



(ECO)AR O CUIDADO: SAÚDE MENTAL E COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

JOELSON ALVES DA SILVA; FRANCISCO JADSON MOREIRA FRANCO; ARIANA RODRIGUES BEZERRA; ELIS REGINA VASCONCELOS FARIAS; ANDREA SERPA DO NASCIMENTO RODRIGUES

RESUMO

Este artigo apresenta um relato de experiência de uma ação voltada à promoção da saúde mental, realizada em uma instituição pública de saúde na cidade de Fortaleza – CE, no mês de novembro de 2024. A atividade foi direcionada a aproximadamente 40 profissionais da saúde e conduzida por uma equipe multiprofissional, com enfoque nos pilares da Comunicação Não-Violenta (CNV). A intervenção foi estruturada por meio de uma roda de conversa e de atividades reflexivas teórico-práticas, com foco no estímulo ao diálogo empático, à escuta ativa, à resolução de conflitos e ao fortalecimento dos vínculos interpessoais no ambiente de trabalho. Os resultados evidenciaram o potencial transformador da CNV como uma ferramenta facilitadora de relações mais saudáveis e colaborativas, promovendo o bem-estar emocional e social no contexto profissional. A vivência proporcionou aos participantes uma oportunidade concreta de refletir sobre as relações interpessoais e os modos de comunicação no cotidiano pessoal e profissional, ampliando o repertório de saberes para lidar com os desafios das relações humanas no campo da saúde. Além disso, fomentou o diálogo sobre formas mais conscientes de se relacionar, compreendidas como estratégias de cuidado individual e coletivo, bem como de reconhecimento das emoções e necessidades mútuas. Tal abordagem reforça a relevância de ações sistemáticas e estruturadas que integrem a CNV às políticas institucionais. Essa integração se mostra fundamental como parte de um processo contínuo de promoção da saúde mental e de valorização dos profissionais, prevenindo conflitos e incentivando ambientes de trabalho mais respeitosos e ancorados na corresponsabilidade. Ao trazer à tona a importância de práticas comunicativas mais humanas, a experiência reforça esses princípios não apenas como uma técnica, mas como uma abordagem relacional capaz de transformar dinâmicas institucionais e contribuir para a construção de uma cultura de cuidado mais sensível, ética e sustentável.

Palavras-chave: Saúde mental; Comunicação não-violenta; Promoção da saúde.

1 INTRODUÇÃO

A saúde mental, segundo a Organização Mundial da Saúde (2022), é um componente essencial do bem-estar individual e coletivo, sendo influenciada por múltiplos fatores sociais, emocionais e ambientais. No contexto do trabalho em saúde, onde o sofrimento psíquico pode ser intensificado por pressões institucionais, demandas excessivas e desgaste emocional, torna-se imprescindível a criação de estratégias que promovam o cuidado e o autocuidado.

A Comunicação Não-Violenta (CNV), modelo desenvolvido por Marshall Rosenberg (2006), tem sido amplamente reconhecida como uma abordagem eficaz para a resolução de conflitos e a construção de relacionamentos mais empáticos. Fundamentada em quatro componentes – observação sem julgamento, expressão de sentimentos, reconhecimento de necessidades e formulação de pedidos –, a CNV promove interações autênticas e respeitosas, favorecendo o equilíbrio emocional e o fortalecimento dos vínculos interpessoais.

Para Batista e Moretti (2020), essa abordagem configura-se como uma ferramenta

eficaz na mediação de conflitos, uma vez que sua perspectiva inovadora considera os comportamentos, sentimentos, percepções e necessidades tanto do próprio indivíduo quanto do outro. Essa concepção reforça a importância de práticas de comunicação mais empáticas e conscientes no enfrentamento de situações de conflito, especialmente em contextos marcados por relações complexas, como os ambientes de cuidado em saúde.

Nesse sentido, este relato descreve a experiência de uma ação desenvolvida em novembro de 2024, em uma instituição pública de saúde situada em Fortaleza – CE, direcionada a profissionais da saúde. A atividade foi idealizada e conduzida por uma equipe multiprofissional da instituição, com base na metodologia da CNV como estratégia de cuidado e promoção da saúde mental.

Para tanto, foram utilizadas ferramentas que nortearam todas as atividades propostas, com o objetivo de promover reflexões por meio da escuta e do diálogo, destacando a importância das ações de promoção da saúde mental fundamentadas nos princípios da CNV, com vistas ao fortalecimento de vínculos, à resolução de conflitos e ao desenvolvimento de relações mais empáticas, saudáveis e sustentáveis no cotidiano pessoal e profissional dos participantes.

2 RELATO DE EXPERIÊNCIA

A atividade foi realizada nas dependências da instituição pública de saúde, com a participação de aproximadamente 40 profissionais das áreas de psicologia, enfermagem, serviço social, medicina, terapia ocupacional, odontologia, técnicos administrativos e outros colaboradores. O encontro ocorreu em novembro de 2024, em um espaço planejado para garantir conforto, escuta e acolhimento.

A condução se deu por meio de uma roda de conversa, organizada por uma equipe multiprofissional, externa à instituição. Foram realizadas dinâmicas reflexivas, estudo de caso e vivências teórico-práticas baseadas nos pilares da CNV.

As práticas proporcionaram o compartilhamento de experiências pessoais e profissionais, evidenciando desafios, sentimentos e necessidades comuns ao cotidiano institucional. Além de suscitar reflexões e incentivar o desenvolvimento de estratégias criativas para a resolução de conflitos, as atividades promoveram a empatia, favorecendo a ampliação da escuta sensível e contribuindo para o fortalecimento de vínculos entre os participantes.

Desse modo, esse processo coletivo de partilha possibilitou um olhar mais humano e acolhedor sobre as relações interpessoais no ambiente de trabalho, ampliando a consciência sobre a importância de práticas de comunicação mais respeitadas, cooperativas e alinhadas ao cuidado integral. Ao valorizar a experiência subjetiva de cada profissional, a ação também reforçou o sentimento de pertencimento e a corresponsabilidade no enfrentamento dos desafios cotidianos, fortalecendo a construção de uma cultura organizacional mais empática, colaborativa e comprometida com o bem-estar coletivo.

Nesse contexto, os participantes enfatizaram a importância da temática discutida e indicaram a prioridade de estabelecer uma agenda contínua de ações, visando à promoção do bem-estar individual e coletivo. Apontaram também para a relevância de utilizar os espaços institucionais como instrumentos para o fortalecimento dos vínculos interpessoais, a compreensão mútua das necessidades humanas e a ressignificação dos processos de cuidado, contribuindo para a consolidação de práticas mais integradas e sustentáveis no ambiente de trabalho.

Ao final do encontro, foi construído um painel afetivo ao som de uma música ambiente suave, criando um clima acolhedor que favoreceu as diversas expressões dos profissionais. Por meio da escrita, da música, de imagens e de símbolos, os participantes puderam expressar seus sentimentos e percepções sobre o momento vivido na roda de conversa. Para isso, foram disponibilizados materiais como “post-its”, canetas, revistas,

tesouras, cola, lápis de cor, entre outros, que enriqueceram a criação coletiva e propiciaram diferentes formas de expressão.

Ademais, o momento foi marcado pela intensa participação dos profissionais, que compartilharam experiências significativas relacionadas a diversos aspectos das relações humanas, como a escuta ativa, a empatia e o acolhimento. Esses elementos foram fundamentais para o fortalecimento dos vínculos interpessoais e para a construção de um ambiente pautado no respeito mútuo. A vivência permitiu a criação de um espaço seguro de expressão, aliado à abertura para um diálogo profícuo, promovendo o bem-estar e contribuindo para a humanização das relações no contexto institucional.

3 DISCUSSÃO

A comunicação desempenha um papel central no desenvolvimento da espécie humana, sendo uma das principais ferramentas que permitiram a construção de vínculos interpessoais, a transmissão de saberes e a organização coletiva ao longo da história. Muito além de seu aspecto funcional, ela carrega em si o poder simbólico das palavras, que são capazes de despertar emoções, mobilizar ações e moldar percepções (Monteiro, et al, 2020).

Com isso, a forma como nos comunicamos pode influenciar profundamente a maneira como os outros reagem às situações do cotidiano, gerando sentimentos diversos, sejam eles positivos, como acolhimento, confiança e pertencimento; ou negativos, como medo, insegurança e ressentimento. Nesse sentido, compreender o impacto da comunicação é essencial para a construção de relações mais empáticas, respeitosas e saudáveis.

Dessa forma, a experiência relatada reforça os achados da literatura sobre a efetividade da CNV em contextos de trabalho coletivo, especialmente na área da saúde. Conforme Rosenberg (2006), a CNV amplia a consciência emocional e relacional, permitindo que os sujeitos reconheçam suas próprias necessidades e as dos outros, criando uma cultura de cuidado mútuo.

Iniciativas como esta estão alinhadas aos princípios da promoção da saúde mental descritos por Costa *et al.* (2021), que apontam a escuta sensível como eixo estruturante para prevenir o sofrimento psíquico e fortalecer a rede de apoio entre profissionais.

Ao propiciar um espaço seguro para que os profissionais expressem suas vulnerabilidades e construam redes de apoio, a ação também dialoga com os conceitos de “ambiente facilitador” descritos por Winnicott (1975), essenciais para o desenvolvimento emocional saudável dos indivíduos.

A experiência, portanto, evidencia a potência de ações que “ecoam” o cuidado no sentido de reverberar práticas empáticas e sustentáveis no ambiente de trabalho promovendo transformações tanto no campo subjetivo quanto institucional.

4 CONCLUSÃO

A ação realizada em novembro de 2024 evidenciou de forma significativa a relevância da CNV como instrumento de cuidado em saúde mental e como estratégia potente para a humanização das relações nos serviços públicos de saúde.

O espaço de escuta ativa e qualificada, bem como o diálogo horizontal proporcionado durante a vivência contribuiu não apenas para a valorização das experiências profissionais e subjetivas dos participantes, mas também para a construção de uma cultura organizacional pautada na empatia, no afeto, no respeito mútuo e na corresponsabilidade.

Desse modo, a experiência demonstrou que práticas baseadas na CNV podem fortalecer vínculos interpessoais, promover ambientes mais seguros emocionalmente e favorecer o bem-estar dos profissionais, refletindo positivamente na qualidade do trabalho.

Diante disso, recomenda-se que iniciativas semelhantes sejam integradas de forma sistemática e permanente às políticas institucionais, como parte de um processo contínuo de

cuidado com os profissionais de saúde. Tais ações são essenciais para o fortalecimento das estratégias de promoção da saúde mental coletiva, prevenindo o adoecimento relacionado ao trabalho e incentivando relações mais saudáveis, éticas e cooperativas nos espaços públicos de atuação.

REFERÊNCIAS

COSTA, A. M.; OLIVEIRA, F. L.; SOUZA, T. G. Promoção da saúde mental no trabalho: uma abordagem psicossocial. **Revista Brasileira de Psicologia Organizacional**, v. 14, n. 3, p. 47-61, 2021.

MONTEIRO L.S, *et al.* 2020. A importância da comunicação não violenta (CNV) nas organizações públicas. **Revista Femass**, n. 2, jul/dez 2020 –eISSN 2675-6153

MORETTI, S. A.; BATISTA, E. C. Saúde mental no ambiente organizacional: os desafios de uma comunicação não violenta e eficaz com os trabalhadores. **Saber Humano: Revista Científica Da Faculdade Antonio Meneghetti**, v. 10, n.17, p. 124–140, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.18815/sh.2020v10n17.424>. Acesso em: 12 abril 2025

ROSEBERG, M. Comunicação não-violenta: uma linguagem de vida. São Paulo: Editora Ágora, 2006.

WINNICOTT, D. W. O ambiente e os processos de maturação. São Paulo: Martins Fontes, 1975.