



COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: UMA VISÃO DOS COLABORADORES DO HOSPITAL REGIONAL SOBRE A TEMÁTICA

**IVONETE APARECIDA MENEZES¹
SIMONE FERREIRA²
JAQUELINE SAMPIETRO DE SOUZA³**

RESUMO: Em um aspecto analítico sobre este estudo, entende-se que o objetivo é destinado para a exploração de como pode ser aplicada a Comunicação Não Violenta (CNV) em um ambiente organizacional, assim como, mediante um estudo de caso, como esta mesma realmente é evidenciada atualmente. Sabendo-se disto, questiona-se a visão dos colaboradores do Hospital Regional sobre a CNV, abrangendo-se todo o aspecto teórico, principalmente de autores como Rosenberg (2006). Através de tudo isto, compreende-se que falta uma grande margem de autoridade no ensino e na aplicação da CNV nos ambientes dentro do Hospital Regional, mediante os dados que apresentam que a totalidade dos entrevistados não sabe, realmente, o que é uma comunicação ‘saúdável’ ou ‘respeitosa’ no ambiente de trabalho. Assim, partindo-se do pressuposto de que o ambiente de trabalho exerce um papel importante na vida dos indivíduos, percebe-se que cuidar da forma como eles se comunicam nesse ambiente torna-se fundamental para promover uma atmosfera de trabalho equilibrada, o que irá refletir tanto no trabalho desenvolvido, quanto na vida de cada servidor, impactando também a sociedade. O objetivo geral deste estudo foi identificar qual a percepção dos colaboradores sobre o que é uma CNV. Para elaboração deste trabalho foi realizada uma pesquisa de campo, de caráter qualitativo e quantitativo, na qual as informações seguiram de forma agrupada para, sucessivamente, serem apresentadas as conclusões acerca da visão que os colaboradores do Hospital Regional da cidade de Sinop/MT possuem sobre o que é a CNV. Conclui-se que há grande relevância na presença do psicólogo no ambiente organizacional, visando levar aos colaboradores a importância de se trabalhar em um local onde todos conheçam e busquem melhorar a comunicação um com outro, para que, assim, diminua cada vez mais a CV dentro do ambiente de trabalho.

Palavras chaves: Ambiente organizacional. Comunicação. Comunicação não violenta. Setor público.

NONVIOLENT COMMUNICATION: A VIEW OF THE COLLABORATORS OF THE REGIONAL HOSPITAL ON THE THEME

ABSTRACT: In an analytical aspect of this study, it is understood that the objective is intended for the exploration of how Non-Violent Communication (NVC) can be applied in an

¹ Acadêmica de Graduação. Curso de Psicologia, Centro Universitário Fasipe – UNIFASIFE. Endereço eletrônico: ivonete.menezes80@gmail.com.

² Professora Especialista. Curso de Psicologia, Centro Universitário Fasipe - UNIFASIFE. Endereço eletrônico: psicosimone@outlook.com.

³ Professora Mestra em Biologia. Curso de Psicologia, Centro Universitário Fasipe - UNIFASIFE. Endereço eletrônico: jaky_sampietro@hotmail.com.



organizational environment, as well as, through a case study, how it is currently demonstrated. Knowing this, the view of the employees of the Regional Hospital on NVC is questioned, covering all the theoretical aspects, mainly from authors such as Rosenberg (2006). Through all of this, it is understood that there is a lack of authority in the teaching and application of NVC in the environments within the Regional Hospital, through the data that show that all of the interviewees do not really know what a 'healthy' or 'respectful' communication is in the workplace. Thus, based on the assumption that the work environment plays an important role in the lives of individuals, it is clear that taking care of the way they communicate in this environment becomes fundamental to promoting a balanced work atmosphere, which will reflect both on the work developed and on the life of each server, also impacting society. The general objective of this study was to identify the employees' perception of what a NVC is. For the elaboration of this work, a qualitative and quantitative field research was carried out, in which the information was grouped in order to successively present the conclusions about the vision that the collaborators of the Regional Hospital of the city of Sinop/MT have about what is NVC. It is concluded that there is great relevance in the presence of the psychologist in the organizational environment, aiming to convey to employees the importance of working in a place where everyone knows and seeks to improve communication with each other, so that, thus, the VC decreases more and more within the work environment.

Keywords: Organizational environment. Communication. Non-violent communication. Public sector.

1. INTRODUÇÃO

A comunicação desempenha um papel fundamental na sociedade, sendo o meio pelo qual as pessoas trocam informações e se conectam. Ela envolve a transmissão de mensagens do emissor para o receptor e desempenha um papel crucial na interação humana e na disseminação de conhecimento. A eficácia da comunicação é essencial para orientar as ações e relações entre os indivíduos.

A comunicação é um elemento indispensável que permeia todas as esferas da vida, abrangendo desde interações pessoais até contextos profissionais, políticos, culturais e organizacionais. Seu propósito fundamental é facilitar a interação entre as pessoas, permitindo que mensagens sejam transmitidas do emissor para o receptor (PAULA et al., 2014). Essa troca de informações cria diálogos que visam alcançar objetivos específicos e compartilhar pensamentos, ideias e emoções. Em última análise, a comunicação atua como uma ponte que conecta indivíduos e lhes permite compartilhar conhecimento e sentimentos.

O termo aptidões social abrange a descrição das habilidades necessárias para o comportamento social valorizado em uma cultura específica. Ter aptidões sociais implica que um indivíduo é capaz de se engajar de forma eficaz em interações sociais, com um alto potencial de alcançar resultados positivos não apenas para si mesmo, mas também para seus grupos e comunidades. Isso contribui para um comportamento socialmente competente. Portanto, essa definição permite identificar o que é conhecido como Habilidades Sociais e distingui-lo de comportamentos indesejáveis, como a passividade ou a agressão, que estão frequentemente associados a transtornos ou dificuldades quando o indivíduo enfrenta desafios nas interações sociais.

No contexto das habilidades sociais, a categoria de apoio engloba comportamentos que visam oferecer suporte emocional, demonstrar empatia, validar os sentimentos de outra pessoa,



entre outros. Essas ações têm o objetivo de fortalecer a relação e o bem-estar do receptor. Por outro lado, a classe de "autoafirmação" descreve comportamentos esperados em situações de desequilíbrio nas interações interpessoais, quando há falta de respeito ou ameaça de perda de direitos. Essas ações têm o propósito de restaurar o equilíbrio anterior ou melhorar a situação atual, embora possam envolver um confronto, que traz consigo o risco de uma reação indesejável da outra parte.

Diante disso surgiu o questionamento: qual a visão dos colaboradores do hospital regional sobre o que é uma CNV? A fim de responder a essa pergunta teve-se como objetivo geral identificar qual a percepção dos colaboradores sobre o que é uma CNV. Para tanto os objetivos específicos foram elencar a importância da comunicação na construção do ser humano e verificar com os colaboradores se existem treinamentos para o setor sobre a comunicação.

Portanto, esta pesquisa foi de grande relevância devido ao fato de o local da pesquisa, Hospital Regional de Sinop, referência estadual para procedimentos cirúrgicos e exames de grande complexidade, além de suas especialidades médicas e atendimento de urgência e emergência. Em vista disso, por se tratar de uma unidade de saúde que compõe um amplo quadro de profissionais, é imprescindível ter conhecimento sobre a CNV.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Psicologia - Homem e sua Interface

A palavra "Psicologia" tem raízes no antigo grego, onde "*psyque*" representa "mente" e "logos" denota conhecimento ou estudo. A Psicologia é uma ciência que se dedica a investigar as causas do comportamento humano. Para isso, utiliza métodos sistemáticos e objetivos de observação, medição e análise, apoiados por interpretações teóricas. Através desses processos, busca criar generalizações, oferecer explicações e fazer previsões sobre o comportamento humano (SCHULTZ, 2019.).

Embora a Psicologia seja uma ciência relativamente nova, a sua história remonta aos tempos da Grécia antiga, por volta de 400 a 500 a.C. As raízes da Psicologia nessa época eram filosóficas, com filósofos notáveis como Sócrates influenciando pensadores subsequentes, como Platão e Aristóteles (BATTISTELLI, 2018). No entanto, as definições iniciais de Psicologia, como a de McDougall (1941, p. 13), que a descreve como "a ciência da alma, eram vagas e especulativas. Com o tempo, a Psicologia evoluiu para se tornar uma ciência mais objetiva e focada no estudo do comportamento humano".

A evolução da Psicologia é marcada por uma transição do estudo da "ciência da alma" para uma disciplina que se concentra no comportamento humano e no desenvolvimento da experiência humana. A Psicologia científica desempenhou um papel crucial nessa mudança, rompendo com a imagem anterior. "Essa transformação não pode ser simplesmente vista como uma rejeição da disciplina, mas deve ser compreendida dentro de seu contexto social e histórico mais amplo" (TOURINHO; NETO; NENO, 2004, p. 17).

A análise do processo de constituição da Psicologia como campo de conhecimento visa a uma melhor compreensão dos desenvolvimentos contemporâneos da disciplina, bem como à avaliação de sua capacidade de superar desafios históricos. Para abordar essa compreensão, é essencial considerar como o campo da psicologia foi moldado ao longo da história, levando em consideração os diferentes saberes que contribuíram para sua definição. Esse contexto histórico e contemporâneo permite lançar luz sobre as fronteiras da ciência psicológica e seus desdobramentos (TOURINHO; NETO; NENO, 2004).



Assim, sendo, a Psicologia está intrinsecamente ligada ao estudo do comportamento humano, investigando como esse comportamento se relaciona com a mente, os pensamentos e as ações individuais. Os psicólogos realizam observações e estudos para testar suas teorias sobre o funcionamento da mente, buscando compreender os processos mentais que podem estar contribuindo para reações negativas na vida das pessoas.

2.2 Psicologia Social

A Psicologia Social é uma disciplina científica que se concentra na análise da interação entre indivíduos. Um dos principais objetivos da ciência é estabelecer leis gerais com base na observação sistemática. No contexto da Psicologia Social, essas leis gerais são desenvolvidas para descrever e explicar como ocorrem as interações sociais. Essa abordagem, centrada na busca por leis científicas que regem o comportamento social, é uma característica comum das pesquisas fundamentais nesse campo (GERGEN, 2008).

A Psicologia Social, conforme definida por Rodrigues, Assmar e Jablonski (2003), é uma disciplina da Psicologia que se dedica ao estudo do indivíduo em seu contexto social, investigando como as pessoas pensam e interagem na sociedade. Este campo emergiu no século XX como uma ponte entre a Psicologia e outras Ciências Sociais, como Sociologia, Antropologia, Geografia, História e Ciência Política. Sua evolução está fortemente relacionada aos movimentos e conflitos ideológicos do século, como o surgimento do nazifascismo, as duas grandes guerras mundiais e os confrontos entre o capitalismo e o socialismo, entre outros eventos significativos desse período.

Na discussão sobre o papel da explicação nas ciências comportamentais, DiRenzo (1966) mencionou que, para ele, uma explicação completa nas ciências comportamentais é aquela que adquiriu o status invariável de lei. Krech, Crutchfield e Ballachey (1962) afirmaram que é essencial termos um conjunto de princípios científicos, independentemente de estarmos interessados na Psicologia Social como ciência básica ou aplicada. Jones e Gerard (1967) argumentaram que a ciência busca compreender os fatores responsáveis pelas relações estáveis entre eventos. Portanto, como ressaltou Mills (1969), os psicólogos sociais desejam descobrir relações causais que permitam estabelecer princípios fundamentais para explicar o fenômeno da Psicologia Social.

Piaget (1970) enfatiza que a Psicologia Social tem a responsabilidade de compreender tanto a herança psicológica herdada pela espécie quanto as influências sociais. Nesse contexto, a Psicologia Social aborda o indivíduo como um membro ativo que também pode modificar a sociedade e ser modificado por ela. Essa perspectiva permite uma investigação focada em pequenos grupos, como equipes de trabalho, onde as interações sociais desempenham um papel fundamental.

As representações sociais tornaram-se objeto de estudo a partir de 1970, tornando-se um dos principais focos dessa área da Psicologia no Brasil. Portanto, a Psicologia Social defende que os seres humanos modificam a sociedade, assim como são modificados por ela; e, portanto, leva em consideração o patrimônio histórico ao qual foi submetido. Trata-se, em outras palavras, de uma forte ligação entre Psicologia e Sociologia (TORRES; NEIVA, 2012).

No entanto, importante destacar que a Psicologia Social desempenha um papel crucial ao analisar o comportamento humano dentro do contexto social. Ela considera os indivíduos como parte de um grupo, rejeitando a visão de que são seres isolados. Em vez disso, concentra-se nas influências da sociedade, cultura e história sobre as atitudes e comportamentos das pessoas. O conceito de "mente coletiva" destaca a importância das experiências compartilhadas



e normas sociais na formação da psicologia individual, sendo essencial para entender fenômenos como preconceito, conformidade e influência social.

2.3 Psicologia da Saúde

Nos últimos anos, a pesquisa tem revelado que o comportamento e o estilo de vida de uma pessoa desempenham um papel crucial no desenvolvimento e agravamento de doenças. Muitos dos comportamentos que contribuem para a promoção e manutenção da saúde são adquiridos durante a infância e adolescência, como os hábitos alimentares saudáveis e a prática de atividades físicas. Nesse contexto, os psicólogos desempenham um papel fundamental como especialistas em comportamento e saúde, desenvolvendo e implementando programas que têm como objetivo incentivar a adoção de comportamentos saudáveis (ALMEIDA; MALAGRIS, 2011).

A Psicologia da Saúde é uma área que se desenvolveu, principalmente, a partir da década de 1970. Seu foco de pesquisa e aplicação está na compreensão da relação entre o comportamento e a saúde, bem como entre o comportamento e as doenças. Além disso, essa área estuda o funcionamento psicológico geralmente saudável em situações que envolvem ajustes emocionais, mas que não resultam em alterações no estado de saúde, como gravidez e envelhecimento (MIYAZAKI; DOMINGOS; CABALLO, 2001).

Almeida e Malagris (2011), destacam que a Psicologia da Saúde desempenha um papel essencial ao examinar como as variáveis psicológicas afetam a manutenção da saúde, o desenvolvimento de doenças e os comportamentos associados a elas. Além de conduzir pesquisas sobre esses aspectos, os psicólogos da saúde também desenvolvem intervenções para prevenir doenças, auxiliar no seu gerenciamento e enfrentamento. Assim, a Psicologia da Saúde atua em várias áreas, incluindo a promoção e manutenção da saúde, prevenção e tratamento de doenças, identificação das causas e diagnóstico de questões relacionadas à saúde e transtornos, contribuindo para o aprimoramento de políticas e sistemas de saúde.

A presença significativa dos psicólogos nos serviços de saúde no Brasil começou a se consolidar no estado de São Paulo a partir de 1982. Esse marco coincidiu com a implementação da política de desospitalização e expansão dos serviços de saúde mental para a atenção básica (SPINK, 2011). Com essa mudança, os psicólogos passaram a ser reconhecidos como profissionais da saúde e sua atuação se expandiu para contextos sociais diversos. Isso resultou em um aumento no número de psicólogos em campos de trabalho não tradicionais, tornando necessária uma revisão da formação convencional dos profissionais de psicologia (PIRES; BRAGA, 2009).

A abordagem que considera a construção social do conhecimento sobre saúde e doença oferece contribuições valiosas. Ela ajuda a reduzir as disparidades sociais, permitindo uma compreensão mais profunda das perspectivas dos diversos grupos sociais em relação a esses temas. Além disso, essa abordagem motiva os psicólogos a adaptarem suas práticas para melhor atender aos objetivos do atendimento no nível primário de saúde. É importante destacar as mudanças significativas na integração dos psicólogos nos serviços de saúde, particularmente em sua atuação em ambulatórios e unidades básicas de saúde.

Os profissionais de Psicologia da Saúde desempenham papéis cada vez mais abrangentes à medida que o campo se desenvolve. Muitos deles trabalham em uma variedade de ambientes, como centros de saúde, hospitais, clínicas e instituições acadêmicas. Nesses locais, eles oferecem assistência direta e indireta aos pacientes em uma ampla gama de contextos clínicos, incluindo cuidados primários, saúde mental, oncologia, serviços de saúde ocupacional, reabilitação, entre outros.



2.4 Psicologia Positiva

A Psicologia Positiva é um movimento recente na Psicologia que teve início nos Estados Unidos, graças às pesquisas lideradas pelo psicólogo Seligman e sua equipe a partir de 1998. Essa abordagem concentra-se na promoção da saúde emocional das pessoas, explorando sentimentos, emoções, instituições e comportamentos positivos com o objetivo central de aumentar a felicidade e o bem-estar humano, como destacado por Seligman (2004). Em vez de focar apenas em problemas e distúrbios psicológicos, a Psicologia Positiva busca entender e fortalecer aspectos positivos da experiência humana.

A Psicologia Positiva é um movimento relativamente recente na área da Psicologia, originado nos Estados Unidos em meados de 1998, através de pesquisas lideradas pelo psicólogo. Segundo Seligman (2004). Este campo de estudo concentra-se na promoção da saúde emocional das pessoas, buscando compreender e aprimorar sentimentos, emoções, instituições e comportamentos positivos.

A Psicologia Positiva adota uma abordagem que valoriza os aspectos positivos da experiência humana, procurando destacar o que está certo com as pessoas, em vez de se concentrar apenas no que está errado. De acordo com Seligman (2011), a Psicologia Positiva se baseia em três pilares fundamentais: o estudo da emoção positiva, a investigação de traços e qualidades positivas, e a análise de instituições positivas, que podem incluir conceitos como democracia, família e liberdade.

A Psicologia Positiva, como uma vertente dentro da Psicologia, concentra-se na promoção do bem-estar e na busca da felicidade das pessoas. Em vez de se concentrar exclusivamente nas patologias e nos problemas psicológicos, a Psicologia Positiva enfatiza os aspectos positivos da existência humana e trabalha para reforçar o bem-estar. Ela destaca a importância de cultivar emoções positivas e promover a felicidade como parte integrante do campo da Psicologia (SELIGMAN, 2011).

A comunicação assertiva desempenha um papel crucial na promoção de relações positivas, uma vez que ser assertivo envolve expressar-se de forma clara e direta, mantendo respeito por si mesmo e pelos outros. Esse tipo de comunicação é fundamental para criar ambientes de trabalho saudáveis e equipes de alto desempenho. A Psicologia Positiva, por sua vez, concentra-se em compreender os efeitos da positividade e busca promover mudanças de perspectiva e comportamento, não apenas em consultórios, mas também em contextos profissionais. Ela tem um impacto significativo em equipes colaborativas, líderes inspiradores e funcionários mais felizes (PALUDO; KOLLER, 2007).

2.5 História da Comunicação

A comunicação é um processo fundamental para a interação entre seres humanos. Originária do termo em latim *communicatio onis*, que significa ação de participar, ela envolve a troca de informações entre duas ou mais pessoas, utilizando sinais e regras compreensíveis por ambas as partes. Através desse processo, as mensagens são criadas e interpretadas, levando a respostas e interações, desempenhando um papel crucial na sociedade (RUDIGUER, 2011).

Segundo Castells (2009), o processo de comunicação envolve diversas etapas essenciais. Inicia-se com a motivação ou intenção de comunicar, passando pela composição da mensagem. Em seguida, a mensagem é codificada e transmitida. Na ponta receptora, ocorre a recepção dos sinais, decodificação e interpretação da mensagem pelo receptor. Esse processo é influenciado pela tecnologia de comunicação, pelas características dos emissores e receptores, bem como pelos códigos culturais, protocolos de comunicação e o escopo da mensagem.



A comunicação verbal é a forma pela qual o ser social se expressa e é efetuada por meio da linguagem, seja oral ou escrita. No cerne da comunicação verbal está a linguagem, e qualquer ato de fala inclui cinco elementos interligados: a mensagem, o emissor, o receptor, o tema da mensagem e o código utilizado. A relação entre esses elementos é flexível, não havendo espaço para a propriedade privada na esfera da linguagem, uma vez que tudo é compartilhado socialmente. A interação verbal, tal como qualquer outra forma de interação humana, requer a participação de, no mínimo, dois interlocutores.

A linguagem humana é compreendida como um sistema de símbolos ou signos linguísticos, constituído por lexemas e regras gramaticais, nos quais os símbolos são manipulados. A linguagem oral utiliza fonemas como unidades fundamentais, acompanhados por morfemas como unidades de contraste. A combinação dessas estruturas possibilita a construção de sentenças mais elaboradas, permitindo a organização de mensagens complexas (RUDIGUER, 2011).

A comunicação não verbal é uma forma de troca de informações que prescinde do uso da linguagem falada ou de seus equivalentes não sonoros. Ela engloba os órgãos dos sentidos e ocorre nas interações humanas, mesmo na ausência de comunicação verbal direta. Os indivíduos podem deixar de utilizar palavras, mas ainda assim continuam a se comunicar por meio de expressões faciais, postura corporal, distância interpessoal, entre outros meios (CASTELLS, 2009).

Embora a comunicação não verbal seja uma parte intrínseca do cotidiano, muitas pessoas podem não estar cientes de sua presença ou de como ela ocorre. Ela engloba ações e processos que carregam significado, excluindo a comunicação verbal, abrangendo também formas de expressão artística, como dança, música, teatro, escultura e até comunicação em outras espécies, como as danças das abelhas (CUSTÓDIO, 2022).

A comunicação oral é uma forma de comunicação que pode ser classificada tanto como comunicação verbal quanto como comunicação não verbal, dependendo de sua associação com a linguagem. O que a caracteriza é a utilização de recursos anatômicos que produzem som. Qualquer forma de comunicação que envolva sons é considerada comunicação oral, mesmo que esses sons sejam simples grunhidos, estabelecendo uma distinção entre comunicação vocal e não vocal (CASTELLS, 2009).

A comunicação escrita é realizada por meio de símbolos gráficos que representam sons, palavras e elementos linguísticos. Ela tem a vantagem de tornar a mensagem mais duradoura, permitindo que seja preservada ao longo do tempo, até mesmo por séculos, o que é útil em diversos campos de estudo. Além disso, possibilita o envio da mensagem a um destinatário, mesmo que não esteja presente no mesmo ambiente. A comunicação escrita oferece a capacidade de registro, documentação e comunicação eficaz em uma variedade de contextos (DE-FLEUR; BALL-ROKEACH, 2011).

A comunicação formal atua como um registro linguístico estruturado, sendo comum em situações em que as partes envolvidas não têm um relacionamento próximo ou suficiente para uma comunicação informal. Além disso, é essencial em contextos oficiais, nos quais há intervenção de entidades e instituições, como na elaboração de contratos e outros documentos legais (DE-FLEUR; BALL-ROKEACH, 2011).

O processo de comunicação segue uma estrutura semelhante, independentemente do tipo adotado. Esse processo está fundamentado na teoria da informação e foi desenvolvido por linguistas, filólogos e filósofos ao longo do tempo. Para que a comunicação seja eficaz, é essencial que haja, no mínimo, um remetente representando a mensagem e um destinatário para



recebê-la. Esse é um componente fundamental em qualquer forma de comunicação (CUSTÓDIO, 2022; RUDIGUER, 2011).

Marshall B. Rosenberg, Psicólogo americano, introduziu o conceito de Comunicação Não Violenta (CNV) na década de 1960 e, em 1984, fundou uma organização não governamental chamada *Center for Nonviolent Communication* (Centro de Comunicação Não Violenta) para promover essa abordagem em todo o mundo. A motivação para o desenvolvimento desse conceito remonta à infância de Rosenberg, quando, aos 9 anos, ele e sua família tiveram que permanecer trancados em casa por três dias devido a um conflito racial em Detroit, que resultou na morte de quarenta pessoas. Esse evento traumático influenciou sua busca por maneiras de promover a comunicação pacífica e resolver conflitos de forma mais construtiva (FIDELIS, 2022).

Rosenberg teve uma carreira notável, participando ativamente na elaboração de acordos de paz em mais de 60 países e desempenhando um papel fundamental no treinamento de mediadores de conflitos. Além disso, em 1999, ele escreveu o livro *Comunicação Não-Violenta: Técnicas para Melhorar os Relacionamentos Pessoais e Profissionais*, que se tornou um best-seller mundial e uma referência na área da comunicação pacífica e na resolução de conflitos. Seu trabalho e contribuições continuam a influenciar positivamente a maneira como as pessoas se comunicam e lidam com desentendimentos em todo o mundo.

É interessante observar como a CNV não se restringe apenas ao campo da resolução de conflitos e mediação, mas também encontra aplicação no mundo dos negócios. Um exemplo notável disso é a iniciativa de Satya Nadella, que, ao assumir a liderança da Microsoft em 2014, comprou centenas de exemplares do livro de Rosenberg sobre CNV e os distribuiu entre seus principais líderes. Isso demonstra o reconhecimento da importância da empatia e da solidariedade no ambiente de trabalho, e como a CNV pode ser uma ferramenta valiosa para promover uma comunicação mais eficaz e relacionamentos mais saudáveis dentro das organizações (FIDELIS, 2022).

De maneira concisa, o processo de Comunicação Não-Violenta (CNV) envolve a observação de critérios tanto ao falar quanto ao ouvir. Ao falar, é fundamental evitar expressões que Rosenberg chama de “*comunicações alienantes da vida*” que são, segundo Rosenberg (2006):

a) julgamentos moralizantes, que implicam uma natureza errada ou maligna em pessoas que não agem de acordo com os valores do emissor da mensagem. Exemplo: “*Você é muito desatento*”;

b) as comparações, pois são também formas de julgamento. Exemplo: “*O novo funcionário foi mais eficiente que você*”;

c) negação de responsabilidade, que ocorre quando não se assume a responsabilidade pelos próprios comportamentos, pensamentos e sentimentos. Exemplo: “*menti para o cliente porque o patrão me mandou fazer*”;

d) demandas, ou seja, tipos de “pedidos” que, se não atendidos, geram retaliação. Exemplo: “*Faça o que eu quero ou vou te dar uma advertência formal*”;

e) as ideias de merecimento de recompensa ou punição, pois também são julgamentos. Exemplo: “*Aquele colega merecia ser despedido pelo que fez*”.

Após eliminar da própria fala as comunicações alienantes da vida, é preciso expressar-se segundo os quatro componentes da CNV, na seguinte ordem: observação; sentimento; precisa; ordem, conforme quadro 1.

De acordo com Rosenberg (2006):



Quadro 1 - Etapas da CNV na fala

COMPONENTE	COMO É
1. Observação	Observar acontecimentos sem realizar avaliações, sem categorizá-los como positivos/negativos/corretos/incorretos. Apenas registrar o evento. Por exemplo, <i>"João chegou trinta minutos após o horário acordado hoje"</i> em vez de <i>"João está sempre atrasado"</i> .
2. Sentimento	Identificar o sentimento surgido na observação do fato. Exemplo: <i>"Sinto-me irritado, frustrado"</i> .
3. Necessidades	Identificar as necessidades relacionadas aos sentimentos identificados. Sentimentos negativos, por exemplo, muitas vezes surgem de necessidades não satisfeitas. Por exemplo, <i>"A chegada de João trinta minutos após o horário acordado não atende à minha necessidade de que todos os funcionários estejam presentes às oito da manhã."</i>
4. Pedido	Solicitar algo que possa atender à necessidade não atendida, utilizando linguagem de ações positivas; pedir que uma ação seja realizada, em vez de pedir que uma ação não seja realizada; fazer um pedido claro com base em ações concretas. Por exemplo: <i>"João, gostaria de solicitar que, a partir de amanhã, você esteja no trabalho às oito da manhã", em vez de "João, gostaria de solicitar que você seja mais responsável"</i>

Fonte: Rosenberg (2006).

No ato de ouvir, os critérios são (Rosenberg, 2006). a) Receber com empatia, concentrando-se no momento presente e desvinculando-se de preconceitos e julgamentos. Isso envolve tentar entender o ponto de vista do outro sem tentar oferecer soluções ou conselhos imediatos. b) Perguntar ao interlocutor se ele deseja receber conselhos, encorajamento ou consolo antes de oferecê-los. c) Parafrasear, se necessário, para garantir que tenha compreendido corretamente a mensagem do outro. Isso permite que a pessoa confirme se foi compreendida e corrija possíveis mal-entendidos.

2.6 Comunicação Não Violenta (CNV)

A CNV envolve empatia e respeito mútuos, indo além da simples transmissão de informações. Seu propósito é estabelecer uma conexão genuína entre as pessoas, promovendo um diálogo aberto e uma escuta ativa. Para compreender as necessidades de alguém, é essencial abordar a verdade por trás do que essa pessoa está tentando comunicar. Qualquer julgamento que aponte que a outra pessoa está errada é, na verdade, uma expressão de uma necessidade não atendida. "Ter empatia em relação às necessidades das pessoas é um presente valioso, pois ajuda a conectar-se melhor com a vida e com os outros" (ROSENBERG, 2019, p. 19).

A CNV tem raízes na sociedade, mas muitas vezes é aplicada de forma inconsciente. Para colocá-la em prática de maneira consciente, é essencial considerar as necessidades do outro e criar uma conexão genuína com essa pessoa. Evitar uma linguagem violenta e buscar uma troca mais empática pode levar a uma comunicação mais humana e significativa (ROSENBERG, 2019).

A CNV não busca eliminar o conflito, mas sim evitar o uso da violência, seja ela verbal ou física, durante o diálogo entre as pessoas. Conforme menciona D'Ansembourg (2013). Marshall Rosenberg, psicólogo americano, introduziu o conceito de CNV com o objetivo de promover uma comunicação mais consciente e empática, onde a violência é vista como resultado da falta de consciência.

Neste contexto, A observação, empatia e respeito desempenham papéis fundamentais na criação de diálogos construtivos. Conflitos muitas vezes surgem devido a palavras mal colocadas que podem soar como ameaças. A CNV visa estabelecer relações saudáveis e



promover conexões entre as pessoas. Segundo Roserberg (2021), quando alguém está sofrendo, o simples ato de outros demonstrarem empatia pode fazer uma grande diferença, tornando o processo de resolução de problemas mais tolerável. Evitar julgamentos precipitados é uma parte essencial da CNV, permitindo que as conversas sejam mais positivas e produtivas.

2.7 Significado da CNV

Comunicação não violenta se concentra em fortalecer os relacionamentos e reconhece que todas as formas de comunicação humana estão relacionadas a necessidades universais. A CNV promove a manifestação de atitudes e pensamentos positivos, em vez de se basear em atitudes e pensamentos negativos, contribuindo para um diálogo mais construtivo e harmonioso.

É verdade que as pessoas têm a capacidade de mudar a forma como pensam e se comunicam, e a Comunicação Não-Violenta oferece um processo para ajudar as pessoas a se conectarem de maneira mais profunda e harmoniosa com seus entes queridos. Ao adotar a CNV, é possível construir relacionamentos mais íntimos e significativos, promovendo a compreensão, o respeito e a comunicação eficaz, sem recorrer a sentimentos de dever, obrigação, culpa ou vergonha, que podem prejudicar a intimidade (ROSENBERG, 2019).

Os pensamentos negativos não são construtivos na formação de uma família, comunidade, sociedade ou nação harmoniosa. A paz e a harmonia não podem ser estabelecidas apenas por meio do poderio militar ou do medo. Em vez disso, é fundamental promover a compreensão mútua, o diálogo, a empatia e a resolução pacífica de conflitos para construir uma sociedade coesa e pacífica. A Comunicação Não-Violenta (CNV) é uma abordagem que busca fomentar exatamente esses valores, ajudando as pessoas a se comunicarem de maneira mais eficaz e harmoniosa, promovendo relações saudáveis e sociedades mais pacíficas.

A CNV é uma linguagem que permite nos conectar de forma a nos dar de todo o coração aos outros. Isso significa que você não faz coisas com seu parceiro por conta de títulos que sugerem que você “tem que, tem que ou tem que”. Você não dá por culpa, vergonha, falta de juízo, pavor, compromisso ou dever (RESENBERG, 2019, p. 36). Assim, a CNV libera tudo aquilo que existe de positivo nas pessoas, pois muitas vezes são elas que deixam-se ser levadas por atitudes egocêntricas e egoístas. Existe um dito popular que diz: “Este mundo é cruel e se você quer sobreviver, também existe a necessidade de ser cruel”.

O principal significado da CNV é ver que a outra pessoa não precisa saber do que se trata, mas precisa partir de todos o mesmo interesse de mostrar e agir com o outro de uma forma respeitosa e empática. A CNV ensina a nos colocarmos no lugar do outro e estabelecer um senso de confiança mútua, pois muitas vezes a maneira de nos expressarmos fere o outro, mesmo quando não há a menor intenção de que tal atitude ocorra. Esse senso de confiança mútua acontece quando as pessoas conseguem se conectar com o que está vivo dentro de cada um, com a humanidade de cada um, com os sentimentos e necessidades por trás de cada mensagem (ROSENBERG, 2019).

O objetivo da CNV é gerar um relacionamento com empatia e honestidade, pois quando se coloca em prática o que se aprende, é possível ter mais ciência sobre o que se mostra a cada instante e o conhecimento adquirido com o estudo da Psicologia por cientistas famosos traz à mente muitos aspectos voltados para o desenvolvimento do comportamento humano.

2.8 A Importância da CNV na Saúde

A utilização de equipamentos sofisticados e complexos frequentemente nos faz pensar em recursos tecnológicos, e é comum associar a palavra “tecnologia” apenas a máquinas e computadores. No entanto, considerando a natureza polissêmica do termo 'tecnologia', é



importante compreender que ele engloba várias áreas do conhecimento.

No campo da Saúde, notório pelos significativos avanços em recursos de diagnóstico, tratamento e prevenção por meio de equipamentos, a tecnologia engloba não apenas os aspectos técnicos, mas também a assistência que compreende os elementos humanos e relacionais. De acordo com Merhy (2005), as tecnologias na área da saúde podem ser categorizadas em três dimensões: as tecnologias 'duras', que incluem equipamentos e maquinários; as tecnologias 'leves-duras', que consistem em conhecimentos especializados; e as tecnologias "leves", conforme a visão do autor, referem-se às interações humanas.

No processo de cuidar, tanto para o paciente quanto para as equipes de profissionais de saúde, a arte da comunicação é uma das dimensões mais humanas e fundamentais. A habilidade de ouvir atentamente, demonstrar empatia em face da dor e dos medos, fornece explicações claras que atendam às necessidades e aos sentimentos, são exemplos de recursos tecnológicos "leves" que desempenham um papel crucial no apoio ao cuidado em saúde.

Nesse sentido, a CNV pode ser considerada uma tecnologia leve. Sua premissa de aprimorar as habilidades socioemocionais em diversos ambientes promove a busca por uma conexão genuína entre as pessoas, atendendo às necessidades, fomentando a autenticidade, empatia, cuidado mútuo e generosidade. Essas atitudes desempenham um papel significativo nos variados cenários que a área da Saúde engloba (FERREIRA; DAMATO, 2022).

Para Roserberg (2006), na relação entre profissionais e seus pacientes, a CNV garante ações de cuidado, estimulando uma compreensão profunda do ser humano por trás da doença. Ouvir sentimentos e necessidades para além do sintoma é tornar a saúde mais humana e "solidária".

Na gestão de equipes, a CNV apoia a comunicação autêntica de suas vulnerabilidades, dando espaço para conversas abertas, expressando medos e impotências, mas também alegrias, sucessos e conquistas, oferecendo um espaço seguro de diálogo genuíno, promovendo o trabalho colaborativo, cuidando de quem cuida (FERREIRA; DAMATO, 2022).

Assim, a CNV em saúde é peça fundamental para criar uma relação entre profissionais e usuários, principalmente nas questões relacionadas aos processos de aprendizagem e trabalho em promoção da saúde, prevenção de agravos realizados na atenção primária à saúde.

Deste modo, a CNV na área da saúde é de grande importância, pois visa contribuir para a melhoria dos resultados, da relação entre profissionais, isto é, mais comunicação e partilha de conhecimentos entre a equipe, e para a melhoria das expectativas dos cidadãos com a atenção primária, evitando as expressões e queixas dos pacientes que referem que médicos e enfermeiros não têm tempo para os ouvir (NUNES, 2019). Pois, construir relações saudáveis, transparentes, verdadeiras e honestas entre quem produz e quem cuida é o principal objetivo das tecnologias leves. Dessa forma, espera-se atender às necessidades dos pacientes e seus familiares, equipes, comunidades e sociedade, de forma integral e qualificada. Por ser a CNV uma tecnologia leve, é a abordagem que qualifica a humanização das relações e dá suporte aos processos de cuidado.

A utilização da CNV, ferramenta desenvolvida com o objetivo de melhorar as relações interpessoais, torna-se uma tática na busca pela redução de algumas características negativas presentes no serviço público, como ambientes autoritários, excessivamente burocráticos e centralizados (MONTEIRO et al., 2020). Porém, a CNV pode ser aplicada nas mais diferentes frentes e ambientes. Transforma e rompe as fronteiras da educação, saúde, trabalho, segurança, gestão pública, entre outros segmentos. Melhora a saúde física e mental, humanizando os tratamentos.



3. MATERIAL E MÉTODOS

Para a coleta de dados, foram utilizadas fontes secundárias, que se trata de um conjunto de informações que já foram analisadas e coletadas por outras pessoas durante um processo de investigação diferente. Sendo, portanto, um método mais rápido de obter conhecimento a um custo menor (GIL, 1999). Assim, os dados secundários para o desenvolvimento deste estudo foram elencados das bases eletrônicas: *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO), Google Acadêmico, Literatura Científica e Tecnológica da América Latina e Caribe (LILACS) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), através dos descritores: “Ambiente organizacional”; “Comunicação”; “Comunicação não violenta”; “Setor público”. Os artigos selecionados para coleta de dados tiveram recorte temporal de 2000 a 2022. Os critérios de inclusão adotados foram: artigos relacionados aos temas e publicados entre 2000 e 2022. Não foram aceitos artigos não relacionados ao tema e artigos publicados antes de 2000. Já os dados primários, que são aqueles alcançados junto à amostra pesquisada, foram obtidos por meio da aplicação de um questionário como se explica adiante em tópico específico sobre a coleta de dados.

3.1 População e Amostra

A pesquisa foi realizada com 10 colaboradores do Hospital Regional no Município de Sinop, Estado de Mato Grosso, uma unidade de saúde responsável por concentrar os atendimentos de saúde de pequena, média e grande complexidade, compondo uma rede organizada em conjunto com a atenção básica e a atenção hospitalar, além de atendimento em urgência e emergência e clínica para cuidados paliativos e dores crônicas.

3.2 Técnicas de Coleta e Análise dos Dados

Foi aplicado questionário diretivo contendo 10 questões com 10 colaboradores que teve como objetivo avaliar a visão dos colaboradores do Hospital Regional sobre a CNV. Para compreender os resultados obtidos pelo instrumento, foi realizada uma análise qualitativa e quantitativa do conteúdo das respostas das entrevistas semiestruturadas, buscando, em cada uma delas, identificar como os objetivos descritos foram atendidos utilizando a pesquisa bibliográfica como um referencial teórico para identificar um núcleo comum das respostas dos diferentes participantes.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Dados e Análise do Questionário

No primeiro questionário 80% dos entrevistados afirmam que os tipos de comunicação existentes são apenas verbais, pois os mesmos acreditam que nós podemos nos comunicar apenas verbalmente, eliminando os outros tipos de comunicação como a visual ou gestual.

Nota-se, então, desta forma, a necessidade de aplanar e trabalhar mais os tipos de comunicação nesse âmbito. Neste caso, pode-se citar o estudo de Paula (2014), que deixa evidente que a comunicação faz parte de algo essencial na realidade humana, é fonte de compreensão e de relacionamento humano, que ajuda no cumprimento de objetivos, aprimorando o aspecto organizacional de um ambiente administrativo.

Dentro de uma empresa, de acordo com França (2006), a comunicação é dada pela “troca de informações entre um emissor, um receptor e a interferência do significado por parte



dos indivíduos envolvidos” (p.142). Ou seja, o fato de o processo comunicativo ser priorizado garante um resultado positivo para todos os que querem superar algumas barreiras.

Analisando o segundo questionamento “Na sua visão existe comunicação passiva e agressiva ao mesmo tempo”. 70% por cento dos entrevistados responderam que a maioria dos indivíduos sabe que o outro pode ser passivo em sua postura física e, ao mesmo tempo, agressivo na fala, ou vice-versa. Ainda citando o estudo de Paula (2014), uma vez que não existe disposição das pessoas para compor uma organização e compreender o que é conversado, também não há comunicação ou vínculo para com os clientes, o que afeta todo o empreendimento.

Na pergunta número três foi questionado aos participantes se eles conhecem o termo de ‘CNV’ e 70% deles disseram que não conhecem este termo que representa o conceito de “comunicação não violenta”, ao contrário da comunicação agressiva.

Nota-se, assim, a importância de discutir dentro dos órgãos públicos sobre o tema, visto que este âmbito trabalha com pessoas que estão doentes, pessoas que estão necessitando de uma comunicação assertiva e não violenta. Este dado é preocupante, visto que apenas 30% relatam que realmente conhecem sobre este assunto.

Rosenberg (2006) afirma que a comunicação não verbal é uma maneira de se comunicar de modo ‘compassivo’, inversamente ligado aos comportamentos agressivos do próprio ser humano, que, por vezes, consegue ser potencialmente ruim. O mesmo autor também esclarece que os fatores principais que trazem um quesito de leveza ou de agressividade são voltados para a linguagem, bem como o modo com que as palavras são usadas.

Embora não possa se considerar uma palavra única ‘agressiva’, o tom de voz, a postura, expressão e a junção de palavras condizem para com a maneira com que é designada uma comunicação não violenta, reformulada para substituir os antigos padrões de defesa, compreendendo que não há necessidade de contra-ataque ou ataque para com ninguém (ROSENBERG, 2006).

Acerca da pergunta “Você já teve treinamento em curso acerca do tema CNV”? Verifica-se que 100% das pessoas entrevistadas nunca receberam nenhum tipo de treinamento sobre CNV, algo ainda mais alarmante visto que todos trabalham com seres humanos e também são seres humanos, precisando aprender a lidar uns com os outros. Supõe-se, então, a necessidade de treinamento e acompanhamento.

Mendes (2021) deixa evidente que o método de comunicação não violenta é algo usado desde o início dos anos 60 como alternativa para orientar educacionalmente as instituições que praticavam a segregação racial e, conseqüentemente, tratavam as pessoas de modo diferente, de acordo com a sua cor de pele. A CNV tem a habilidade de determinar relações mais intensas, afetivas e eficientes, tendo até sido utilizada em comunidades localizadas em regiões de grandes conflitos como Israel, Ruanda e Serra Leoa. Assim, quando as pessoas estiverem no papel de ouvinte, há alguns posicionamentos que impossibilitam outras pessoas de se ligarem o suficiente com a empatia.

Quando questionados sobre a visão da comunicação não violenta, 80% dos candidatos afirmaram que o que eles entendem por CNV está relacionado a observação, sentimento, necessidade e pedido, que são as principais pontuações definidas por Mendes (2021) em seu estudo. Esses entrevistados entendem que você precisa observar mais, levar em consideração o sentimento, a necessidade e o pedido para que tenham uma CNV, sem críticas e sem ataques.

O método da comunicação não violenta pode e deve ser aplicado em relacionamentos de maneira geral, tanto pessoais, familiares, organizacionais, educacionais ou até mesmo em disputas e conflitos para reestabelecer sua centralização e não evoluir para uma briga física ou



tensões graves. Assim, a principal dificuldade na manutenção deste tipo de comunicação encontra-se na depreciação dos julgamentos ou pré-julgamentos que quaisquer seres humanos possuem, como pela culpa, rotulação ou crítica. Quando se está na posição de ouvinte, portanto, existem alguns comportamentos que são automáticos e que também podem bloquear a empatia – sendo extremamente relevante lembrar dos 4 procedimentos dentro do CNV para manutenção do equilíbrio organizacional, independente do ambiente (ROSENBERG, 2006).

Dada a pergunta “Você evidencia ou já evidenciou uma comunicação violenta contigo no seu âmbito de trabalho”? Nesta questão nota-se um dado importante, uma vez que 80% dos indivíduos relatam que já tiveram comunicação violenta no ambiente de trabalho e visto que 100% não receberam treinamento do que é o CNV, bem como 80% relataram que a comunicação agressiva pode vir de três seguimentos: colegas de trabalho, gestor ou até mesmo de pacientes.

Aqui, nota-se a importância de saber trabalhar e desenvolver as pessoas. Ainda em conjunto com essa temática, dentro destes âmbitos citados acima, quando usamos a CNV na interação do dia-a-dia, com nós mesmos ou até mesmo com outras pessoas, conseguimos aplicar as abordagens de melhoria de relacionamento, estabelecendo um maior grau de afeto, independente de ser um ambiente de trabalho (ROSENBERG, 2006).

Há uma explicação até mesmo de como a comunicação não violenta serve como um recurso valioso tanto para a economia, política, ou até mesmo para as organizações empresariais, que avançam em seu treinamento de pessoas através da mediação de conflitos, por meio da escuta passiva e da comunicação ativa (ROSENBERG, 2006; MENDES, 2021).

Contudo, mediante as respostas dos entrevistados acima, aqui começa a grande importância da CNV, pois quando adotada dentro de uma equipe em uma organização, por exemplo, a CNV favorece a manifestação de todos os colaboradores e lideranças, pois cria um ambiente acolhedor. Isso não significa que não haverá debates ou discussões, mas que será mais fácil chegar a um consenso.

Consequente, acerca da pergunta “O que é uma comunicação violenta, em sua opinião? De acordo com o questionário aplicado, 50% relataram que é a falta de respeito um com outro que conduz para uma comunicação violenta; 10% que é aquela que perturba, aquela que incomoda. A segunda opção dada (com resultado de 20%) é quando são dirigidas palavras ofensivas, seja dentro de uma conversa ou de um comentário solto. A totalidade de 10% dos entrevistados relatou que quando alguém eleva o tom de voz e usa palavra de baixo calão é considerado também um tipo de evidenciação de uma CV.

No momento da discussão, portanto, o que mais importa não é QUEM e sim O QUÊ, pensando que a ideia de certo ou errado é algo extremamente relativo, que se prende com uma visão ‘alienante’ (ou alienadora) da vida, em que as pessoas são resumidas aos seus atos e consideradas irresponsáveis, anormais ou até mesmo burras por uma simples atitude (ROSENBERG, 2006; MENDES, 2021).

Analisar os outros desta maneira acaba sendo uma expressão de necessidade e de valores em que a comunicação é ensinada desde tenra idade para indivíduos, que, quando são mais observadores, aprendem a não falar tanto e ouvir mais (MENDES, 2021).

Sobre a pergunta “Na sua visão, dentro dos órgãos públicos, existe comunicação violenta? Se sim, por que?” 50% relatam que recebem uma comunicação violenta do paciente para funcionário público e 50% relatam que recebem CV tanto do funcionário público quanto do gestor de seu emprego. Nota-se que além de não receberam um preparo, as pessoas ainda vivenciam esta temática durante o seu momento de trabalho.



É fato que em um ambiente empresarial existem diversas cobranças ou exigências e que estas implicam para que as pessoas sintam que não possuem possibilidade de demonstrar seus sentimentos, seja por uma comunicação não violenta ou violenta (SELIGMAN, 2011; SELIGMAN, 2004). No entanto, é preciso também entender as maneiras com que essas exigências são dadas – por exemplo, a diferença entre um superior que tenta conversar e aquele que só grita. É possível substituir uma linguagem, por exemplo, que implica com que a pessoa se sinta sobrecarregada e sem possibilidade de escolha, para algo que apresente opções para realização de uma tarefa (CABRAL; OLIVEIRA, 1972; ROSENBERG, 2006).

A nona questão “Você acha importante que funcionários públicos recebam cursos e treinamento sobre o CNV?” 100% dos entrevistados disseram que não receberam treinamento, a sua totalidade também afirma que é necessário trabalhar essa temática pois é importante para eles que aconteça uma preparação digna para melhorar sua atuação no ambiente de trabalho (MUSSIO; SERAPIAO, 2017).

A comunicação violenta ou alienante possui raízes filosóficas e políticas, a maioria baseada no rotular, comparar e exigir do outro, proferindo julgamentos ou filosofias determinantes que nem sempre possuem um fundo de verdade (MUSSIO; SERAPIAO, 2017; PAULA, 2014). A maioria destas comunicações violentas ou opressoras é baseada em sociedades que possuem uma hierarquia eminente, assim como um senso de merecimento por meio do trabalho. Há a dominação dos ‘mais fortes’, bem como a opressão daqueles que não estão ainda ‘preparados devidamente’, o que é um conceito usado para controle (PAULA, 2014).

Por fim, na última questão sobre “Na sua visão, para que serve a comunicação não violenta?” 90% dos entrevistados disseram que a comunicação não violenta melhora a manutenção de relacionamentos saudáveis dentro da equipe, além de amenizar conflitos, algo que pode também amenizar as obrigações e pressões na vida da pessoa.

Fato é que apenas 10% das pessoas realmente pensa que a CNV aumenta os conflitos da equipe. Entendendo-se que, diante da análise que foi dada dentro deste estudo e aplicação de questionário, esta porcentagem também reflete a totalidade de avaliados que não possuem conhecimento do que realmente é a CNV, assim como suas implicações no ambiente de trabalho.

Muitas pessoas, infelizmente, ainda carregam o entendimento de que para que um empreendimento consiga se manter em pé, é necessário que haja essa cobrança contínua e excessiva dos funcionários, bloqueando a compaixão e a humanidade em prol do resultado organizacional (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2001). No entanto, vivemos em um mundo que reconhece os tipos de tratamentos para com o ser humano, assim como, mediante observações comportamentais, entende que o cérebro do ser humano aumenta sua proatividade laboral de acordo com a maneira com que o indivíduo se sente no ambiente de trabalho (D'ANSEBOURG, 2013; MENDES, 2021).

Com base no que foi abordado e estudado, a CNV é uma técnica amplamente utilizada que engloba habilidades de audição atenta e comunicação eficaz, destacando a importância de estabelecer conexões sinceras. Através da CNV, a compaixão é cultivada, pois essa é uma qualidade inerente aos seres humanos, caracterizada por sentimentos de empatia e compaixão em relação ao sofrimento alheio. A compaixão estimula o desejo de ajudar os outros a enfrentar seus desafios, oferecendo conforto e apoio emocional.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante os dados do tópico de resultados, o fator de que muitos indivíduos não sabem o que é uma comunicação efetiva, assim como não consideram que, dentro da comunicação, é preciso respeitar e entender ao próximo. Deste modo, é muito importante repensar a maneira com que é repassada a informação ao próximo, principalmente quando se usa a formulação da comunicação não violenta, que é uma metodologia para facilitação da comunicação com outros indivíduos, podendo ser aplicada em diversos meios, tais quais como dentro da sala de aula ou até mesmo em relacionamentos familiares e amorosos.

Assim, dentro do estudo apresentado, foi possível compreender que menos de 10% das pessoas realmente sabem o que é uma CNV, bem como uma parcela ainda menor (nula) a aplica dentro do ambiente de trabalho. Isto acaba sendo um fator extremamente negativo, pois quando não se aplica este tipo de comunicação no ambiente de trabalho, não há completa convicção do respeito para com o outro. E, ainda assim, apesar de 90% da totalidade não saber o que significa uma CNV, fica evidente que gostariam que esta fosse mais aplicada no ambiente de trabalho, priorizando-se o respeito.

Portanto, confirma-se a hipótese de que, na organização na qual foi realizado o estudo, os colaboradores carecem de conhecimento acerca da comunicação não violenta, motivo pelo qual foi escolhida como tema para esta pesquisa.

Por fim, visto que 100% dos entrevistados disseram que não receberam treinamento e que a sua totalidade afirma que é necessário trabalhar essa temática, compreende-se ser importante para eles que aconteça uma preparação digna para melhorar sua atuação no ambiente de trabalho. Ressalta-se aqui a grande relevância do psicólogo no ambiente organizacional visando levar a estes colaboradores a importância de se trabalhar em um local onde todos conhecem e buscam melhorar a comunicação um com outro, para que, assim, diminuam cada vez mais a CV dentro do ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. A.; MALAGRIS, L. E. N. A prática da psicologia da saúde. **Rev. SBPH**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, p. 183-202, dez. 2011.

BATTISTELLI, J. **História e origem da ciência da psicologia**, 2018.

CABRAL, A.; OLIVEIRA, E. O. **Uma breve história da psicologia**. RJ, Zahar, 1972.

CASTELLS, M. **Poder da Comunicação**. **Imprensa da Universidade de Oxford**. ISBN - 978-0-19-956704-1. 2009.

CUSTÓDIO, L. **15 tipos de comunicação que você precisa conhecer**. 2022. Disponível em: <https://blog.betrybe.com/carreira/tipos-de-comunicacao/>. Acesso em 26 de ago. 2023.

D'ANSEMBOURG, T. **Deixe de Ser Bonzinho e Seja Verdadeiro**. Editora Sextante. 1ª edição. 208 p. 2013.

DE-FLEUR, M. L.; BALL-ROKEACH, S. **Teorias da comunicação de massa**. Rio de Janeiro:



Zahar. 2011.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. **Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo** Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

DIRENZO, G. (Ed.). **Concepts, theory and explanation in the behavioral sciences.** New York: **Random House.** 1966.

FERREIRA, A. E. M.; DAMATO, C. F. C. **Comunicação não violenta: a tecnologia leve na humanização na área da saúde.** 2022. Disponível em: <https://abrhsp.org.br/conteudo/noticias/comunicacao-nao-violenta-a-tecnologia-leve-na-humanizacao-na-area-da-saude/>. Acesso em 15 de mar. 2023.

FIDELIS, J. **Comunicação Não Violenta: Como Desenvolver No Ambiente de Trabalho?** 2022. Disponível em: <https://tangerino.com.br/blog/comunicacao-nao-violenta/>. Acesso em 21 de mai. 2023.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de recursos humanos –PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos.** São Paulo:Atlas, 2006.

GERGEN, K. J. **A psicologia social como história.** 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-71822008000300018>. Acesso em 26/04/2023.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

JONES, E. E.; GERARD, H. B. (1967). **Foundations of social psychology.** New York: **Wiley.** 1967.

KRECH, D.; CRUTCHFIELD, R. S.; BALLACHEY, E. L. **Individual in society.** New York: McGraw-Hill. 1962.

MCDOUGALL, W. **A psicologia.** São Paulo: Saraiva. 1941.

MENDES, T. **O que é Comunicação Não-Violenta (CNV) e como aplicar o conceito.** 2021. Disponível em: <https://www.napratica.org.br/comunicacao-nao-violenta/#:~:text=EmseulivrohônimoRosenberg,queacompaixãosedesenvolva>. Acesso em 19 de mai. 2023.

MERHY E. E. **Saúde: a cartografia do trabalho vivo.** 2ª ed. São Paulo: **Hucitec;** 2005.

MILLS, J. **Experimental social psychology.** New York: Macmillan. 1969.

MIYAZAKI, M. C. O. S.; DOMINGOS, N. A. M.; CABALLO, V. E. **Psicologia da Saúde: intervenções em hospitais públicos.** In: B. Rangé (org.). **Psicoterapias Cognitivo-Comportamentais: um diálogo com a psiquiatria,** (pp.463-474). Porto Alegre: Artmed. 2001.

MONTEIRO, L. S. *et al.* **A importância da comunicação não violenta (CNV) nas organizações públicas.** **Femass,** Macaé, v.2, n. 2, 125-146, jul./dez. 2020.



MUSSIO, R. A. P.; SERAPIAO, A. B. S. (Inter)mediação latente de conflitos e comunicação não-violenta na atividade Secretarial. **Revista Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 214-228, jul./dez. 2017.

NUNES, A. M. **A importância da comunicação com profissionais de saúde:** usuários na atenção primária à saúde no interior de Portugal. 2019. Disponível em: DOI: <http://dx.doi.org/10.18310/2446-4813.2019v5n2p113-121>. acesso em 15 de mar. 2023.

OLIVEIRA, D. P. R. **Estratégia Empresarial e Vantagem. Competitiva:** como estabelecer implementar e avaliar. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PALUDO, S. S.; KOLLER, S. H. Psicologia Positiva: uma nova abordagem para antigas questões. Pesquisas Teóricas. **Revista Paidéia** (Ribeirão Preto). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-863X2007000100002>. Acesso em 19 de mai. 2023.

PAULA, L. I. C. *et al.* O impacto da comunicação interna na qualidade do atendimento em empresa do ramo óptico no alto oeste potiguar. **Revista Brasileira de Pesquisa em Administração** (Pombal - PB - Brasil) v. 1, n. 1, p. 01 - 07, Jan-Dez, 2014.

PIAGET, J. **Epistemologia Genética**. Tradução de Os Pensadores. Abril Cultural, 1970.

PIRES, A. C. T.; BRAGA, T. M. S. **O psicólogo na saúde pública: formação e inserção profissional**. Temas psicol., Ribeirão Preto, v. 17, n. 1, p. 151-162, 2009.

RODRIGUES, A., ASSMAR, E. M. L., & JABLONSKI, B. Psicologia social (22^a ed.). **Petrópolis, RJ. Vozes**, 2003.

ROSENBERG, B. M. **Vivendo a comunicação não violenta: Como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz**. Editora Sextante, eBook Kindle. 2019.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não violenta - Nova edição: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. 5. ed. São Paulo: Editora Ágora. 2021.

ROSENBERG, M. B. Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução de Mário Vilela. 3. ed. São Paulo: **Editora Ágora**, 2006.

RUDIGUER, F. **As teorias da comunicação**. Porto Alegre: Artmed. 2011.

SCHULTZ, D. P.; SCHULTZ, S. E. História Da Psicologia Moderna. **Cengage Learning**; Trad. 11^a ed. norte-americana edição 24. 2019.

SELIGMAN, M. E. P. O que é saúde? In Seligman, M.E.P. **Florescer**. Rio de Janeiro. 2011.

SELIGMAN, M. E. P. Felicidade autêntica: usando a nova psicologia positiva para a realização permanente. **Rio de Janeiro: Objetiva**. 2004.



SPINK, M. J. **Psicologia da saúde: a estruturação de um novo campo de saber.** In M. J. Spink, Psicologia social e saúde: práticas, saberes e sentidos (pp. 29-39). Petrópolis, RJ: Vozes. 2011.

TORRES, C. V.; NEIVA, E. R. (Orgs.). **Psicologia Social: principais temas e vertentes.** Porto Alegre: ARTMED, 2012.

TOURINHO, E. Z.; NETO, M. B. C.; NENO S. **A psicologia como campo de conhecimento e como profissão de ajuda.** Universidade Federal do Para. Estudos de Psicologia 2004, 9 (1). 17-24.