COMUNICAÇÃO DE MÁS NOTÍCIAS NA ONCOLOGIA: O PAPEL DO ENFERMEIRO NO ACOLHIMENTO AO PACIENTE ADULTO E SUA FAMÍLIA

Amanda Freitas Madeira Batista, Ana Celi Rodrigues Lemes Pinto

Faculdade Santo Antônio, Av. da Saudade, 26, Centro - 12282-480 - Caçapava-SP, Brasil, amandafmb@yahoo.com, a.pinto@fsantoantonio.edu.br.

Resumo: Este estudo teve como objetivo analisar as evidências científicas sobre a atuação do enfermeiro na comunicação de más notícias a pacientes adultos com câncer e seus familiares, com ênfase no acolhimento e na humanização da assistência. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada na SciELO, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Google Acadêmico, com amostra final de 10 artigos. Os achados evidenciaram a atuação do enfermeiro por meio da escuta ativa, apoio emocional, linguagem acessível, empatia e mediação entre paciente, família e equipe. Entre os principais desafios, destacaram-se formação insuficiente, insegurança profissional, sobrecarga de trabalho e limitação de tempo. Conclui-se que o enfermeiro exerce papel relevante nesse processo, sendo a capacitação e o desenvolvimento de habilidades comunicacionais essenciais para uma assistência humanizada e centrada no paciente e em sua família.

Palavras-chave: Comunicação em saúde. Enfermagem oncológica. Más notícias. Cuidados paliativos. Humanização da assistência.

Introdução

A comunicação de más notícias constitui uma situação complexa na assistência em saúde, especialmente no contexto oncológico, em que pacientes e familiares podem ser confrontados com informações relacionadas ao diagnóstico, prognóstico, progressão da doença, limitações terapêuticas e transição para os cuidados paliativos. A forma como essas informações são transmitidas pode repercutir diretamente na compreensão da condição clínica, no enfrentamento do adoecimento e na relação estabelecida com a equipe de saúde. Nesse sentido, a comunicação exige sensibilidade, clareza e habilidades específicas dos profissionais envolvidos, uma vez que notícias difíceis podem provocar medo, angústia, insegurança e mudanças significativas na perspectiva de futuro do paciente e de sua família (Fontes et al., 2017; José et al., 2020).

No âmbito da enfermagem oncológica, o enfermeiro ocupa posição relevante no processo comunicacional devido à proximidade e à continuidade do cuidado prestado ao paciente e aos seus familiares. Sua atuação não se restringe ao fornecimento de informações, envolvendo também acolhimento, escuta, esclarecimento de dúvidas, apoio emocional e identificação das necessidades apresentadas após a comunicação de uma notícia difícil. Estudos apontam que o enfermeiro pode contribuir para tornar a informação mais compreensível, favorecer o vínculo terapêutico e auxiliar o paciente e a família diante das repercussões emocionais decorrentes do adoecimento (Ferreira; Alves, 2019; Silva et al., 2025).

Apesar da relevância dessa atuação, a literatura evidencia dificuldades relacionadas ao preparo dos enfermeiros para lidar com a comunicação de más notícias. Entre os desafios identificados estão a insegurança diante das reações emocionais, a insuficiência de formação específica, a sobrecarga de trabalho, a limitação de tempo para escuta e acolhimento e a necessidade de maior capacitação profissional. Diante dessas dificuldades, estratégias como escuta ativa, linguagem acessível, atenção à comunicação verbal e não verbal, validação das emoções e utilização de protocolos estruturados, como o SPIKES, têm sido apontadas como possibilidades para qualificar o processo comunicacional e favorecer uma assistência mais humanizada e centrada no paciente e na família (Ferreira; Alves, 2019; Santos; Sabatini; Silva, 2026; Silva et al., 2025).

Diante desse contexto, torna-se relevante reunir as evidências disponíveis acerca da participação do enfermeiro na comunicação de más notícias em oncologia, considerando tanto os desafios enfrentados quanto as estratégias utilizadas para promover acolhimento e humanização da assistência. A literatura ainda aponta a necessidade de ampliar os estudos sobre a atuação da enfermagem nesse processo e fortalecer a formação dos profissionais para situações comunicacionais

complexas (Fontes et al., 2017; Souza et al., 2018). Assim, este estudo tem como objetivo analisar as evidências científicas acerca da atuação do enfermeiro na comunicação de más notícias a pacientes adultos com câncer e suas famílias, com ênfase nas estratégias de acolhimento e humanização da assistência.

Metodologia

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada nos meses de agosto e setembro de 2026, por meio de buscas na Scientific Electronic Library Online (SciELO), na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e no Google Acadêmico, com o objetivo de responder à questão norteadora: “Quais são as evidências científicas acerca da atuação do enfermeiro na comunicação de más notícias a pacientes adultos com câncer e suas famílias, com ênfase nas estratégias de acolhimento e humanização da assistência?”. Na SciELO, foram utilizadas combinações dos termos “comunicação de más notícias”, enfermagem, oncologia, cuidados paliativos, *oncology nursing* e *communication*, associados por meio do operador booleano AND. Na BVS, foram realizadas buscas com os termos “má notícia enfermagem” e “enfermagem oncológica”, enquanto no Google Acadêmico foi utilizada a expressão “más notícias em oncologia enfermagem”.

Foram incluídos artigos relacionados à comunicação de más notícias no contexto da oncologia e/ou dos cuidados paliativos, com enfoque na enfermagem, no paciente adulto e/ou em sua família. Excluíram-se estudos direcionados exclusivamente à população pediátrica ou adolescente, trabalhos acadêmicos não publicados como artigos científicos e estudos sem relação específica com a comunicação de más notícias. Após a análise dos títulos, avaliação da pertinência temática e leitura dos estudos elegíveis, 10 artigos compuseram a amostra final. Os achados foram analisados e agrupados por similaridade temática em três eixos: atuação do enfermeiro no acolhimento ao paciente e à família; barreiras enfrentadas pela enfermagem na comunicação de más notícias; e estratégias para qualificar e humanizar o processo comunicacional. Um mesmo estudo pôde contribuir para mais de um eixo, conforme os conteúdos e resultados apresentados.

Resultados

A amostra final foi composta por 10 artigos que abordaram a comunicação de más notícias no contexto da oncologia e dos cuidados paliativos, contemplando diferentes delineamentos metodológicos. A caracterização dos estudos incluídos, quanto ao delineamento, contexto e principais achados relacionados à enfermagem, está apresentada na Tabela 1. A análise dos estudos permitiu agrupar os principais achados em três eixos temáticos: atuação do enfermeiro no acolhimento ao paciente e à família; barreiras enfrentadas pela enfermagem na comunicação de más notícias; e estratégias para qualificar e humanizar o processo comunicacional.

Tabela 1 - Caracterização dos estudos incluídos na revisão integrativa.

Autor/ano	Delineamento	Contexto	Principais achados relacionados à enfermagem
Silva, Santos e Castro (2016)	Revisão integrativa	Oncologia	Evidencia dificuldades na comunicação de notícias difíceis e necessidade de desenvolvimento de habilidades comunicacionais e capacitação profissional.
Fontes et al. (2017)	Revisão integrativa	Oncologia e cuidados paliativos	Destaca a participação do enfermeiro, comunicação clara, respeito à autonomia, vínculo com paciente e família e necessidade de preparo profissional.
Souza et al. (2018)	Revisão integrativa	Cuidados paliativos oncológicos	Identifica protocolos de comunicação e aponta a formação e a qualificação profissional como estratégias para o manejo de notícias difíceis.

Ferreira e Alves (2019)	Metodologia de projeto	Oncologia	Destaca a escuta ativa, linguagem adequada, comunicação não verbal, empatia, validação das emoções e apoio ao paciente e à família.
Kirby et al. (2020)	Estudo qualitativo exploratório	Cuidados paliativos oncológicos	Evidencia dificuldades dos profissionais na comunicação de más notícias e necessidade de formação e educação permanente.
José et al. (2020)	Revisão bibliométrica	Oncologia	Identifica comunicação, capacitação e repercussões das notícias difíceis, além da necessidade de ampliar a produção científica da enfermagem.
Andrade et al. (2021)	Revisão de escopo	Cuidados paliativos	Evidencia a importância da comunicação, do treinamento profissional, do apoio emocional, da empatia e das estratégias comunicacionais com pacientes e familiares.
Almeida e Oliveira (2024)	Revisão integrativa	Cuidados paliativos oncológicos domiciliares	Destaca comunicação efetiva, participação da família e atuação da enfermagem na humanização e continuidade da assistência.
Silva et al. (2025)	Relato de experiência descritivo e qualitativo	Oncologia e cuidados paliativos	Demonstra a aplicação do protocolo SPIKES, com participação do enfermeiro na escuta, mediação, linguagem acessível e acolhimento emocional.
Santos, Sabatini e Silva (2026)	Revisão integrativa	Cuidados paliativos	Identifica falta de capacitação, sobrecarga e barreiras emocionais, destacando empatia, escuta e treinamento como estratégias para qualificar a comunicação.

Fonte: Elaborada pelas autoras (2026).

No primeiro eixo, os estudos evidenciaram a atuação do enfermeiro no acolhimento e suporte ao paciente e à família diante de notícias difíceis. Destacaram-se o apoio emocional, o esclarecimento de dúvidas, a utilização de linguagem acessível e a mediação entre paciente, família e equipe. A proximidade estabelecida durante a assistência também favoreceu a construção do vínculo e a identificação das necessidades emocionais decorrentes do processo de adoecimento (Fontes et al., 2017; Ferreira; Alves, 2019; Silva et al., 2025).

No segundo eixo, foram identificadas barreiras relacionadas ao preparo profissional insuficiente, à insegurança diante das reações emocionais, à sobrecarga de trabalho e à limitação de tempo para o acolhimento. Esses fatores foram apontados como dificuldades para a participação do enfermeiro em situações que envolvem a comunicação de notícias difíceis (Silva; Santos; Castro, 2016; Kirby et al., 2020; Santos; Sabatini; Silva, 2026).

No terceiro eixo, os estudos apresentaram estratégias para qualificar e humanizar o processo comunicacional, destacando a escuta ativa, a empatia, a comunicação verbal e não verbal, a validação das emoções e a participação da família. Também foram identificadas a educação permanente e a utilização de protocolos estruturados, como o SPIKES, como recursos para orientar a comunicação e favorecer uma assistência centrada nas necessidades do paciente e de seus familiares (Souza et al., 2018; Ferreira; Alves, 2019; Silva et al., 2025).

Discussão

Os achados desta revisão evidenciam que a atuação do enfermeiro diante da comunicação de más notícias em oncologia está fortemente relacionada à proximidade estabelecida com o paciente e seus familiares durante o processo assistencial. Fontes et al. (2017) identificam o enfermeiro como participante ativo desse processo, enquanto Ferreira e Alves (2019) destacam que sua intervenção não

se limita ao momento formal de transmissão da notícia, mas se estende ao acompanhamento das necessidades que emergem ao longo da trajetória da doença. Essa característica torna-se particularmente relevante quando se considera que a comunicação de notícias difíceis pode ocorrer em diferentes momentos, como diante de alterações no prognóstico, progressão da doença e transição para cuidados paliativos. Assim, a atuação da enfermagem assume caráter contínuo, contribuindo para que paciente e família sejam acolhidos também após o recebimento de informações de difícil assimilação (Fontes et al., 2017; Ferreira; Alves, 2019).

Nesse contexto, o acolhimento constitui um componente importante da comunicação humanizada. A escuta ativa, a disponibilidade, a utilização de linguagem acessível e o reconhecimento das necessidades emocionais foram estratégias recorrentes nos estudos analisados. Silva et al. (2025), ao relatarem a utilização do protocolo SPIKES em uma reunião familiar, demonstraram a participação do enfermeiro na mediação do diálogo, no esclarecimento de dúvidas e na tradução de informações técnicas para uma linguagem compreensível, além do suporte às manifestações emocionais. Esses achados convergem com Ferreira e Alves (2019), que ressaltam a importância da privacidade, do contato visual, da adequação da linguagem, das pausas, do silêncio e da validação das emoções. Dessa forma, a humanização da comunicação não depende apenas do conteúdo informado, mas também da maneira como o profissional estabelece a relação e responde às necessidades apresentadas pelo paciente e pela família.

Apesar da relevância dessa atuação, os estudos demonstram que os enfermeiros ainda enfrentam dificuldades para participar de situações envolvendo notícias difíceis. Silva, Santos e Castro (2016) apontam limitações relacionadas ao desenvolvimento de habilidades comunicacionais e à necessidade de capacitação, enquanto Kirby et al. (2020) identificam a comunicação de más notícias como um desafio para os profissionais inseridos nos cuidados paliativos oncológicos. De maneira semelhante, Santos, Sabatini e Silva (2026) destacam a falta de formação específica e contínua, a sobrecarga de trabalho e as barreiras emocionais e culturais como dificuldades presentes no processo comunicacional. Esses fatores podem comprometer a disponibilidade necessária para escutar, esclarecer dúvidas e oferecer suporte emocional, indicando que a qualidade da comunicação não depende exclusivamente das habilidades individuais do enfermeiro, mas também das condições em que o cuidado é realizado.

A utilização de estratégias estruturadas apresenta-se como uma possibilidade para auxiliar os profissionais diante dessas dificuldades. Entre elas, o protocolo SPIKES aparece como recurso para organizar a comunicação por meio de etapas que envolvem preparação do ambiente, avaliação da percepção e do desejo de informação, transmissão do conhecimento, resposta às emoções e planejamento dos próximos passos (Silva et al., 2025). Entretanto, Ferreira e Alves (2019) ressaltam que a comunicação realizada pela enfermagem frequentemente ocorre durante os cuidados e não se restringe a encontros previamente planejados. Dessa maneira, os protocolos podem atuar como instrumentos orientadores, mas sua utilização deve estar associada às habilidades relacionais e ser adaptada às necessidades de cada situação. Souza et al. (2018) também identificaram diferentes propostas destinadas à comunicação de notícias difíceis, reforçando que a qualificação desse processo não depende de um único modelo, mas da preparação dos profissionais para estabelecer uma comunicação centrada no paciente e em sua família.

A necessidade de formação e educação permanente constitui, portanto, um ponto transversal aos estudos analisados. A literatura aponta que o desenvolvimento de habilidades comunicacionais pode favorecer maior segurança dos profissionais para conduzir situações complexas e responder às necessidades emocionais decorrentes das notícias difíceis (Kirby et al., 2020; Souza et al., 2018). Ao mesmo tempo, Fontes et al. (2017) identificam escassez de estudos direcionados especificamente à prática da enfermagem nesse processo, enquanto José et al. (2020) demonstram maior presença da Medicina na produção científica sobre comunicação de notícias difíceis em oncologia quando comparada à Enfermagem. Esses achados indicam a necessidade de ampliar tanto a formação dos enfermeiros quanto a produção de conhecimento específico sobre sua atuação, especialmente considerando seu papel no acolhimento, na continuidade do cuidado e na relação estabelecida com pacientes adultos com câncer e seus familiares.

Conclusão

Os achados desta revisão evidenciaram que o enfermeiro desempenha papel relevante no processo de comunicação de más notícias a pacientes adultos com câncer e seus familiares, especialmente por meio do acolhimento, da escuta ativa, do apoio emocional, do esclarecimento de dúvidas e da utilização de uma linguagem acessível. A proximidade estabelecida durante a assistência favorece a construção de vínculo e possibilita ao profissional identificar necessidades que surgem diante das repercussões emocionais relacionadas às notícias difíceis, contribuindo para uma assistência mais humanizada e centrada no paciente e na família.

Entretanto, foram identificados desafios relacionados à formação insuficiente, insegurança profissional, sobrecarga de trabalho, limitação de tempo e ausência de estratégias institucionais para condução dessas situações. Nesse sentido, a capacitação e a educação permanente, associadas ao desenvolvimento de habilidades comunicacionais e ao uso adequado de protocolos orientadores, podem contribuir para maior segurança dos enfermeiros e para a qualificação da assistência. Ressalta-se, ainda, a necessidade de ampliar a produção científica específica sobre a atuação da enfermagem na comunicação de más notícias em oncologia, fortalecendo práticas fundamentadas em evidências e sensíveis às necessidades dos pacientes e de seus familiares.

Referências

ALMEIDA, A. M.; OLIVEIRA, A. M. Impactos da comunicação de más notícias na assistência de enfermagem em cuidados paliativos oncológicos domiciliares. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, v. 16, e13298, 2024. Disponível em: https://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/13298/12648. Acesso em: 7 set. 2026.

ANDRADE, C. G. *et al.* Produção científica acerca dos cuidados paliativos e comunicação em periódicos online: revisão de escopo. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 74, n. 2, e20190378, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0378. Acesso em: 11 ago. 2026.

FERREIRA, M.; ALVES, P. Transmissão e gestão de más notícias à pessoa com doença oncológica e família. **Onco.News**, n. 38, p. 6-14, jan./jun. 2019. Disponível em: https://onco.news/index.php/journal/article/view/45/64. Acesso em: 11 ago. 2026.

FONTES, C. M. B. *et al.* Comunicação de más notícias: revisão integrativa de literatura na enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 70, n. 5, p. 1089-1095, 2017. Disponível em: https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0143. Acesso em: 16 ago. 2026.

JOSÉ, S. A. P. *et al.* A comunicação de notícias difíceis acerca da abordagem aplicada à oncologia: uma revisão bibliométrica. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 9, e56997570, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.33448/RSD-V9I9.7570. Acesso em: 7 set. 2026.

KIRBY, E. E. F. *et al.* O desafio de comunicar más notícias nos cuidados paliativos oncológicos: perspectiva dos trabalhadores. **Revista Brasileira de Pós-Graduação**, v. 16, n. 36, p. 1-17, jul./dez. 2020. Disponível em: https://ninho.inca.gov.br/jspui/handle/123456789/6016. Acesso em: 5 set. 2026.

SANTOS, R. C. J.; SABATINI, A. B. V.; SILVA, N. C. M. Comunicação em cuidados paliativos: quais os desafios enfrentados por enfermeiros? **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, v. 18, e14368, 2026. Disponível em: https://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/14368/13654. Acesso em: 29 ago. 2026.

SILVA, L. P. S.; SANTOS, I.; CASTRO, S. Z. M. Comunicação de notícias difíceis no contexto do cuidado em oncologia: revisão integrativa de literatura. **Revista Enfermagem UERJ**, v. 24, n. 3, e19940, 2016. Disponível em: http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2016.19940. Acesso em: 6 set. 2026.

SILVA, M. S. *et al.* Protocolo clínico SPIKES na comunicação de más notícias: relato de experiência. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 78, n. 6, e20240638, 2025. Disponível em:

https://doi.org/10.1590/0034-7167-2024-0638. Acesso em: 11 ago. 2026.

SOUZA, E. E. F. *et al.* Comunicação de más notícias nos cuidados paliativos oncológicos: revisão integrativa. **Diversitates International Journal**, v. 10, n. 3, p. 35-47, 2018. Disponível em: https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.diversitates.uff.br/index.php/1diversitates-uff1/article/viewFile/282/151. Acesso em: 7 set. 2026.