

CZU: 378.011.32:61:159.9

DOI: 10.36120/2587-3636.v30i4.152-160

## ARGUMENTE PRIVIND IMPORTANȚA EMPATIEI PROFESIONALE A STUDENȚILOR MEDICINIȘTI

Viorica OALA, asistent universitar

<https://orcid.org/0000-0001-8855-6713>

Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „N. Testemițanu”

**Rezumat.** Articolul prezintă argumente teoretice privind semnificația științifică a empatiei profesionale ca o competență importantă recomandabilă studenților mediciniști, care le permite să înțeleagă pacienții la un nivel mai profund, să construiască relații pozitive, de susținere medic-pacienți facilitând vindecarea acestora în timp rezonabil. Formarea la studenții mediciniști a empatiei profesionale conduce la reducerea stresului și a anxietății pacienților, ceea ce poate fi benefic pentru sănătatea și bunăstarea generală a acestuia. În plus, manifestarea empatiei poate ajuta studenții la medicină să construiască relații de încredere cu pacienții săi pe termen lung. Analiza atentă a standardelor profesionale a medicilor și a programelor de studii la medicină permite concluzia finală, că această competență profesională este recunoscută ca o condiție esențială pentru eficiența profesională.

**Cuvinte-cheie:** empatie, studenți mediciniști, educație, medicină, empatie profesională a medicilor.

## ARGUMENTS REGARDING THE IMPORTANCE OF PROFESSIONAL EMPATHY OF MEDICAL STUDENTS

**Summary.** The article provides theoretical arguments regarding the scientific significance of professional empathy as an important skill for medical students, which allows them to understand patients at a deeper level, to establish positive and supportive doctor-patient relationships facilitating their recovery in a timely manner. Training medical students in professional empathy reduces stress and anxiety in patients, which can have a positive impact on their overall health and well-being. In addition, showing empathy can help medical students develop long-term relationships and trust with their patients. A careful analysis of the professional standards of doctors and medical courses leads to the final conclusion, that this professional competence is recognized as an important condition for professional activity.

**Key words:** empathy, medical students, education, medicine, doctors' professional empathy.

**Actualitatea și oportunitatea cercetării empatiei profesionale a studenților mediciniști** rezultă din afirmația: „*Viața profesională a medicului este asemenea unui rollercoaster*” [25] fiind o adevărată provocare, cu evident caracter permanent, în care se poți experimenta, în mod regulat, sentimente de împlinire și satisfacție, dar și emoții de frustrare și anxietate. Potrivit opiniei lui Arnold P. Gold Foundation, promovarea empatiei în medicină este apreciată ca „*o relație de respect și compasiune între medici, membrii echipei de asistență medicală și pacienții lor*” [8, p. 14]. Aceasta implică înțelegerea nevoilor pacienților (nevoia de a-i asculta și de a-i trata ca atare). Promovarea empatiei în medicină necesită preluarea unei abordări active în învățarea și îmbunătățirea relațiilor medic-pacient. Acest lucru poate fi realizat prin dezvoltarea unor programe de educație și training pentru medici și asistenți medicali, care să le ofere oportunitatea de a învăța despre empatie în comunicarea profesională. Specialiștii în domeniul medicinei recomandă personalului medical să asigure un mediu pozitiv și respectuos pentru întâlnirile medic-

pacient și dezvoltarea unor practici de îngrijire a pacienților care să susțină relațiile comunicative bazate pe empatie. Acest lucru poate fi realizat prin furnizarea de informații specifice, încurajarea pacienților să-și exprime îngrijorările și schimbarea modului în care medicii comunică cu pacienții săi. Un articol publicat pe 26 ianuarie 2019 în *Modern Healthcare* scoate în evidență importanța asigurării de către toți membrii echipei de îngrijire a sănătății bolnavilor prin instruire continuă cu privire la modul de utilizare a celor mai bune practici de comunicare empatică cu pacienții pentru a obține rezultate optime „*Empatia medicului este un factor-cheie al satisfacției pacientului*” [17].

Empatia depășește cu mult istoricul medical, semnele și simptomele pacientului, fiind mai mult decât un diagnostic și tratament clinic. Compasiunea implică conexiune și înțelegere, care sunt benefice pentru minte, corp și spirit. Exprimarea empatiei este extrem de eficientă, deoarece crește speranțele pacientului, reduce anxietatea și îmbunătățește sănătatea. Studiile au arătat că „*compasiunea și empatia sunt asociate cu o mai bună acceptare a medicamentelor, cu mai puține erori medicale, și cu o mai mare satisfacție a pacientului. Exprimarea empatiei, răbdării și toleranței față de pacient promovează umanismul în domeniul îngrijirii sănătății*” [31]. Aceasta lucru înseamnă că, atunci când medicii și alți furnizori de îngrijire medicală își arată compasiunea și empatia față de pacient, aceste sentimente pot avea un efect pozitiv asupra experienței pacientului și a rezultatelor tratamentului. Empatia poate ajuta medicii să înțeleagă mai bine circumstanțele și nevoile pacientului și să ofere îngrijiri adecvate, prevenind erorile medicale. Cea mai mică expresie de empatie poate lăsa o impresie de durată. Cei de la Cleveland Clinic expun în videoul, care a devenit o senzație virală (*Empathy: The Human Connection to Patient Care*), câteva momente speciale, care exemplifică puterea empatiei în asistența medicală.

„*Îngrijirea pacientului este mai mult decât doar vindecare - construiește o conexiune care cuprinde mintea, trupul și sufletul. Dacă ai putea sta în pielea altcuiva. . . auzi ce aud. Vezi ce văd ei. Simte ceea ce simt ei*” [29].

În ultimii ani, termenul „*empatie*” este pus în discuție tot mai des, fapt menționat și de diez.md „*cel mai căutat cuvânt în anul 2021 a fost „empatie”, de altfel, acest cuvânt se menține în topul căutărilor anuale câțiva ani la rând*” [30].

Conform dicționarului Merriam-Webster, conceptul *empatie* poate fi definit ca: „*acțiunea de a înțelege, de a fi conștient, de a fi sensibil și de a experimenta în mod indirect sentimentele, gândurile și experiența altuia, fie din trecut, fie din prezent, fără a avea sentimentele, gândurile și experiența pe deplin comunicate într-o manieră obiectiv explicită.*” [10]. Adrian Vântu în revista *Psihologia Românilor Inteligenți* afirmă că: „*Empatia este capacitatea de a înțelege și de a simți emoțiile și gândurile unei persoane, ca și cum le-am trăi noi*” [4].

Autorul Nigel Cumberland susține că: „*Adevărata empatie nu înseamnă așteptarea de a înțelege o altă persoană; este vorba de a căuta proactiv să faci acest lucru. Este*

*nevoie de efort pentru a acorda altor persoane timpul și atenția completă; pentru a-i întreba pe ceilalți cum se simt și dacă se descurcă bine cu lucrurile. Și nu-i trece cu vederea pe cei mai apropiați de tine. Nu lua pe nimeni niciodată de la sine înțeles. Evită să fii prea preocupat să stai și să vorbești cu copiii, partenerii și colegii tăi”* [26]. Aceste recomandări sunt importante pentru a construi relații profunde și durabile. Empatia necesită eforturi, totodată, este una dintre cele mai importante competențe socio-profesionale ale pe care le putem forma în învățământul superior medical.

Brene Brown, fiind autoare a multor articole referitoare la empatie, dezvoltă o înțelegere a sensului acestui cuvânt, declarând că: *„Empatia înseamnă conectarea cu oamenii, așa că știm că nu suntem singuri atunci când luptăm. Empatia este o modalitate de a te conecta la emoția pe care o trăiește altă persoană; nu necesită ca noi să fi trecut prin aceeași situație prin care trec ei”* [7].

Analizând aceste semnificații ale conceptului *empatie*, putem argumenta că prin comunicarea empatică putem stabili relații armonioase cu cei din jur, fie că este vorba de familie, prieteni, colegi sau persoane pe care le întâlnim pentru prima dată. Empatia implică înțelegerea sentimentelor, nevoilor vitale ale celuilalt și a capacității de a vedea lucrurile din punctul de vedere al celuilalt. Prin înțelegerea perspectivei celuilalt și prin comunicarea în mod empatic, putem crea un mediu în care să ne simțim în siguranță și în care relațiile să poată prospera. Comunicarea empatică implică ascultarea activă, feedback și validarea sentimentelor celuilalt. Ascultarea activă implică concentrarea atentă asupra persoanei pe care o înțelegem, în timp ce feedback-ul se referă la modul în care răspundem. Validarea sentimentelor se referă la recunoașterea și acceptarea sentimentelor celuilalt, indiferent de cum vă simțiți voi. Acest lucru ne ajută să ne conectăm mai bine cu cei din jur și să învățăm să ne acceptăm reciproc și să îi înțelegem mai bine. De asemenea, empatia implică controlul asupra propriilor emoții și abilitatea de a răspunde de manieră empatică și adecvată la starea emoțională a celuilalt, ne ajută să ne menținem calmi și să gândim strategic în ciuda oricăror provocări sau conflicte. În cele din urmă, empatia implică abilitatea de a acționa în manieră pașnică și respectuoasă astfel ca orice discuție să se poate rezolva prin comunicare empatică, în loc de abordări conflictuale. În acest mod, comunicarea empatică oferă o cale de ieșire rapidă și eficientă din orice conflict contribuind la menținerea unor relații armonioase.

În unul din interviurile acordate la emisiunea *Prin Obiectiv*, dr. Cristiana Bălan, psiholog și doctor în științe ale educației, vine cu o explicație amplă referitoare la teoria despre ce înseamnă empatie, care ar susține semnificațiile prezentate anterior: *„Abilitatea de a recunoaște, de a percepe și de a simți direct emoțiile celorlalte persoane fără a fi nevoie ca acestea să ni le explice, să ni le traducă, să intermedieze ceva între noi și persoanele respective. Este capacitatea de a te pune în pielea celuilalt. Englezii spun „de a umbla în pantofii lui”* [1]. Este o abilitate care ne ajută să fim mai buni comunicatori și

să înțelegem mai bine intențiile celorlalți. Această abilitate poate fi învățată și dezvoltată prin exercițiu și prin încercarea de a ne pune în pielea celorlalți și de a vedea lumea din perspectiva altora.

Cercetătoarea Anca Toma menționează: „*comunicarea este abilitatea esențială de conectare cu celălalt, dar, la rândul său, este cea pe care o neglijăm cel mai mult. Și în acest domeniu, se remarcă importanța legăturii între comunicare și empatie. Empatia este caracteristica oamenilor capabili să se gândească și la altcineva în afară de ei înșiși. Oamenii empatici, în general, sunt capabili să simtă ceea ce simt ceilalți, să le identifice emoțiile și să meargă până la stadiul în care să se simtă la fel cu persoana pentru care simt empatie. Empatia presupune acceptarea necondiționată a ideilor, sentimentelor, credințelor celuilalt, chiar dacă acestea sunt diferite de propriile modele de referință, de modul subiectiv de a privi respectivele informații; presupune de asemenea rezonanța cu celălalt*” [2].

Empatia joacă un rol important în toate aspectele vieții cotidiene, iar atunci când pretindem să introducem acest termen în medicină, acest termen capătă o mai mare valoare. Medicina se confruntă adesea cu momente neașteptate. O problemă aparent minoră se poate transforma într-o adevărată tragedie. Prin urmare, pacienții sunt predispuși acumulării de dispoziții negative: se pot simți adesea neputincioși și fără speranță. Aici intervine medicul, care, pe lângă expertiza medicală, trebuie să ofere pacientului suport emoțional și încredere, pentru a gestiona cu succes situația. Aceasta este o datorie morală, un semn de responsabilitate și prudență, mai ales atunci când se confruntă cu boli grave. Empatia se referă la capacitatea medicului de a înțelege și simți sentimentele pacientului și de a-i oferi suportul și încurajarea necesară. Medicul trebuie să fie conștient de nevoile pacientului și să-i ofere sprijinul mental de care are nevoie. Acesta poate fi o conversație, o îmbrățișare, o încurajare sau chiar o explicație în profunzime a simptomaticei și remediilor pentru boala pacientului.

În plus, medicul trebuie să înțeleagă faptul că pacienții sunt îngrijorați și să țină cont de aceste sentimente, astfel încât să le poată acorda îngrijirile potrivite și să îi poată încuraja să-și ia în serios tratamentul. Empatia în medicină poate contribui la îmbunătățirea comunicării dintre medic și pacient și poate ajuta la crearea unui mediu relaxat, în care pacientul se poate simți în siguranță. Coulehan JL, Platt FW, Egener B definesc empatia, precum: „... *capacitatea de a înțelege situația, perspectiva și sentimentele pacientului și de a putea comunica pacientului această înțelegere*” [9]. Sinclair S, Beamer K, Hack TF argumentează că: „*această definiție subliniază componenta cognitivă a empatiei, dar nu precizează explicit rezonanța emoțională dintre medic și pacient care este, de asemenea, identificată ca o componentă a empatiei*” [22]. Br. J Gen Pract afirmă: „*capacitatea furnizorilor de servicii medicale de a empatiza, sau cel puțin să pară să empatizeze, este de mare importanță atât pentru pacient, cât și pentru furnizor*” [6]. O revizuire sistematică

a literaturii privind efectele empatiei permite concluzia că: „... *empatia este un factor important în satisfacția și aderarea pacientului, în scăderea anxietății și a stresului pacienților, în stabilirea unor rezultate diagnostice și clinice mai bune și în consolidarea permanentă a sănătății pacientului*” [10].

Analiza semnificațiilor științifice ale termenului empatie lasă loc să se creadă că, „*În trecut, empatia era considerată o trăsătură înăscută care nu putea fi predată, dar cercetările au arătat că această competență umană vitală este variabilă și poate fi predată furnizorilor de servicii medicale. Dovezile pentru îmbunătățirea empatiei apreciate de pacienți la medici au fost demonstrate în studii-pilot și de retenție [20] și într-un studiu controlat randomizat [19]. O dovadă suplimentară că formarea abilităților de comunicare pentru medici îmbunătățește scorurile de satisfacție a pacienților au fost raportate într-un studiu observațional la scară largă*” [5].

Asistența medicală, plină de compasiune este asociată cu multe beneficii, inclusiv o experiență mai bună a pacientului, aderarea la recomandările de tratament, rezultate clinice mai bune, mai puține erori medicale și reclamații de malpraxis și o loialitate mai mare a medicului.

După mai multe studii făcute, experții antici cred că „*un medic nu poate empatiza cu adevărat cu fiecare pacient - altfel va fi epuizat emoțional*” [24]. Potrivit acestora, un medic poate fi eficient doar dacă nu acordă atenție stării emoționale a pacienților săi. Acest lucru permite medicului să ia decizii obiective cu privire la îngrijirea medicală.

În contrariu la cele expuse, cei de la revista Physician Wellness Hub vin cu recomandarea concluzivă: „*Comunicarea empatică este una dintre cele mai importante abilități pe care le poate avea un medic - și este cheia pentru crearea unei culturi medicale mai bune*” [28]. Aceasta se referă la capacitatea medicului de a se pune în locul pacientului și de a înțelege sentimentele și preocupările pacientului. Această abilitate de a asculta cu adevărat și de a oferi empatie înseamnă că medicul poate oferi asistență și consiliere potrivite pacientului.

La fel și Kristy Kennedy menționează că: „*anume controlul impulsului de a empatiza cu sentimentele altora ne poate ajuta să luăm decizii mai bune atunci când emoțiile cuiva ne copleșesc*” [13]. MEDIjobs precizează: „*empatia are și un rol terapeutic și poate reduce nivelul de anxietate al pacienților. Când o persoană simte că doctorul îi înțelege condiția și problemele, se va simți mai confortabil în orice situație medicală*” [25]. „*Un număr tot mai mare de cercetări arată că empatia sporită a medicului poate reduce durerea și anxietatea, împreună cu câteva alte rezultate de sănătate și poate îmbunătăți calitatea generală a îngrijirii*” [12]. Empatia poate fi de mare ajutor și în tratamentul pacienților. Unele studii au arătat că pacienții tratați de medici empatici au o mai mare încredere în medicii lor și sunt mai dispuși să respecte tratamentul prescris. De asemenea, medicii empatici se pot concentra pe problemele și nevoile pacienților lor, ceea ce poate ajuta la

obținerea de informații mai relevante și la îmbunătățirea calității îngrijirii furnizate. În plus, această abordare poate ajuta medicii să se conecteze cu pacienții și să-i motiveze să-și schimbe obiceiurile nesănătoase și să abordeze problemele de sănătate cu care se confruntă.

Prianna Menezes, Salman Y. Guraya and Shaista Salman Guraya, analizând lucrarea „*What is medicine and what is a doctor? Medical students' perceptions and expectations of their academic and professional career*” de Draper C, Louw G., afirmă că: „*în general, etosul majorității programelor de studii profesionale din domeniul sănătății utilizează modele biomedicale tipice care se concentrează în primul rând pe predarea, formarea și practicarea medicinei clinice, cu mai puțin accent pe bunăstarea psiho-socială a pacienților. În absența unei integrări riguroase a cunoștințelor biomedicale cu înțelegerea comportamentelor umane va detașa și mai mult studenții din domeniul științelor medicale și ale sănătății și profesioniștii din domeniul sănătății de emoțiile contextualizate ale pacientului. De asemenea, empatia joacă un rol vital în practica interprofesională, în care medicii din diverse discipline lucrează împreună pentru a obține rezultate clinice sigure și eficiente legate de pacient, prin luarea deciziilor în comun și prin consultări regulate între echipele de asistență medicală și pacienți*” [16].

Un alt argument de natură curriculară o putem găsi în Codul moral al Universității de Stat de Medicină și Farmacie N. Testemițanu: „*O cultură organizațională bazată pe valori pune accentul nu pe o respectare mecanică a unor reguli, ci pe discernământ, pe orientarea morală și pe modelele prosociale de comportament*” [3]. Conform studiilor prezentate de dr. Nicolae-Iordache la conferința *Leaders in Healthcare* România, „*medicii depersonalizați sunt mai supuși erorii. Posibilitatea de a face o greșeală crește cu aproximativ 50% comparativ cu personalul medical care pune accent pe importanța empatiei*” [25].

Capacitatea de a empatiza și în situații stresante, aduce și alte beneficii, cum ar fi creșterea stimei de sine și poate ajuta la reducerea sentimentelor negative asociate cu stresul. De asemenea, poate ajuta la îmbunătățirea relațiilor cu ceilalți, deoarece poate contribui la creșterea comunicării și a încrederii reciproce. În plus, poate ajuta la îmbunătățirea abilităților de rezolvare a problemelor și poate ajuta la crearea de soluții alternative pentru o mai bună gestionare a stresului. Pe de altă parte, poate ajuta la creșterea empatiei și înțelegerii față de ceilalți și poate contribui la crearea unui mediu mai dornic și acceptant. Acest lucru poate ajuta la crearea unei atmosfere pozitive și de încredere în relații și poate contribui la reducerea izolării și a sentimentului de singurătate.

**În concluzie**, argumentele științifice prezentate converg spre ideea de a consolida importanța formării la studenții mediciști a competenței profesionale *empatia*: „*compasiunea și empatia sunt componente esențiale ale medicinei bune. Atunci când profesioniștii din domeniul sănătății acordă îngrijiri umaniste, pacienții au mai multe șanse să adere la ordinele lor medicale, ceea ce are ca efect rezultate mai bune în materie*”

*de sănătate. Atunci când pacienții se angajează în practici preventive de asistență medicală și se vindecă mai repede, aceasta duce la economii de costuri pentru sistemul de sănătate” [8, p.14].*

Comunicarea eficientă este un factor important în cooperarea dintre medici și pacienți și este o componentă cheie a îngrijirii medicale. Când comunicarea dintre medic-pacient este centrată pe pacient, aceasta devine terapeutică. Permite încredere și respect reciproc în procesul de îngrijire, promovând astfel practici de îngrijire care răspund nevoilor, preocupărilor și preferințelor pacienților și îngrijitorilor.

Cercetările arată că există corelații pozitive între abilitățile de comunicare ale membrilor echipei medicale și capacitatea pacientului de a urma sfaturile medicale, autogestionarea bolilor cronice și adoptarea de comportamente preventive de sănătate. La ora actuală, studiile arată că abilitatea clinicianului de *„a explica, de a asculta și de a empatiza poate avea un efect profund asupra rezultatelor sănătății biologice și funcționale, precum și asupra satisfacției pacientului și asupra experienței de îngrijire”*. În plus, comunicarea între membrii echipei medicale afectează calitatea relațiilor și satisfacția în muncă având impact profund asupra siguranței pacienților [29].

Preocuparea cercetătorilor în ultimii ani vizează identificarea celor mai eficiente strategii de formare a competenței de comunicare empatică. Cu toate acestea, autorii articolului *„Comunicare eficientă în mediul de sănătate: sunt absolvenții pregătiți pentru asta?”* sugerează că *„pentru dezvoltarea și extinderea efectivă a abilităților de comunicare interpersonală, ar trebui evaluat nivelul actual al abilităților de comunicare profesională și luate în considerare punctele forte și punctele slabe ale studenților mediciști”* [23]. Aceeași părere exprimă și *The Institute of Medicine*, privind profesiile și formarea competenței de comunicare profesională pentru medici și membrii echipei de asistență medicală. *„Similar altor proceduri de asistență medicală, abilitățile de comunicare pot fi învățate și îmbunătățite. Îmbunătățirea abilităților de comunicare necesită angajament și practică. Având în vedere multitudinea de dovezi care leagă comunicarea ineficientă clinician-pacient cu riscul crescut de malpraxis, neaderarea, nemulțumirea pacientului și a clinicianului și rezultatele precare ale sănătății pacientului, necesitatea abordării deficitelor de abilități de comunicare este de cea mai mare importanță”* [29].

## **Bibliografie**

### **În limba română:**

1. BĂLAN, C. Cum ne dezvoltăm empatia. Disponibil online: <https://www.youtube.com/watch?v=eUsohiMNnHc>
2. TOMA, A. Empatia în comunicare: o misiune necesară. 2021. Disponibil online: <https://www.debonaire.ro/blog/cosuri-cadou/empatia-in-comunicare-o-misiune-necesara>

3. USMF „Nicolae Testemițanu”. Codul Moral al USMF. 2020. Disponibil online: <https://usmf.md/sites/default/files/2020-11/Codul%20Moral%20al%20USMF%20%E2%80%9ENicolae%20Testemi%C8%9Banu%E2%80%9D.pdf>
4. VÎNTU, A. Ce este Empatia și de ce este esențială pentru o viață bogată. 2016. Disponibil online: <https://adrianvintu.net/2016/08/05/ce-este-empatia-si-de-ce-este-esentiala-pentru-o-viata-bogata/>

**În limba engleză:**

5. BOISSY, A.; WINDOVER, AK.; BOKAR, D.; KARAFI, M.; NEUENDORF, K.; FRANKEL, RM et al. Communication skills training for physicians improves patient satisfaction. In: *Journal Gen Intern Med.*, 2016. No. 31, pp. 755–61.
6. EBY, D. Empathy in general practice: its meaning for patients and doctors. In: *The British journal of general practice*, 2018. No. 68(674), pp. 412-413. doi: 10.3399/bjgp18X698453.
7. BROWN, B. *Empathy*. Integration Idea, 2020.
8. COHEN, MB. The healing hand. In: *Hum Pathol*, 2012. No. 43(10), pp. 1538–1540.
9. COULEHAN, JL.; PLATT, FW.; EGENER, B. et al. ‘Let me see if I have this right ...’: words that build empathy. In: *Ann Intern Med.*, 2001. No.135(3), pp. 221–227.
10. DERKSEN, F.; BENSING, J.; LARGO-JANSSEN, A. Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review. In: *Br J Gen Pract.*, 2013. No. 63(606), pp. 76-84.
11. DRAPER, C.; LOUW, G. What is medicine and what is a doctor? Medical students' perceptions and expectations of their academic and professional career. In: *Med Teach.*, 2007. No. 29(5), pp. 100–7. doi: 10.1080/01421590701481359.
12. HOWICK, J.; REES, S. Overthrowing barriers to empathy in healthcare: empathy in the age of the Internet. In: *Journal of the Royal Society of Medicine*, 2017. Volume 110, Issue 9.
13. KENNEDY, K. Understanding Three Types of Empathy for Emotional Intelligence. 2018. Disponibil online: <https://www.linkedin.com/pulse/understanding-three-types-empathy-emotional-christy-kennedy>
14. LEE, W.K.; HARRIS, C.C.D.; MORTENSEN, K.A. et al. Enhancing student perspectives of humanism in medicine: reflections from the Kalaupapa service learning project. In: *BMC Med Educ.*, 2016. No. 16, Article number: 137.
15. LONG, K.A. *Institute of Medicine. Health professions education: A bridge to quality*. Washington, D.C.: National Academies Press, 2003. 10.1177/1527154403258304.
16. MENEZES, P.; GURAYA, S.Y.; GURAYA, Sh. S. A Systematic Review of Educational Interventions and Their Impact on Empathy and Compassion of Undergraduate Medical Students. In: *Front. Med.*, 08 November 2021, Sec. Healthcare Professions Education, 2021. doi: 10.3389/fmed.2021.758377.



17. MIERES, J.; WRIGHT, M. Commentary: For more successful health policy and outcomes, think like a human, 2019.
18. PHILLIPS, M.; LORIE, A.; KELLEY, J.; GRAY, S.; RIESS, H. Long-term effects of empathy training in surgery residents: a one year follow-up study. In: *Eur J Person Centered Health*, 2013. No.1, pp. 326–32.
19. RIESS, H.; KELLEY, J.M.; BAILEY, R.W.; DUNN, E.J.; PHILLIPS, M. Empathy training for resident physicians: a randomized controlled trial of a neuroscience-informed curriculum. In: *J Gen Intern Med.*, 2012. No. 27, pp. 1280–86.
20. RIESS, H.; KELLEY, J.M.; BAILEY, R.W.; KONOWITZ, P.M.; GRAY, S.T. Improving empathy and relational skills in otolaryngology residents: a pilot study. In: *Otolaryngol Head Neck Surg*, 2011. No. 144, pp. 120–2.
21. RIESS, H. The Science of Empathy. In: *Journal of Patient Experience*, 2017. No. 4(2), pp. 74-77. doi:10.1177/2374373517699267.
22. SINCLAIR, S.; BEAMER, K.; HACK, T.F. et al. Sympathy, empathy, and compassion: a grounded theory study of palliative care patients' understandings, experiences, and preferences. In: *Palliat Med*, 2017. No. 31(5), pp. 437–447.
23. SKARBALIENE, A.; SKARBALIUS, E.; GEDRIME, L. *Effective communication in the healthcare settings: are the graduates ready for it?* 2019. DOI: 10.30924/mjcmi.24.si.9.
24. ZINN, W. The Empathic Physician. In: *Arch Intern Med.*, 1993. No. 153(3), pp. 306–312. doi:10.1001/archinte.1993.00410030022004

**Resurse electronice:**

25. *Cât de importantă este empatia în medicină?* Disponibil online: <https://medijobs.ro/blog/cat-de-importanta-este-empatia-in-medicina>
26. CUMBERLAND, N. 100 Things Successful People Do Quotes. Disponibil online: [https://www.goodreads.com/author/quotes/6978123.Nigel\\_Cumberland](https://www.goodreads.com/author/quotes/6978123.Nigel_Cumberland)
27. Dicționar Merriam-Webster. (28 dec. 2022). Empatie. Disponibil: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/empathy>
28. *Empathy in Medicine*. Physician Wellness Hub (July 29, 2020) Disponibil: <https://www.cma.ca/physician-wellness-hub/content/empathy-in-medicine>
29. *Empathy: The Human Connection to Patient Care*, (2013); Disponibil: <https://takealtus.com/2020/06/empathy-1/> *Impact of Communication in Healthcare*
30. <https://diez.md/2022/01/05/empatia-si-rezilienta-in-fruntea-clasamentului-dexonline-a-facut-topul-celor-mai-cautate-cuvinte-in-2021/>
31. STONE, J. The Importance of Empathy in Healthcare, 2019. Disponibil online: <https://blog.medicalgps.com/the-importance-of-empathy-in-healthcare/>