



ESCUTA TAMBÉM É CUIDADO: sensibilizando técnicos de enfermagem para o cuidado humanizado

Ana Paula Ribeiro Lopes¹

João Gabriel de Souza Pires²

Sophia Vieira Tolentino Credendio³

Delaine de Sousa Silve Alvares⁴

RESUMO

O presente relato de experiência descreve uma intervenção realizada com técnicos de enfermagem do Hospital de Urgências de Goiás (HUGO), com o objetivo de promover a reflexão sobre a importância da escuta empática no contexto hospitalar. A escuta ativa, entendida como a capacidade de compreender não apenas as palavras, mas também os sentimentos e necessidades do outro, constitui uma competência essencial no cuidado em saúde. Considerando que o ritmo acelerado e as demandas constantes do ambiente hospitalar podem comprometer a qualidade da comunicação, a atividade buscou sensibilizar os profissionais quanto à relevância de uma escuta humanizada. A metodologia adotada consistiu na aplicação da dinâmica “O Eco da Escuta” em um grupo composto por dez técnicos de enfermagem. A atividade foi desenvolvida em duas etapas: na primeira, os participantes responderam de maneira espontânea a frases ditas por pacientes simulados; na segunda, foram convidados a responder com empatia, imaginando que o paciente fosse alguém próximo. Observou-se que, na segunda rodada, as respostas apresentaram maior envolvimento emocional, validação dos sentimentos e demonstração de acolhimento. Ao final, os participantes relataram perceber a diferença significativa entre ouvir e escutar genuinamente, destacando que a escuta empática fortalece o vínculo profissional-paciente, reduz conflitos e melhora a qualidade do cuidado. Conclui-se que a experiência contribuiu para o desenvolvimento de uma postura mais sensível e reflexiva entre os profissionais, reafirmando a escuta como ferramenta fundamental para a promoção de uma assistência integral e humanizada no ambiente hospitalar.

Palavras-chave: Comunicação; Empatia; Escuta; Humanização.

¹ Discente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Universo Goiânia

² Discente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Universo Goiânia

³ Discente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Universo Goiânia

⁴ Docente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Universo Goiânia, Mestra em Ciências Sociais - Universidade Federal de São Carlos, 1998 e Doutora em Direito Público - Universidade Estácio de Sá, 2021

¹ Discente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Universo Goiânia

² Discente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Universo Goiânia

³ Discente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Universo Goiânia

⁴ Docente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Universo Goiânia, Mestra em Ciências Sociais - Universidade Federal de São Carlos, 1998 e Doutora em Direito Público - Universidade Estácio de Sá, 2021