

## **Comunicação não violenta como ferramenta no acolhimento na área da saúde**

Gabriel Silva Aquino<sup>1</sup>; 0009-0007-6983-8177  
Matheus Ramos Nagib<sup>1</sup>; 0009-0002-0003-9928  
Bernardo Kersten Lopes Costa<sup>1</sup>; 0009-0008-2431-7922  
Renan Manoel de Paulo Ribas<sup>1</sup>; 0009-0004-9971-9214  
Alden dos Santos Neves<sup>1</sup>; 0000-0001-5719-8925  
Maria de Fátima da Rocha Pinto<sup>1</sup>; 0000-0003-1196-2451

1 – UniFOA, Centro Universitário de Volta Redonda, Volta Redonda, RJ.  
[gabrielaquino41@gmail.com](mailto:gabrielaquino41@gmail.com)

**Resumo:** Este estudo tem como objetivo discutir a Comunicação Não Violenta (CNV) como ferramenta no processo de acolhimento em saúde, com ênfase na atenção primária. Realizou-se uma revisão bibliográfica em bases de dados nacionais e internacionais, abrangendo artigos publicados entre 2006 e 2024. A análise da literatura evidenciou que a CNV favorece a escuta qualificada, a humanização do cuidado e a redução de conflitos entre profissionais e usuários. Pesquisas realizadas no Brasil apontam que sua aplicação em unidades básicas de saúde promove maior empatia e corresponsabilidade no cuidado, enquanto estudos internacionais demonstram impactos positivos na colaboração das equipes multiprofissionais, além de melhorias na satisfação profissional e redução do estresse. Apesar dos benefícios, destacam-se desafios como a necessidade de formação contínua, mudança cultural e apoio institucional para implementação efetiva. Conclui-se que a CNV representa uma estratégia transformadora na qualificação das relações interpessoais em saúde, contribuindo para ambientes mais éticos, sensíveis e colaborativos.

**Palavras-chave:** Comunicação não violenta; acolhimento; saúde; humanização; relações interpessoais.

## INTRODUÇÃO

A comunicação é um processo essencial de troca e transmissão de ideias, intenções e sentimentos, sendo a base de todas as interações humanas. No contexto das relações interpessoais, ela não apenas transmite informações, mas também expressa emoções, constroem vínculos e influencia comportamentos. Por isso, pode ser considerada uma ferramenta poderosa, capaz de motivar, transformar e gerar mudanças significativas na vida das pessoas.

No entanto, nem toda forma de comunicação contribui para a construção de relações saudáveis. Muitas vezes, os conflitos surgem justamente da forma como nos comunicamos. De acordo com Pucci e Duarte (2023), os conflitos podem ser compreendidos como situações que envolvem divergências de interesses, pensamentos ou posições, o que pode gerar confrontos. Ainda assim, os autores destacam que tais situações também podem ser encaradas como oportunidades criativas para o crescimento e a transformação das relações.

É nesse contexto que se insere a comunicação não violenta (CNV), abordagem desenvolvida por Marshall Rosenberg (2006), que propõe um modelo de comunicação mais empático, claro e respeitoso. A CNV parte da premissa de que, muitas vezes, nossa forma habitual de comunicar-se é carregada de julgamentos, críticas ou imposições, o que dificulta a conexão entre as pessoas. Assim, ela propõe práticas baseadas na escuta ativa, na empatia e na expressão honesta, com o objetivo de promover o entendimento mútuo e reduzir a agressividade nos diálogos.

As palavras, portanto, possuem um poder significativo que podem tanto acolher e fortalecer quanto ferir e afastar. Como afirmam Batista e Moretti (2020), é fundamental reconhecer que a linguagem carrega afetos que podem ser positivos ou negativos, por isso, deve ser usada com responsabilidade, especialmente em contextos marcados pela vulnerabilidade.

No campo da saúde, especialmente na atenção primária, os profissionais lidam cotidianamente com pessoas em situação de fragilidade física e emocional. Nesse cenário, a maneira como se estabelece a comunicação entre profissionais e usuários pode influenciar diretamente a qualidade do cuidado oferecido. Estudos recentes,

como o de Pucci e Duarte (2023), demonstram que a CNV contribui significativamente para a escuta qualificada, a resolução pacífica de conflitos e a criação de ambientes de trabalho mais seguros e humanizados.

Diante disso, a presente revisão bibliográfica tem como objetivo ampliar o debate sobre estratégias de comunicação que promovam a Comunicação Não Violenta como ferramenta essencial no processo de acolhimento nos serviços de saúde. Além disso, busca-se refletir sobre a importância da CNV nas relações entre os próprios profissionais da saúde, considerando seu impacto na construção de equipes mais colaborativas, ambientes de trabalho mais saudáveis e, conseqüentemente, na melhoria do atendimento prestado aos usuários do sistema de saúde.

Justifica-se, portanto, a relevância deste estudo diante da necessidade de qualificar as práticas comunicativas no contexto da saúde pública, evidenciando o potencial transformador da Comunicação Não Violenta tanto no cuidado direto ao paciente quanto nas relações interpessoais entre profissionais. Trata-se de uma estratégia que contribui não apenas para um cuidado mais ético e sensível, mas também para a promoção de uma cultura organizacional mais empática, respeitosa e eficiente.

## **MÉTODOS**

Foi realizada uma revisão bibliográfica atualizada nas diversas bases de dados. O estudo foi desenvolvido a partir de uma revisão bibliográfica em bases de dados científicas, incluindo PubMed, Books.Google, Saber Humano, SaberHumano.emnuvens, Editorialicurie, Recima21 de acesso aberto. Foram utilizados como critérios de inclusão artigos publicados entre 2006 e 2024, em português e inglês, relacionados ao tema: “Comunicação-não violenta”. A revisão bibliográfica será realizada com base em livros e artigos atualizados, abordando literatura relevante ao tema. Serão utilizadas palavras-chave: “comunicação não violenta”, “relação”, “conflitos”, “comunicação” e “violência”. A seleção dos estudos considerou a relevância para a área, a atualidade das discussões e a contribuição para o entendimento do assunto escolhido e após analisar os materiais bibliográficos, os artigos com maior pertinência e importância para o objetivo da pesquisa, serão selecionados. Para auxiliar na organização das referências e na revisão gramatical,

utilizou-se a ferramenta de inteligência artificial *Chat GPT* (versão de 10 de Setembro), que contribuiu para aprimorar a clareza do texto.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Comunicação Não Violenta (CNV) se apresenta como um paradigma relevante para o acolhimento em saúde. No Brasil, pesquisas têm evidenciado que sua aplicação nas Unidades Básicas de Saúde contribui para a promoção de ambientes mais humanizados, melhora a qualidade da escuta e estimula o desenvolvimento da empatia e da corresponsabilidade no cuidado ao paciente (ADRIANI 2024). Nessa perspectiva, Adriani et al. (2024) destacam a CNV como uma ferramenta “leve”, capaz de aproximar os profissionais de saúde dos usuários do sistema, além de reduzir a ocorrência de conflitos durante o atendimento. Dessa forma, a CNV favorece a humanização do cuidado por meio da construção da confiança e da empatia, aspectos indispensáveis para uma assistência inclusiva.

Pesquisas internacionais corroboram esses achados. Museux et al. (2016), em estudo realizado no Canadá, verificaram que treinamentos em CNV favoreceram a colaboração e a comunicação entre equipes multiprofissionais hospitalares. Resultados semelhantes foram obtidos por Kim e Jo (2022), na Coreia do Sul, onde a aplicação da CNV contribuiu para a satisfação profissional no campo da enfermagem, reduzindo os níveis de estresse e exaustão emocional. Esses dados sugerem que a CNV exerce impacto positivo não apenas na relação profissional-usuário, mas também na saúde mental dos trabalhadores da saúde.

Apesar dos benefícios apontados, a implementação da CNV ainda enfrenta desafios. Entre eles destacam-se a necessidade de transformação cultural, a formação contínua dos profissionais e o engajamento institucional (ROSEMBERG, 2006). Para Adriani et al. (2024), é fundamental que políticas públicas incorporem metodologias comunicacionais que assegurem a presença da CNV nos processos de formação, gestão e prática assistencial. Assim, o uso da CNV, desde o contato direto com pacientes até a organização das equipes de saúde, configura-se como estratégia essencial para qualificar o acolhimento e fortalecer a humanização do cuidado.

## CONCLUSÕES

A Comunicação Não Violenta é um recurso estratégico e inovador no campo da saúde, especialmente no contexto do acolhimento na atenção primária. Promovendo empatia, escuta ativa e clareza na expressão de sentimentos das necessidades, a CNV contribui para o fortalecimento das relações interpessoais e para a humanização do cuidado. Os estudos apontam melhorias tanto na relação entre profissionais e usuários quanto na dinâmica das equipes de saúde, com um impacto positivo relevante na satisfação, no bem-estar e na redução de conflitos. Não obstante, sua efetiva implementação exige investimento em capacitação, sensibilização institucional e mudança cultural. Assim, a CNV deve ser enxergada como prática transformadora, capaz de favorecer um cuidado mais respeitoso e eficiente

## REFERÊNCIAS

ADRIANI, P. A. et al. Non-violent communication as a technology in interpersonal relationships in health work: a scoping review. *BMC Health Services Research*, v. 24, n. 289, 2024. DOI: 10.1186/s12913-024-10753-2. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38448956/>. Acesso em: 15 set. 2025.

ADRIANI, P. A. et al. Construction of educational technology on non-violent communication between health professionals: an experience report. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 76, supl. 4, p. e20220414, 2023. DOI: 10.1590/0034-7167-2022-0414. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37075361/>. Acesso em: 15 set. 2025.

BATISTA, L.; MORETTI, C. A palavra como afeto: reflexões sobre comunicação e vínculos. *Revista Psicologia em Foco*, v. 12, n. 2, p. 45-58, 2020.

DIAS, M. L. S.; SANTOS, E. A. A importância da comunicação não-violenta para o acolhimento em saúde mental. *Revista Saber Humano*, v. 5, n. 9, p. 1-11, 2023. Disponível em: <https://saberhumano.emnuvens.com.br/sh/article/view/424/453>. Acesso em: 15 set. 2025.

KIM, H. K.; JO, H. K. Effects of a nonviolent communication program on nursing students. *SAGE Open*, v. 12, n. 3, p. 1-10, 2022. DOI: 10.1177/21582440221096139. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/21582440221096139>. Acesso em: 15 set. 2025.

LEAL, J. R. S. A escuta como prática terapêutica: a comunicação não-violenta como ferramenta no processo de acolhimento em saúde. *Revista Interdisciplinar de Pesquisa e Inovação*, v. 1, n. 2, p. 88-100, 2022. Disponível em:

<https://editorallicuri.com.br/index.php/ojs/article/view/162/126>. Acesso em: 15 set. 2025.

MUSEUX, A. C.; CLEMENT, L.; LEMIEUX, S.; BERGERON, L. Fostering a nonviolent communication approach in nursing education: a qualitative study. *Journal of Nursing Education and Practice*, v. 6, n. 7, p. 40-47, 2016. DOI: 10.5430/jnep.v6n7p40. Disponível em: <https://doi.org/10.5430/jnep.v6n7p40>. Acesso em: 15 set. 2025.

PUCCI, Vanessa Rodrigues; DUARTE, Fábio Rijo. Práticas restaurativas e a comunicação não violenta na atenção primária à saúde: relato de experiência. In: OLIVEIRA, Hilderline Câmara (Org.). *Estudos Multidisciplinares em Ciências da Saúde*. Campina Grande: Licuri, 2023. p. 65-80. DOI: 10.58203/Licuri.20274.

ROSENBERG, M. B. *Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Ágora, 2006. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=UvliEQAAQBAJ>. Acesso em: 15 set. 2025.

SANTOS, J. E. dos; SANTOS, J. C. R. dos. Comunicação não-violenta como ferramenta para o acolhimento em saúde mental. *Revista Científica Multidisciplinar RECIMA21*, v. 4, n. 5, p. 1-15, 2023. Disponível em: <https://recima21.com.br/recima21/article/view/3805/2708>. Acesso em: 15 set. 2025.

SCHMID, C. Transitioning towards a culture of healing: embracing non-violent communication and resonance for the holistic well-being of health professionals. *Journal for Communication in Healthcare*, v. 17, n. 1, p. 4-6, 2024. DOI: 10.1080/17538068.2024.2312720. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38319082/>. Acesso em: 15 set. 2025.