



## IMPLEMENTAÇÃO DE COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NO ATENDIMENTO EM SAÚDE: RELATO DE EXPERIÊNCIA EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE SERGIPE

PAULA AKEMI FUJISHIMA; GILTON JOSÉ FERREIRA DA SILVA

**Introdução:** A Comunicação Não Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall Rosenberg, visa melhorar as interações humanas através da empatia e compreensão mútua. Em ambientes hospitalares, a CNV pode transformar a relação entre profissionais de saúde e pacientes, promovendo um atendimento mais humanizado e colaborativo. No entanto, existem poucos relatos documentando sua aplicação em hospitais brasileiros. **Objetivo:** Descrever a implementação da CNV em um Hospital Universitário de Sergipe, destacando os desafios enfrentados e os impactos observados na relação entre profissionais de saúde e pacientes. **Relato de Experiência:** A implementação ocorreu através da capacitação de uma equipe multidisciplinar, incluindo médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, por meio de cursos online sobre os princípios da CNV. Após a capacitação, os profissionais foram acompanhados e apoiados na aplicação das técnicas durante os atendimentos. Observações diretas indicaram uma mudança positiva na dinâmica do atendimento, com os profissionais relatando maior clareza na comunicação e uma redução significativa de conflitos. Os pacientes sentiram-se mais compreendidos e acolhidos, o que melhorou a confiança e satisfação com o atendimento. No entanto, a resistência inicial de alguns profissionais e a necessidade de treinamento contínuo foram desafios importantes a serem superados. **Conclusão:** A implementação da CNV no ambiente hospitalar mostrou-se eficaz para melhorar a comunicação entre profissionais de saúde e pacientes, promovendo um atendimento mais humanizado e reduzindo conflitos. Apesar dos desafios iniciais, a CNV tem potencial para transformar as práticas de atendimento em saúde. Para sustentar os benefícios, é crucial um suporte contínuo das instituições e um investimento regular em capacitação profissional.

**Palavras-chave:** Empatia, Humanização, Capacitação profissional, Relações interpessoais, Atendimento hospitalar.