

**A COMUNICAÇÃO ASSERTIVA, EMPATIA E ESCUTA ATIVA COMO ELEMENTOS FUNDAMENTAIS NA
INTERAÇÃO PROFISSIONAL: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Camile Lobello Olmo¹, Maria Lucia Alves Pereira Cardoso²

¹Discente FECS HAOC. ²Docente e orientadora FECS HAOC.
E-mail: camile.olmo@gmail.com

Introdução: O presente relato de experiência aborda a aplicação da comunicação assertiva, da empatia e da escuta ativa como ferramentas essenciais na interação entre profissionais de enfermagem, pacientes e familiares em uma unidade oncológica hospitalar. A comunicação no contexto assistencial constitui um elemento determinante para o fortalecimento do vínculo terapêutico e para a efetivação de um cuidado verdadeiramente humanizado, especialmente diante da vulnerabilidade física e emocional que caracteriza o paciente oncológico. O objetivo foi compartilhar uma vivência prática realizada no Hospital Alemão Oswaldo Cruz, em agosto de 2025, durante a disciplina de Liderança e Competências Comportamentais na Prática da Enfermagem, analisando o papel das habilidades relacionais na qualificação da assistência e na promoção do acolhimento integral. **Método:** trata-se de um estudo descritivo, de abordagem qualitativa, na modalidade de relato de experiência, conduzido sob supervisão docente e centrado na aplicação prática das soft skills durante o atendimento a pacientes oncológicos. A experiência proporcionou o exercício direto da empatia, da escuta ativa e da comunicação assertiva, evidenciando sua influência na percepção e nas necessidades individuais dos pacientes. As interações observadas revelaram tanto os desafios da comunicação não verbal em situações de sofrimento quanto os benefícios do diálogo sensível, do uso de perguntas abertas e da escuta atenta para o estabelecimento de um ambiente de confiança, respeito e cooperação. A leitura cuidadosa da linguagem corporal e o diálogo humanizado mostraram-se determinantes para adaptar o cuidado à singularidade de cada indivíduo, fortalecendo o vínculo entre equipe, paciente e família. **Resultados:** os resultados indicaram que a adoção consciente dessas competências potencializa o modelo assistencial centrado no paciente, ampliando a segurança, a eficácia terapêutica e a qualidade da experiência de cuidado. A discussão demonstra que o domínio das soft skills, aliado à inteligência emocional, é indispensável à prática contemporânea da enfermagem, permitindo ao profissional gerenciar emoções, resolver conflitos e exercer uma liderança empática e resolutiva. Conclui-se que a comunicação assertiva, a empatia e a escuta ativa transcendem o aspecto técnico e configuram-se como pilares de uma prática humanizada e biopsicossocial, imprescindível à excelência assistencial.

Descritores: Comunicação, Empatia, Competência Profissional, Papel do Profissional de Enfermagem.