

Comunicação não-violenta: desenvolvimento na prática e artigo de atualização

Nonviolent communication: development in practice and update article

Comunicación noviolenta: desarrollo en la práctica y artículo de actualización

Recebido: 13/12/2020 | Revisado: 15/12/2020 | Aceito: 22/12/2020 | Publicado: 27/12/2020

André Chaves Calabria

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6033-422X>

Universidade do Planalto Catarinense, Brasil

E-mail: andre.calabria@hotmail.com

Alana Vechiato Kempfer

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2384-9555>

Universidade do Planalto Catarinense, Brasil

E-mail: alanavkempfer@hotmail.com

Resumo

Introdução: A Comunicação Não-Violenta é um método desenvolvido por Marshall Rosenberg, que busca proporcionar uma relação de autorresponsabilidade e honestidade nas relações pessoais, por meio do desenvolvimento da empatia, da escuta profunda e da compreensão de emoções e necessidades humanas. **Objetivo:** Introduzir a cultura da empatia, mediar conflitos, desenvolver habilidade de conexão e conversas significativas. **Metodologia:** Através da chamada Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), realizou-se encontros quinzenais de junho a dezembro de 2019, utilizando estratégias como os círculos de construção de paz e outras sugeridas pelo grupo. **Resultados e discussão:** Observamos que os resultados obtidos foram positivos e que considerar os sentimentos e necessidades de líder e liderado interferiram significativamente para melhor, refletindo também em melhores resultados, os quais ainda necessitam ser mensuráveis em números. **Conclusão:** Percebeu-se uma visão otimista quanto à compreensão que os grupos de roda empática possam transmitir cada vez mais o ideal de se estabelecer relações mais significativas.

Palavras-chave: Comunicação; Comunicação em saúde; Empatia.

Abstract

Introduction: Nonviolent Communication is a method developed by Marshall Rosenberg, which seeks to provide a relationship of self-responsibility and honesty in personal

relationships, through the development of empathy, deep listening and understanding of human needs and emotions. Objective: To introduce a culture of empathy, mediate conflicts, develop connection skills and meaningful conversations. Methodology: Through the so-called Person-Centered Approach (ACP), fortnightly meetings were held from June to June 2019, using strategies such as the peace-building circles other suggested by the group. Results and discussion: We observed that the results obtained were positive and that considering the feelings and needs of the leader and team member interfered significantly for the better, also reflecting on better results, which still need to be measurable in numbers. Conclusion: It was perceived an optimistic view as to the understanding that groups of empathic wheel can transmit more and more the ideal of establishing more meaningful relationships.

Keywords: Communication; Health communication; Empathy.

Resumen

Introducción: La Comunicación No Violenta es un método desarrollado por Marshall Rosenberg, que busca brindar una relación de responsabilidad y honestidad en las relaciones personales, a través del desarrollo de la empatía, la escucha profunda y la comprensión de las necesidades y emociones humanas. Objetivo: Introducir una cultura de empatía, mediar conflictos, desarrollar habilidades de conexión y conversaciones significativas. Metodología: A través del denominado Enfoque Centrado en la Persona (ACP), se realizaron reuniones quincenales de junio a junio de 2019, utilizando estrategias como los círculos de construcción de paz otras sugeridas por el grupo. Resultados y discusión: Observamos que los resultados obtenidos fueron positivos y que considerar los sentimientos y necesidades del líder y miembro del equipo interfirió significativamente para mejor, reflejándose también en mejores resultados, que aún deben ser medibles en números. Conclusión: Se percibió una visión optimista en cuanto al entendimiento de que los grupos de rueda empática pueden transmitir cada vez más el ideal de establecer relaciones más significativas.

Palabras clave: Comunicación; Comunicación en salud; Empatía.

1. Introdução

O psicólogo e humanista Carl Rogers foi pioneiro na maneira de se relacionar com os pacientes, desenvolveu uma maneira própria de conduta profissional, designada por ele como Abordagem Centrada na Pessoa (ACP). Através de anos de investigação de Rogers, a ACP foi um tanto revolucionária para o seu tempo e inspirou Marshall Rosenberg no desenvolvimento

da Comunicação não-violenta. Comunicação Não-Violenta é um método desenvolvido por Marshal. Rosenberg, que busca proporcionar uma relação de autorresponsabilidade e honestidade nas relações pessoais, por meio do desenvolvimento da empatia, da escuta profunda e da compreensão de emoções e necessidades humanas. Conforme Kunsch (2009), a comunicação é o elemento primordial no relacionamento inter e transpessoal da organização contemporânea, qualquer que seja o ramo de atividade ou o público a ser alcançado. Ainda segundo Kunsch (2009), a comunicação organizacional, principalmente aquela dirigida aos colaboradores, tem seu alicerce nas redes formais e redes informais. Redes formais são aquelas regulamentadas pelo poder organizacional e redes informais, oriundas do âmbito dos seus públicos, sendo um deles o dos colaboradores em relação à organização. Acontece através dos instrumentos de comunicação tradicionais como; oral – voltado mais para os relacionamentos pessoais, impressos, audiovisuais e os mais diversos meios digitais. Observar a presença destes níveis, fluxos e meios de comunicação organizacionais demonstra como as teorias das organizações podem estimular ou limitar a comunicação no dia a dia das empresas (Kunsch, 2009). Henry Taylor (Maximiano, 2005), criador do método de racionalização do trabalho, preconiza a ideia central de que a forma e o tempo para realização de determinada tarefa devem ser planejadas e controladas não pelo trabalhador, mas sim pelo administrado e esta teoria apesar de já não ser mais predominante na organização contemporânea deixa suas marcas culturais de um trabalhador passivo tanto na forma de agir como na de se comunicar (Kunsch, 2009).

Apesar de os modelos de administração virem sendo pesquisados e aprimorados através dos tempos, o estresse do cotidiano tem criado uma linguagem ou uma comunicação que tem gerado um clima de animosidade em determinados ambientes, sobretudo ambiente acadêmico (Lundahl, 2010).

Relações estas que além de conflituosas degradam os resultados operacionais e financeiros nas empresas. As técnicas propostas visam melhorar os relacionamentos, considerando que os relacionamentos profissionais perpassam pelos relacionamentos pessoais e afetam os relacionamentos interpessoais dentro das organizações e com isso auxiliam os resultados, em todas as áreas, qualquer que sejam eles. Para Rosenberg (2006), por se tratar de uma proposta de interação com nós mesmos, com o outro ou com um grupo, a CNV nos possibilita entrarmos em contato com um estado natural do ser humano de ser compassivo, podendo portando ser aplicada a todos os níveis de comunicação como em nossos relacionamentos íntimos, em organizações e instituições de toda natureza e em negociações bem como em disputas e conflitos de toda natureza. Ao estudar a questão do que afasta o ser

humano de seu estado natural de compaixão, Marshall identificou algumas formas específicas de linguagem e comunicação que ele acredita contribuir para comportamentos violentos em relação aos outros e a nós mesmos, assim, designou esta forma de comunicação com a expressão “comunicação alienante da vida”.

2. Metodologia

O presente estudo utilizou o método hipotético-dedutivo. A pesquisa é qualitativa, bibliográfica e explicativa. Para atingir esse propósito, realizaram-se encontros quinzenais utilizando estratégias como os círculos de construção de paz orientados pelas autoras Carolyn Boyes-Watson e Kay Pranis, uso do jogo GROK ou outras estratégias sugeridas pelo grupo. Após isso, realizou-se uma revisão integrativa quantitativa e qualitativa da literatura, onde busca na literatura e coleta de dados; análise crítica dos estudos incluídos e discussão dos resultados; e apresentação da síntese da revisão (Pereira et al., 2018).

3. Resultados e Discussão

Através da chamada Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), realizou-se encontros quinzenais de junho a dezembro de 2019, utilizando estratégias como os círculos de construção de paz, orientados pelas autoras Carolyn Boyes-Watson e Kay Pranis, uso do jogo GROK ou outras sugeridas pelo grupo (Rollnick, 2009).

Além disso, utilizando-se de práticas de escuta empática em pares ou em grupo, os estudantes foram capazes de compreender melhor a diversidade entre as pessoas, a desenvolver habilidades socioemocionais, a mediar conflitos e também a desenvolver habilidades de conexão e conversas significativas (Minayo, 2005).

Entende-se que a metodologia apresentada por Marshall Rosenberg contribuirá para um melhor clima entre as pessoas, especialmente em ambientes acadêmicos que produzem situações estressantes pela pressão por resultados em curtos prazos e metas altas, grandes geradores de conflitos nas comunicações interpessoais. As relações profissionais pautadas no diálogo efetivo puderam contribuir para uma melhor empatia nas atividades realizadas, ordens recebidas e transmitidas.

4. Conclusão

Observamos que os resultados obtidos foram positivos e que considerar os sentimentos e necessidades de líder e liderado interferiram significativamente para melhor, refletindo também em melhores resultados, os quais ainda necessitam ser mensuráveis em números, mas o que percebeu-se até aqui permitiu ter uma visão otimista quanto à compreensão que os grupos de roda empática possam transmitir cada vez mais o ideal de se estabelecer relações mais significativas.

Portanto, o presente trabalho defende a importância e necessidade da teoria da comunicação não violenta e estimula a realização de mais estudos práticos ao redor do mundo em diversos campos de ensino e trabalho, a fim de melhorar a qualidade da linguagem verbal falada, linguagem verbal escrita e linguagem não verbal corporal.

Referências

Brasil. Ministério da Saúde. Plano de ações estratégicas para o enfrentamento das Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT) no Brasil 2011-2022. Brasília, DF: *Ministério da Saúde*; 2011. Recuperado de portalms.saude.gov.br/vigilancia-em-saude/vigilancia-de-doencas-cronicas-nao-transmissiveis-dcnt/plano-de-acoesestrategicas-para-o-enfrentamento-das-doencas-cronicas-nao-transmissiveis-dcnt.

Campos, G. W. S. Um método para análise e co-gestão de coletivos. São Paulo: *Hucitec*; 2000.

Chaves, C. A., Spaniol, C., Társis, A. C. G., & Limas, S. L. (2020). Relação do uso prolongado de hidroclorotiazida com o melanoma: uma revisão de literatura. *Research, Society and Development*, 9(9), e958998175. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i9.8175>.

Kunsch, M. M. K. Gestão estratégica em comunicação organizacional e relações públicas. *Difusão*. (2a ed.), São Caetano do Sul. 2009.

Lundahl, B, Burke, B. L., Tollefson, D. R., et al. A Metaanalysis of Motivational Interviewing: Twenty Five Years of Empirical Studies. *Res. Soc. WorkPract.* 2010;

Madruça, R. Gestão Moderna de Call Center e Telemarketing: Os 9 Gs indispensáveis para você entender, criar e revolucionar centrais de atendimento. *Atlas*. (2a ed.), São Paulo. 2009.

Maximiniano, A. C. A. Teoria Geral da Administração – da Revolução Urbana à Revolução Digital. *Atlas*. (5a ed.) São Paulo. 2005.

Maxwell, J. C. O Livro de ouro da liderança. *Thomas Nelson Brasil*. Rio de Janeiro. 2008.

Minayo, M. C. S., Assis, S. G., Souza, E. R. organizadores. Avaliação por triangulação de métodos: abordagem de programas sociais. *Fiocruz*. Rio de Janeiro 2005.

Pereira, A. S. (2018). *Metodologia da pesquisa científica*. [e-book]. Santa Maria. Ed. UAB/NTE/UFSM. Recuperado de: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic_Computacao_Metodologia-Pesquisa-Cientifica.pdf?sequence=1.

Rollnick, S., Miller, W. R., Butler, C. C. Entrevista motivacional no cuidado da saúde: ajudando pacientes a mudar o comportamento. Porto Alegre: *Artmed*; 2009.

Rosenberg, M. B. Comunicação não-violenta. Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. *Ágora*. (3a ed.), São Paulo. 2006.

Souza, R. A. Comunicação não violenta: uma maneira de concentrar a atenção. Recuperado de: <http://conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.26933>

Viana, F. Comunicação empresarial de A a Z: Temas úteis para o cotidiano e o planejamento. *CLA*. São Paulo. 2004.

Zimmerman, D. E., & Osorio, L. C. organizadores. Como trabalhamos com grupos. Porto Alegre: *Artes Médicas*. 1997.

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

André Chaves Calabria – 50%

Alana Vechiato Kempfer – 50%