



COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NO TRABALHO: UMA EXPERIÊNCIA DO CENTRO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE

Fernanda Bernardes de Assis¹
Natália Aparecida Pimenta²
Daiane Márcia de Lima³
Gabriela Teixeira de Rezende⁴
Débora Cristina Joaquina Rosa⁵
Gesiane Agostinho Barbosa⁶
Lisa Yorinori⁷

RESUMO

Sabe-se que o exercício profissional não é composto simplesmente pelo fazer técnico e cumprimento das atribuições no trabalho. Existe uma rede intersubjetiva, diversificada e complexa que permeia o ambiente laboral: as relações interpessoais. É comum que neste contexto os indivíduos experimentem adoecimentos e atravessamentos institucionais que implicam, por vezes, em comunicações violentas, rotatividade da equipe, redução na produtividade e problemas no desenvolvimento de pessoal. Diante disso, a equipe do Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS) vinculado à Secretaria Municipal de Saúde de Uberlândia (SMS), criou um espaço de estudos e reflexões, iniciado em março de 2021, que consiste na realização de rodas de conversa entre os profissionais, um total de 12 pessoas (psicólogos, assistente social, auxiliar/assistente administrativo e profissional de educação física), com o intuito de favorecer a Comunicação Não Violenta (CNV), fortalecer as relações interpessoais, promover um clima organizacional empático e colaborativo e propiciar o desenvolvimento de pessoas. As rodas de conversa acontecem, geralmente, a cada 15 dias, facilitadas pelas psicólogas que compõem o grupo de trabalho, que se revezam para coordenar os encontros. A ferramenta central para operacionalizar tais rodas é a CNV, que se propõe a estimular a reflexão sobre os modos de comunicação e interação no trabalho, tendo como base principal a ideia de que todo ser humano

¹Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia - UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), fbernardes78@yahoo.com.br.

²Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia - UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), nataliapimentapsi@yahoo.com.br.

³Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia - UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), daiianemarcia@yahoo.com.br.

⁴Especialista em Psicologia Hospitalar pelo Conselho Federal de Psicologia – CFP, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), gabrielateixeiraderezende@gmail.com.

⁵Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia - UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), deborarosa.psicologia@gmail.com.

⁶Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia - UFU, atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), gesianeab@gmail.com.

⁷Especialista em Saúde Mental pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais - PUC/MG atua no Centro de Educação Permanente em Saúde (CEPS / SMS / PMU), lyorinori@gmail.com.





II SEMINÁRIO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE

VIVÊNCIAS TRANSFORMADORAS NO TRABALHO

é capaz de se tornar compassivo, substituindo velhos comportamentos de defesa, recuo ou ataque diante das críticas e julgamentos, se conectando consigo e com os outros de maneira autêntica. São utilizadas dinâmicas que promovem a integração, a sensibilização e o autoconhecimento. A partir de reflexões sistemáticas sobre os resultados que tal espaço tem proporcionado, pode-se apontar a construção coletiva e gradativa de (o): formas de comunicação mais assertivas, autênticas e não violentas; fortalecimento das relações interpessoais no trabalho; desenvolvimento de estratégias para a mediação de conflitos e de repertório para a observação sem julgamento, a identificação e a expressão de sentimentos, e consequente satisfação das necessidades, na medida em que os colaboradores se sentem mais capazes de realizar pedidos. O repensar diário das práticas de comunicação interpessoal foi incorporado à rotina da equipe, contudo há momentos em que se percebe uma desconexão da intencionalidade da comunicação e são retomados automatismos, que possuem a estrutura linguística da CNV, mas que ao serem analisados com atenção trazem em sua lógica julgamentos que podem causar a cisão do grupo e prejudicar o clima organizacional. Assim, faz-se necessário que os momentos de discussões e práticas, que acontecem nas rodas de conversas, se perpetuem na rotina do CEPS, para que os valores alcançados sejam incorporados pelos profissionais e repassados aos novos integrantes da equipe.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação Não Violenta, Trabalho, Educação Permanente em Saúde.