

Autora: Camile Lobello Olmo. **Orientadora:** Maria Lúcia Cardoso.

INTRODUÇÃO

O cuidado em saúde evoluiu do modelo mecanicista para o Modelo Biopsicossocial, fundamentado na humanização, districhado em paciente e família. Nesse contexto, habilidades relacionais comunicação assertiva, empatia e escuta ativa, tornam-se essenciais para construir vínculo terapêutico, garantir acolhimento e promover segurança do paciente. Essas competências, alinhadas ao modelo assistencial do HAOC, qualificam a interação profissional-paciente e fortalecem a prática clínica humanizada.

OBJETIVOS

- Relatar e analisar a aplicação da comunicação assertiva, empatia e escuta ativa na interação com pacientes e familiares em unidade oncológica.
- Evidenciar o impacto dessas habilidades na construção do vínculo terapêutico e na qualificação do cuidado.

MÉTODO

Relato de experiência, com abordagem descritiva e qualitativa, realizado durante vivência prática profissional na unidade de internação oncológica do Hospital Alemão Oswaldo Cruz (agosto/2025), na disciplina de Liderança e Competências Comportamentais na Prática da Enfermagem.

REFERÊNCIAS

- CARVALHO, A. C. V. et al. (2024). **A importância das soft skills na área da saúde suplementar.** Revista de Administração em Saúde, v. 23, n. 90.
- CASATE, J. C.; CORRÊA, A. K. (2012). **Humanização do atendimento à saúde: conhecimento veiculado na literatura brasileira de enfermagem.** Revista Brasileira de Enfermagem, v. 65, n. 2, p. 282-288.
- CAVALCANTE, H. A. C.; MONTEIRO, L. C. P.; NÓBREGA, M. V. (2020). **A importância das soft skills para o profissional de enfermagem: uma revisão integrativa.** Revista de Enfermagem UFPE online, Recife, v. 14, e245151.
- DE MARCO, M. A. (2003). **A face humana da medicina: do modelo biomédico ao modelo biopsicossocial.** São Paulo: Casa do Psicólogo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A experiência evidenciou que as soft skills são determinantes para a construção do vínculo terapêutico.

- No Quarto A, a paciente apresentou limitações na comunicação verbal, reforçando a importância da leitura da linguagem não-verbal.
- No Quarto B, o uso de perguntas abertas e escuta ativa permitiu aprofundar a compreensão da história clínica e familiar, fortalecendo o acolhimento e o plano de cuidados.

Essas interações demonstram que a Comunicação Não Violenta (CNV), associada à empatia, transforma desafios comunicacionais em oportunidades de cuidado seguro, efetivo e humanizado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prática confirmou que a comunicação assertiva, empatia e escuta ativa são pilares para um cuidado integral e humanizado. Essas habilidades sustentam o Modelo Biopsicossocial e constituem ferramentas terapêuticas e de liderança indispensáveis ao enfermeiro. Investir no desenvolvimento dessas competências fortalece a segurança, a qualidade assistencial e o protagonismo do paciente e da família.

- ENGEL, G. L. (1977). **The need for a new medical model: a challenge for biomedicine.** Science, v. 196, n. 4286, p. 129-136.
- FIGUEIREDO, T. G. S.; CORRÊA, C. M. (2022). **Empatia no cuidado em saúde: uma revisão integrativa.** Revista Brasileira de Educação Médica, Rio de Janeiro, v. 46, n. 4, e085.
- MULLER, M. C. (2002). **A comunicação como estratégia de cuidado com pacientes hospitalizados.** Revista Brasileira de Terapia Intensiva, v. 14, n. 2, p. 77-80.
- ROSENBERG, Marshall B. (2006). **Comunicação não-violenta: técnica para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais.** São Paulo: Ágora, 2006.