi elaborado o protótipo de alta fidelidade, utilizando-se as plataformas Canva e Marvel *app*.

O Canva foi utilizado para a montagem da arte das imagens de cada tela do *app*. As imagens, denominadas de elementos, foram selecionadas na plataforma do Canva; os textos foram adicionados e as fontes editadas para ter um visual atrativo. O arquivo com as imagens foi exportado no formato JPG. Em seguida, foi realizado o *upload* dessas imagens no Marvel *app*.

O Marvel *app* é uma plataforma que disponibiliza recursos para desenvolver protótipos de aplicativos com interface clicável.

## 1.7 RESULTADOS

Espera-se que o protótipo possa dar origem a um aplicativo realmente viável para o treinamento de habilidades de comunicação. Além disso, a proposta do App Comunicação Empática: Aprendendo a ouvir e falar com o coração é criar uma rede colaborativa para a partilha de saberes e experiências a respeito da empatia e comunicação; disponibilizando também um banco de dados com cursos, vídeos, artigos, casos e outros materiais de estudo; recursos para estimular o autocuidado e gamificação para favorecer a compreensão sobre as emoções.

Para acessar e visualizar o App Comunicação Empática: Aprendendo a ouvir e falar com o coração clique [aqui](https://marvelapp.com/prototype/2ajgaifg).<sup>1</sup>

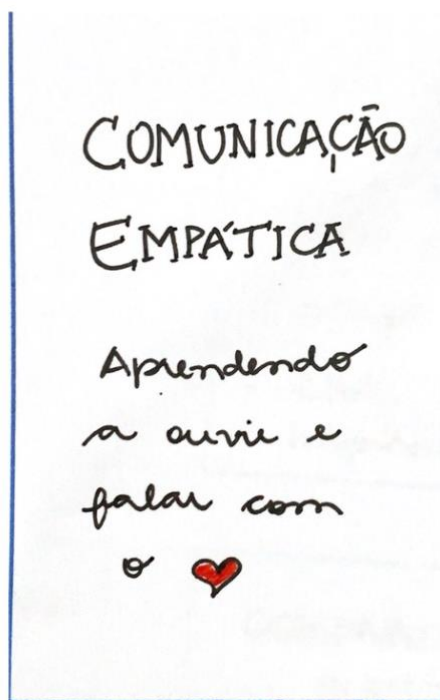
A seguir, imagens do protótipo de baixa fidelidade do aplicativo.

---

<sup>1</sup> O aplicativo pode ser acessado através do seguinte endereço: <https://marvelapp.com/prototype/2ajgaifg>.

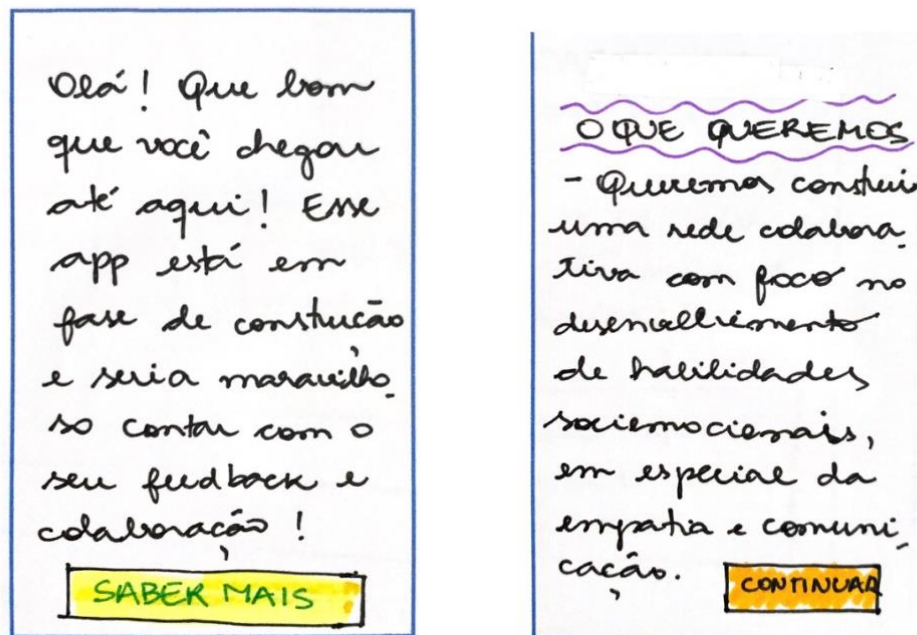
**PROTÓTIPO DE BAIXA FIDELIDADE – APP COMUNICAÇÃO EMPÁTICA:  
APRENDENDO A FALAR E OUVIR COM O CORAÇÃO**

**FIGURA 1 – Telas 1**



**Fonte:** Elaborado pela autora, 2021.

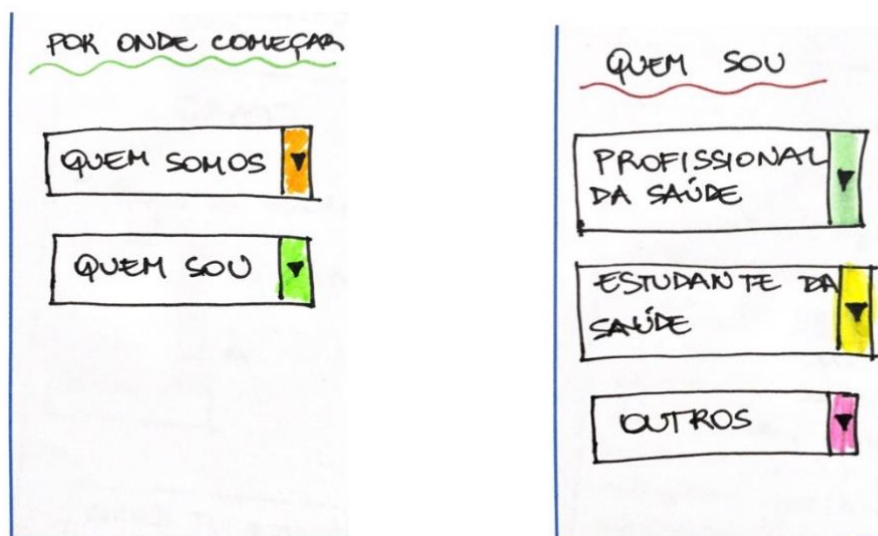
**FIGURA 2 – Tela de boas-vindas / objetivos**



Fonte: Elaborado pela

autora, 2021.

**FIGURA 3 – Por onde começar / quem sou**



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

**FIGURA 4 – Cuidados éticos / recursos**

CUIDADOS ÉTICOS	RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"><li>- SIGILO/Respeito</li><li>- Termos de uso</li><li>- <u>NÃO DEVERA</u>:<ul style="list-style-type: none"><li>• comentários de caráter proscritório, intolerante, discriminatório, racista, religioso, político, ofensivo, homofóbico, ou nude ...</li><li>• fornecer aconselhamento médico/psicológico...</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <u>Treino de habilidades de comunicação</u></li><li>- <u>GAME</u><ul style="list-style-type: none"><li>• Você reconhece essa emoção?</li></ul></li><li>- Para saber mais sobre as emoções</li><li>- Compartilhar exp.</li><li>- CHAT</li><li>- Respiração diária</li></ul>

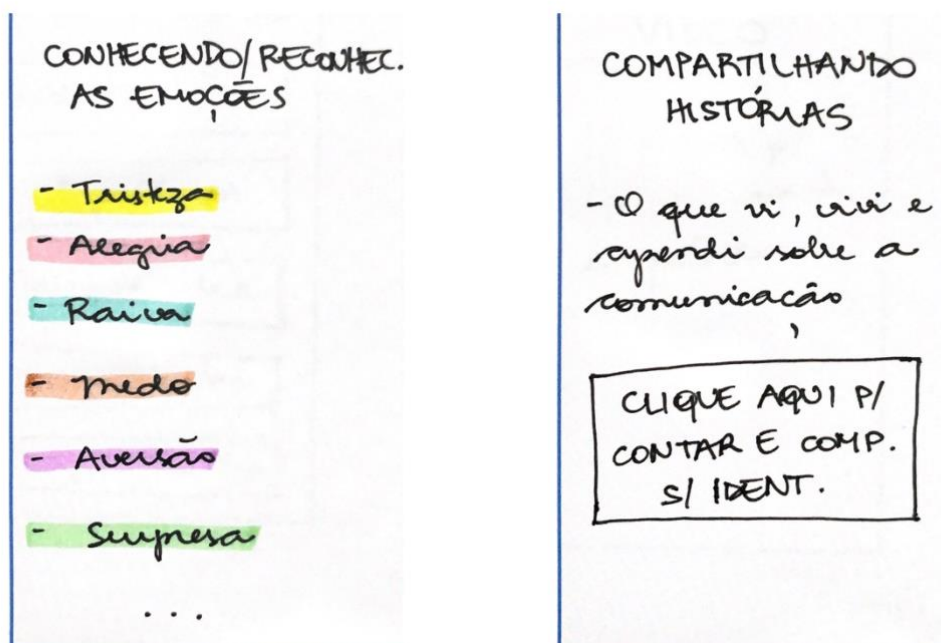
Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

**FIGURA 5 – Treino de habilidade / game**

TREINO DE HABIL.	GAME
<ul style="list-style-type: none"><li>- caso / Como fazer?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- O que está sentindo?</li></ul>
<div>ENVIAR P/ FEEDBACK</div>	<div>FIGURA</div> <div><div>triste</div><div>feliz</div><div>medo</div><div>raiva</div></div>

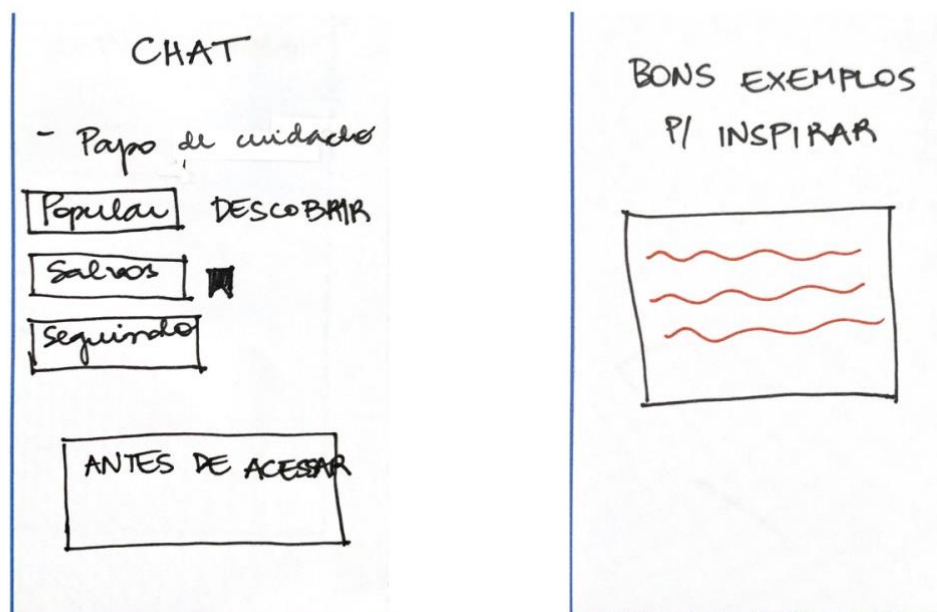
Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

**FIGURA 6 – Conhecendo e reconhecendo emoções / compartilhando histórias**



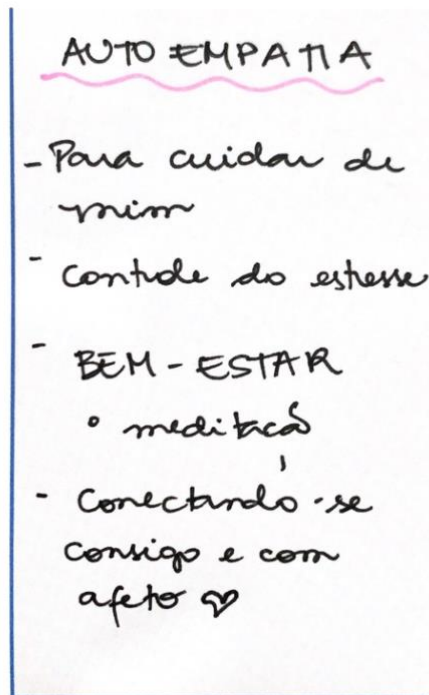
Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

**FIGURA 7 – Chat / bons exemplos para inspirar**



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

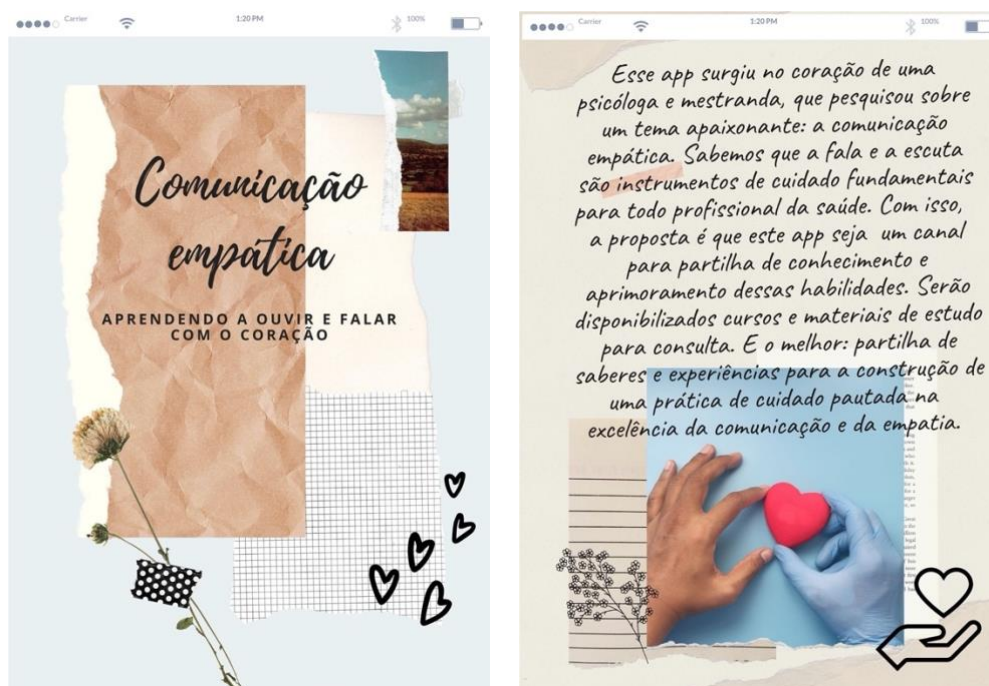
**FIGURA 8 – Autoempatia**



**Fonte:** Elaborado pela autora, 2021.

## PROTÓTIPO DE ALTA FIDELIDADE – APP COMUNICAÇÃO EMPÁTICA: APRENDENDO A FALAR E OUVIR COM O CORAÇÃO

FIGURA 9 – Tela inicial e tela de boas-vindas



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

**FIGURA 10 – Telas de feedback, cadastro e login**



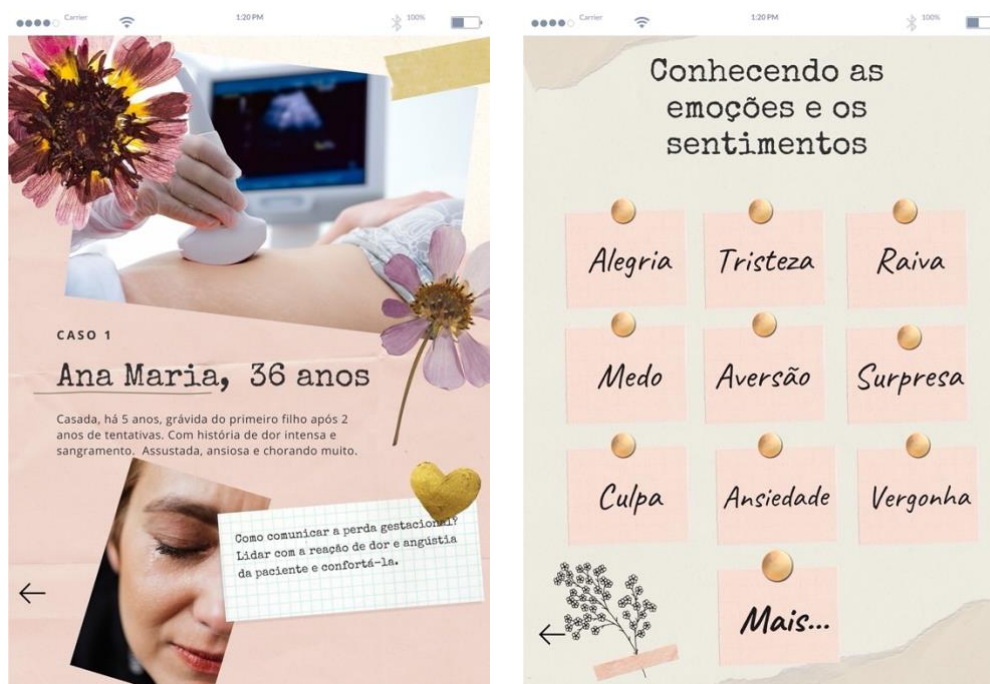
Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

**FIGURA 11 – Cuidados éticos e menu principal**



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

**FIGURA 12 – Caso 1 / Conhecendo as emoções e sentimentos**



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

**FIGURA 13 – O que estou sentindo / Compartilhando histórias**



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

**FIGURA 14 – Bons exemplos para inspirar / Papo de cuidado**



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

**FIGURA 14 – Autoempatia / Inspiração diária**



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

## REFERÊNCIAS

ABE, K. *et al.* Associations between emotional intelligence, empathy and personality in Japanese medical students. **Bmc Medical Education**, v. 18, n. 1, p. 1-9, 27 mar. 2018. Disponível em: <https://bmcmmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-018-1165-7>. Acesso em: 10 jul. 2021.

DECETY, J. Empathy in Medicine: what it is, and how much we really need it. **The American Journal of Medicine**, v. 133, n. 5, p. 561-566, mai. 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.amjmed.2019.12.012>. Acesso em: 08 jul. 2021.

DÍEZ-GOÑI, N.; RODRÍGUEZ-DÍEZ, M.C. ¿Por qué es importante la enseñanza de la empatía en el Grado de Medicina? **Revista Clínica Española**, v. 217, n. 6, p. 332-335, ago. 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rce.2017.01.005>. Acesso em: 09 jul. 2021.

HOLMES, K. S. *et al.* Personality Predictors of Communication Skills Among Orthopedic Surgery Residents. **Journal Of Surgical Education**, v. 77, n. 1, p. 202-212, jan. 2020. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31495746/#affiliation-3>. Acesso em: 11 jul. 2021.

YUN, J. Y. *et al.* Changing characteristics of the empathic communication network after empathy-enhancement program for medical students. **Scientific Reports**, v. 8, n. 1, p. 1-11, 10 out. 2018. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/328199974\\_Changing\\_characteristics\\_of\\_the\\_empathic\\_communication\\_network\\_after\\_empathy-enhancement\\_program\\_for\\_medical\\_students](https://www.researchgate.net/publication/328199974_Changing_characteristics_of_the_empathic_communication_network_after_empathy-enhancement_program_for_medical_students). Acesso em: 10 jul. 2021.

OLIVEIRA, V. Z. *et al.* Comunicação do diagnóstico: implicações no tratamento de adolescentes doentes crônicos. **Psicologia em estudo**, Maringá, v. 9, n. 1, p. 9-17, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pe/v9n1/v9n1a03.pdf>. Acesso em: 28 jun. 2021.

PLATT, F. W.; KELLER, V. F. Empathic Communication: A teachable and learnable skill. **Journal of General Internal. Medicine**, v. 9, p. 222-226, abr. 1994. Disponível em: <http://europepmc.org/abstract/MED/8014729>. Acesso em: 28 jun. 2021.

REIS, J. B. *et al.* Câncer de cabeça e pescoço: a comunicação e os seus significados. **Revista de Enfermagem Ufpe On Line**, Recife, v. 12, n. 12, p. 3263, 2 dez. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/237730/30778>. Acesso em: 03 jul. 2021.