



COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: a sua importância em meio aos atendimentos psicológicos

Non-Violent Communication: Its Importance In Psychological Care

Willian Tihago Quirino Sales¹, Veruska Clariana Damaceno da Silva Hessim²

RESUMO

A Comunicação Não Violenta (CNV) desenvolvida na psicoterapia, pode ser compreendida como sendo o ponto médio entre a passividade e a agressividade. Dessa forma, se torna indispensável que o psicólogo possua habilidades que facilitem uma comunicação empática, respeitosa, sadia e não violenta. Esta pesquisa teve como objetivo explicar sobre a Comunicação Não Violenta, bem como de relacionar os seus preceitos e a sua importância para o bom desenvolvimento dos atendimentos psicológicos. Com isso, visando nortear o desenvolvimento deste artigo, este possui a seguinte problemática a ser respondida: De que forma a comunicação não violenta pode ter influência, quando bem aplicada e desenvolvida pelo terapeuta e o seu paciente, durante os atendimentos psicológicos? Como preceitos metodológicos, foi feito um levantamento bibliográfico básico, no intuito de apresentar uma fundamentação ao debate proposto. Ou seja, utilizou-se como método o levantamento bibliográfico, baseando-se em pesquisas na área da psicologia, bem como em teses, dissertações e artigos publicados em sites, revistas e base de dados relacionados às demais áreas da psicologia. Conclui-se que a comunicação não violenta é fundamental para que a terapia possa ser positiva e eficaz, além disso, a comunicação entre psicólogo e paciente é uma ferramenta que transforma pensamentos em realidade, pois a palavra certa, expressada de maneira consciente não é apenas um ato de se comunicar, mas algo capaz de transformar e conscientizar o paciente em busca da solução de suas questões internas.

Palavras-chave: Comunicação. Psicoterapia. Humanização. Empatia.

ABSTRACT

Nonviolent Communication (NVC) developed in psychotherapy can be understood as the midpoint between passivity and aggression. Thus, it is essential that the psychologist has skills that facilitate empathic, respectful, healthy, and non-violent communication. This research aimed to explain about Nonviolent Communication, as well as to relate its precepts and its importance for the good development of psychological care. With that, to guide the development of this article, it has the following problem to be answered: How can non-violent communication have an influence, when well applied and developed by the therapist and his patient, during psychological care? As methodological precepts, a basic bibliographic survey was carried out, to present a rationale for the proposed debate. In other words, the bibliographic survey was used as a method, based on research in the field of psychology, as well as on theses, dissertations and articles published on websites, magazines and databases related to other areas of psychology. It is concluded that non-violent communication is essential for therapy to be positive and effective, in addition, communication between psychologist and patient is a tool that turns thoughts into reality, because the right word, expressed consciously is not just an act of communicating, but something capable of transforming and raising the awareness of the patient in search of a solution to their internal issues.

Keywords: Communication. Psychotherapy. Humanization. Empathy.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é o meio pelo qual o terapeuta consegue acessar o mundo interior do seu paciente, sendo essa uma ferramenta necessária para a elaboração de um plano de tratamento que vise solucionar ou minimizar as queixas trazidas por eles. Dessa forma, se torna indispensável que o psicólogo possua habilidades que facilitem uma comunicação empática, respeitosa, sadia e não violenta.

A Comunicação Não Violenta (CNV), também conhecida como Comunicação Empática Não Violenta, pode ser aplicada em diversos contextos, como por exemplo, nos atendimentos

¹Especialista, Professor da Faculdade Cathedral, Boa Vista-RR. E-mail: willian.tihago@outlook.com.br.

²Graduada em Psicologia pela Faculdade Cathedral, Boa Vista-RR. E-mail: clarianaahessim19@gmail.com.

psicológicos, relacionamentos pessoais e profissionais etc., podendo assim avaliar a empatia como uma habilidade importante para o desenvolvimento de uma relação terapêutica adequada, fluída e transparente.

A utilização das formas de linguagens, sejam elas corporais ou verbais, pode ter forte influência sobre os relacionamentos interpessoais, podendo levar a conflitos, mas também, quando utilizada de forma pacífica, gerar sentimentos de empatia, compreensão e respeito ao próximo. Ou seja, a forma de expressar-se ou de ouvir o outro indivíduo pode ser visto de maneira positiva ou negativa, através da forma de expressar-se, de posicionar-se e até mesmo de ênfases dadas em determinadas palavras.

Esta pesquisa teve como objetivo explicar sobre a Comunicação Não Violenta, bem como de relacionar os seus preceitos e a sua importância para o bom desenvolvimento dos atendimentos psicológicos.

Com isso, visando nortear o desenvolvimento deste artigo, este possui a seguinte problemática a ser respondida: De que forma a comunicação não violenta pode ter influência, quando bem aplicada e desenvolvida pelo terapeuta e o seu paciente, durante os atendimentos psicológicos?

Justifica-se a execução desta pesquisa, por meio de três vieses. O primeiro diz respeito à importância que esta possui para a comunidade científica, uma vez que trás um debate cada vez mais atual e, através do objeto final do referido estudo, proporcionará mais literaturas para a comunidade, no intuito de fortalecer futuros debates acerca da referida temática.

O segundo viés diz respeito à importância que a pesquisa possui para a sociedade. Debater sobre Comunicação Não Violenta junto à sociedade, de forma fundamentada, fortalecerá e dará maior visibilidade e importância ao tema proposto, viabilizando assim maior entendimento e busca por esta forma de comunicação na esfera social.

Por fim, o último viés diz respeito à importância que a pesquisa possui para a ótica acadêmica da autora, uma vez que a referida temática foi se fortalecendo e se tornando cada vez mais objeto de indagação por parte desta, sendo essa pesquisa, assim, uma realização que reflete não apenas na esfera acadêmica, mas também na profissional e na esfera pessoal.

Para realização deste artigo, foi feito um levantamento bibliográfico básico, no intuito de apresentar uma fundamentação ao debate proposto. Ou seja, utilizou-se como método o levantamento bibliográfico, baseando-se em pesquisas na área da psicologia, bem como em teses, dissertações e artigos publicados em sites, revistas e base de dados relacionados às demais áreas da psicologia.

Para melhor compreensão acerca do assunto proposto, este artigo está dividido através de tópicos temáticos. O primeiro diz respeito a definição da Comunicação Não Violenta (CNV), onde foi explanado a definição e os pilares que sustentam essa forma de comunicação.

O segundo tópico aborda sobre o uso dos julgamentos moralizadores, a comparação e a negação da responsabilidade, onde é observado que o uso de uma comunicação alienante ou enviesada pode levar a uma comunicação violenta e com isso induzir o indivíduo a se comportar violentamente.

O terceiro tópico faz uma explanação acerca dos aspectos fundamentais da Comunicação Não Violenta, o que facilita a aplicação da CNV tanto no âmbito clínico, quanto no âmbito social do paciente.

Finalizando, o último tópico apresenta uma abordagem acerca da comunicação empática na psicoterapia, o que vislumbra a importância e a eficácia da CNV na psicoterapia.

Conclui-se que a comunicação não violenta é fundamental para que a terapia possa ser positiva e eficaz, além disso, a comunicação entre psicólogo e paciente é uma ferramenta que transforma pensamentos em realidade, pois a palavra certa, expressada de maneira consciente não é apenas um ato de se comunicar, mas algo capaz de transformar e conscientizar o paciente em busca da solução de suas questões internas

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. DEFININDO COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV)

A comunicação pode ser considerada como sendo a ação de exercer a vida sistêmica, a vida relacional, constituindo assim o que o indivíduo é a cada momento, somatizando suas histórias, narrativas, memórias e feitos. Neste ato, a comunicação pode ser compreendida como sendo a base da vida de um determinado indivíduo em sociedade, dos seus conflitos e da sua forma de resolução, sendo assim uma linguagem vital que faz a vida funcionar (Pelizzoli, 2012).

Um dos meios de comunicação é a linguagem oral, a qual constrói seu significado ao ser dito algo a alguém, levando em consideração alguma pessoa, seja o indivíduo externo ou interno, uma vez que este último faz parte de uma personalidade única. Contudo, ressalta-se que a linguagem não é apenas o caminho pelo qual se domina coisas ou apenas para o ser humano se comunicar, mas serve também como mecanismo de significar e de construir a realidade da forma que cada indivíduo ver (Parzianello, 2019).

Segundo Foucault (2002), a forma como indivíduos comunicam-se, induz a raiva e a dor, seja para os outros, ou para estes mesmos. Neste sentido, de acordo com o autor, comunicar-se é a forma em que as pessoas conseguem se relacionar entre si, seja de maneira positiva ou negativa.

A Comunicação Não Violenta (CNV) baseia-se nas habilidades de linguagem e comunicação, estando fundamentada na cooperação entre os seres humanos, promovendo a empatia, a atenção e o respeito. Desse modo, a não violência possibilita que se possa exprimir o que existe de melhor, haja vista que as possibilidades de comunicação e linguagem enriquecem e fortalecem a capacidade de manter o sentimento e o entendimento de que homens são humanos, mesmo tendo vivenciado experiências adversas (Martinot; Fiedler, 2016).

De acordo com Rogers (2006) é da natureza do ser humano nascer para viver e, por isso, a destrutividade humana é aprendida, sendo que esse aprendizado se constrói através do condicionamento social e, portanto, não é inato. Por isso, segundo a psicologia do Desenvolvimento Humano, o bebê nasce com a sua estrutura endógena (biológica e genética) pronta para interagir com o seu meio, e a partir do seu nascimento passa a interatuar com diversas variáveis exógenas, como por exemplo, seu meio físico, cultura, sociedade, moral e religiosidade, sendo a partir da maturação e das influências externas que o indivíduo se torna responsável pela sua vida e pelas suas escolhas (Rogers, 2006).

Segundo Rosenberg (2006), a natureza do ser humano é também ser compassiva. Ou seja, através da compassividade o indivíduo demonstra compaixão e compartilha do sofrimento alheio. A compaixão não deve ser confundida com piedade, pois tal sentimento implica em superioridade em relação ao outro. Logo, entende-se que a compaixão surge quando o indivíduo experencia o sofrimento de si ou de outrem, sendo que a partir disso surge motivação ou desejo de ajudar ou de se cuidar, sendo a compaixão vista como uma motivação e não como um sentimento (Rosenberg, 2006).

Um dos pilares que sustenta a CNV é a compassividade, sendo a linguagem e o uso das palavras a manutenção desse estado natural. E por isso que a Comunicação Não Violenta tem por finalidade resgatar esse estado natural, proporcionado pela compaixão, através de uma ótica própria e dos outros. Portanto, para que a CNV seja desenvolvida, é necessário a reformulação da maneira que se ouve e de se expressar (Rosenberg, 2006).

A partir do momento em que se reformula a maneira que se expressa e que se ouve, as palavras deixam de ser reações repetitivas e automáticas, e passam a ser expressas de maneira consciente, honesta e clara, traduzindo assim os reais sentimentos e desejos do indivíduo. Logo, a CNV busca identificar criteriosamente os comportamentos e as condições que afetam negativamente, induzindo, assim, na busca por desenvolver habilidades de linguagem e comunicação assertivas, substituindo antigos padrões que envolvem ataques verbais, defesas e julgamentos (Luskin, 2007).

É importante frisar que a forma como se comunica, é a forma que se relaciona. Por isso, a forma que comumente se comunica, pode direcionar a pessoa a diversos conflitos que poderiam ser anulados, caso a forma de expressão fosse reformulada. Logo, a CNV abrange um conjunto de técnicas discursivas que possibilita relacionar-se de forma produtiva, significativa e benéfica (Almeida, 2019).

A Comunicação Não Violenta traz a ideia de uma comunicação empática. Não é de hoje que se constrói um tipo de comunicação grotesca, com pouca transparência e desconectada com aquilo que afeta o emissor e/ou o receptor da mensagem. Nestes termos, Rosenberg (2006) usa o termo comunicação alienante para as formas específicas de comunicações que contribuem para que se utilize comportamentos violentos em relação aos outros ou ao próprio indivíduo, podendo estes serem caracterizados com julgamentos moralizadores, comparações e negação de responsabilidade.

Com o intuito de reduzir os comportamentos violentos, a CNV propõe que o indivíduo deva atentar-se a quatro aspectos fundamentais, para sua tomada de decisão no momento de sua comunicação, sendo eles: a observação dos fatos sem julgamentos ou avaliação; identificação dos sentimentos em relação aos fatos observados; reconhecimentos das necessidades ligadas aos sentimentos identificados e, por fim, a elaboração de pedidos claros, específicos e concretos (Martinot; Fiedler, 2016).

A partir do momento em que estes fundamentos se tornam conscientes pelos indivíduos, os quais passam a organizá-los internamente, estes conseguem se comunicar de maneira compassiva, assim sendo, a CNV uma forma que possui um método simples, no entanto é comum que determinados indivíduos tenham dificuldades para identificar e exprimir seus sentimentos, além de possuírem um vocabulário vago para isso, e por isso é possível inferir que o desenvolvimento da CNV pode ser dificultoso para algumas pessoas (Pelizzoli, 2012).

Por fim, como já citado, a CNV pode ser considerada como um método que contém um conjunto de técnicas discursivas, capaz de levar o indivíduo a se relacionar de forma produtiva, significativa e benéfica em relação a si e a outrem, podendo também ser chamada de Comunicação Empática Não Violenta.

Almeida (2019) considera esse método como uma filosofia de vida pautada na consciência, generosidade, empatia e respeito, por isso, o autor afirma que para se comunicar não violentamente, não é suficiente apenas a intenção ou o sentido, sendo necessário a transmissão dessa expressão em uma proposição linguística coerente.

Portanto, a CNV propõe a abdicação das formas alienantes de comunicação, para que assim possa se adotar uma comunicação correta e construtiva, capaz de garantir a atenção, a escuta e as necessidades de cada indivíduo, buscando saber ouvir, falar, expressar e receber o que é expresso pelo outro (Pelizzoli, 2012).

2.2. JULGAMENTOS MORALIZADORES, COMPARAÇÃO E NEGAÇÃO DA RESPONSABILIDADE NA CNV

Rosenberg (2006) utiliza o termo comunicação alienante para se referir às formas específicas de comunicações que agem diretamente no comportamento violento direcionado a si e aos outros. Em meio a essa forma alienante, existem três tipos de comunicação enviesada ou alienante, sendo elas: o uso dos moralizadores, a comparação e a negação da responsabilidade.

Os julgamentos moralizadores estão diretamente vinculados a natureza maligna e negativa das pessoas que não agem de acordo com os seus valores morais e ético. Devido a isso, estes tendem a insultar, culpar, depreciar, rotular, criticar, fazer diagnósticos e comparações de outrem (Martinot; Fiedler, 2016).

Ao se fazer o uso dos julgamentos moralizadores, o indivíduo foca a sua atenção à identificação do que não necessita ou aquilo que não quer obter. Ou seja, estes julgamentos expressam as vontades individuais, impossibilitando que estes tenham consciência de suas necessidades (Rosenberg, 2006).

Cabe salientar que os julgamentos moralizadores não podem ser confundidos com juízo de valor, pois estes julgamentos refletem no que se acredita ser o melhor para a vida, diferente do juízo de valor, o qual reflete um conjunto de regras que a sociedade define como corretas (Parzianello, 2019).

A comparação é um tipo de comunicação que indica o grau de igualdade, superioridade ou de inferioridade em referência ao outro, não deixando de ser um julgamento disfarçado. Toda comparação feita com o outro pode levar à infelicidade, desmotivando-o e, ao haver essa forma de comunicação depreciativa, cria-se julgamentos moralizadores, estruturando assim estereótipos e generalizações superficiais que distorcem a realidade e acabam em sentimentos negativos (Almeida, 2019; Rosenberg, 2006).

Por fim, a negação da responsabilidade é a uma forma de comunicação que não está conectada aos sentimentos e vontades, tendo em vista o fato de que, quando não há uma responsabilização acerca dos sentimentos, com o tempo estes se tornam inconscientes ao indivíduo. Assim, a negação da responsabilidade turva a consciência de que cada um deve se responsabilizar pelos seus sentimentos, pensamentos e comportamentos (Almeida, 2019).

Ou seja, quando não há esse processo de apropriar-se de seus sentimentos, o indivíduo acaba abrindo precedentes para que terceiros decidam como irão sentir-se em relação a um determinado evento, pois há uma forte tendência de responsabilizar o outro negativamente pelo que se está experienciando, e isso pode ser traduzido como uma forma de se transferir a culpa (Almeida, 2019).

Para que isso comece a se tornar uma forma de Comunicação Não Violenta, o indivíduo deve assumir a responsabilidade de suas atitudes e de seus sentimentos, buscando o autoconhecimento e o desenvolvimento de conexões verdadeiras e, por meio disto, desenvolver a capacidade de se autoavaliar e de se tornar cada vez mais empático (Rosenberg, 2006).

Portanto, para que se desenvolva a CNV, faz-se necessário a busca por desenvolver competências e análise crítica por meio de quatro aspectos fundamentais, sendo eles: a observação dos fatos sem julgamentos; a identificação dos sentimentos em relação aos fatos observados; o reconhecimento das necessidades ligadas aos sentimentos identificados; e a elaboração de pedidos claros e específicos (Tambara; Freire, 1999).

Estes princípios fazem com que o indivíduo estimule o que há de positivo em si e nos outros, além disso, possibilita que se tenha ferramentas de comunicação que sejam afetivas e empáticas, podendo ser utilizadas tanto para solucionar conflitos internos, quanto externos.

2.3. ASPECTOS FUNDAMENTAIS DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

Para que a Comunicação Não Violenta (CNV) seja efetivada, é necessário que seus aspectos fundamentais sejam postos em prática, tanto o paciente quanto pelo psicólogo. O primeiro aspecto da CNV é a observação dos fatos, o qual consiste em observar e descrever o que está sendo captado pelos sentidos, observando assim o maior número de informações em volta, devendo ser evitado a adição de elementos que possam enviesar o que está sendo observado (Rosenberg, 2006).

Ou seja, é necessário distinguir observação de avaliação, pois a avaliação diz respeito à forma pessoal de interpretação, o que muitas vezes pode ou não está ligada a realidade, além disso, a avaliação pode ser recebida como crítica e conseqüentemente suscitar em comportamentos de defesa e resistência, por isso as avaliações devem sempre estar basificadas em observações específicas de cada momento e contexto, haja vista que a realidade está em constante mutação (Rosenberg, 2006).

Após a observação, é necessário a aplicação do segundo aspecto da CNV, o qual corresponde à identificação dos sentimentos, os quais os indivíduos necessitam expressá-los. No entanto, muitas pessoas não conseguem distinguir sentimentos de pensamentos, o que pode vir acompanhado de sentimentos negativos, sendo necessário nomear o que se sente (Amatuzzi, 1990).

Exprimir os sentimentos faz com que haja um sentimento de exposição das vulnerabilidades, mas isso é necessário, para que o paciente possa resolver seus conflitos e saber diferenciar entre o

que se sente, se pensa e se interpreta. Além disso, por mais que o paciente sinta estranheza em demonstrar suas vulnerabilidades, essa é a única forma que este conseguirá verbalizar as suas queixas, aprendendo assim a externalizar seus sentimentos e, como consequência, começa a explorar cada vez mais suas questões internas (Sales, 2016).

Após a identificação dos sentimentos, o paciente começará a sentir uma certa facilidade em reconhecer as suas necessidades e as dos outros. É possível identificar muitas necessidades, como as básicas, os materiais e as sociais, e todas elas estão ligadas à satisfação pessoal. Alguns indivíduos podem apresentar sentimentos relacionados ao medo, raiva, tristeza e frustração, quando alguma de suas necessidades básicas são negligenciadas, e isso pode direcionar este indivíduo a violência, quando este faz a mesma negligência aos outros, este está ferindo as necessidades e sentimentos de terceiros, criando assim um problema para si mesmo (Sales, 2016).

Por fim, a elaboração de pedidos corresponde em pedir aos demais o que é importante para si, sabendo diferenciar pedido de exigência. Esta fase da Comunicação Não Violenta vislumbra o não uso da humilhação, indiferença e da falta de escuta, pois acredita-se que este tipo de comportamento não leva a uma comunicação livre, sadia e respeitosa, sendo necessário a elaboração de pedidos claros e concisos com aquilo que se busca resolver ou entregar em uma conversação. Portanto, este passo direciona o paciente e o terapeuta a expressarem claramente aquilo que gostariam que uma pessoa fizesse por si naquele exato momento (Vezzulla, 2005; Alves, 2017).

Estes quatro componentes básicos da CNV, mostram ao paciente que muitas vezes este critica, julga e rotula outros indivíduos, sem ao menos se colocar no lugar do outro, fazendo com que a única perspectiva válida seja a sua e de mais ninguém, além de determinados pacientes acreditarem que em alguns conflitos externos e internos sempre devem ganhar algo, ou partem do princípio de que estão sempre certos e o outro está errado (Alves, 2017).

Portanto, estes quatro componentes buscam viabilizar, tanto ao paciente quanto ao psicólogo, momentos de empatia, em que um se coloca no lugar do outro, no intuito de estabelecer um senso de confiança recíproca, passando estes a serem mais efetivos em suas respectivas formas de se comunicarem (Hellinger, 2007).

2.4. COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NA PSICOTERAPIA

Por mais que a Psicologia apresente variados testes psicológicos e métodos científicos eficazes, duas ferramentas são de suma importância para o bom andamento e eficaz resultado das terapias, as quais são insubstituíveis, sendo estas a fala entre psicólogo e paciente, e o ato de ouvir por ambos os lados. Através destas duas ferramentas, deve-se buscar praticar os preceitos da comunicação não violenta, ou Comunicação Empática (Ribeiro; Pinho; Falcone, 2011).

Nestes termos, essa forma de comunicação é essencial para que todo o trabalho desenvolvido em meio a psicoterapia possa apresentar resultados significativos e eficazes, tanto pelos pacientes quanto para o psicólogo, uma vez que é muito comum indivíduos buscarem ajuda especializada para tentarem se resolver com seus conflitos e questões internas e externas (Moraes; Pelizzoli, 2012).

Durante o processo terapêutico, é possível observar mudanças significativas em meio a forma de comunicação, passando de algo unilateral, para se tornar uma comunicação multilateral, ou seja, uma comunicação pelos lados envolvidos durante o processo de psicoterapia (Miranda; Freire, 2012).

O trabalho da psicoterapia está debruçado na falha da comunicação, haja vista que o paciente emocionalmente desadaptado tem dificuldade de se comunicar, pois este rompeu primeiramente com a comunicação interna e, conseqüentemente, impactou negativamente sua comunicação com o seu ambiente externo (Rogers, 2014).

Os autores Miranda e Freire (2012) defendem que a fala desenvolvida durante o processo de terapia não deve ser violenta, mas sim genuína, pois através da escuta compreensiva do terapeuta,

ao ser direcionada ao paciente, pode direcioná-lo a uma maior compreensão acerca de toda a situação envolvida com aquele paciente.

Beck *et al.* (1979), Wrigt, Basco e Thase (2008) explicam que a empatia na comunicação terapêutica é uma habilidade essencial para os psicoterapeutas, pois a comunicação não violenta proporciona o fortalecimento do vínculo terapêutico e, como consequência, o paciente tende a aderir o tratamento com maior seriedade.

Essa fala empática deve ser implementada durante todo o processo de psicoterapia, pois a empatia perfaz as técnicas precisas da Comunicação Não Violenta, colocando o paciente em duplicidade com si e com o outro, ou seja, essa prática não permite que haja espaço para julgamentos ou avaliações distorcidas da realidade do paciente, e com isso o paciente passa a se expressar livremente, sem que seus problemas sejam menosprezados (Buerleson, 1985).

Portanto, é através da comunicação empática que o paciente inicia o seu desenvolvimento de escutar a si, de compreender os fatos e a aceitar as suas particularidades, começando assim a desenvolver compaixão de si e de outros indivíduos, ou seja, ao desenvolver a sua comunicação empática, o paciente muda sua forma de pensar, de se autoavaliar e de agir diante os seus eventos (Ribeiro; Pinho; Falcone, 2011).

3 MATERIAIS E MÉTODOS

Para se atingir os objetivos deste estudo, foi realizada uma pesquisa do tipo bibliográfica básica, uma vez que não teve por finalidade a resolução imediata de um problema. A vantagem em adotar esta modalidade de pesquisa consiste na possibilidade de uma maior cobertura espacial do fenômeno a ser investigado (Gil, 2008).

Preliminarmente, para compor o Referencial Teórico, foi realizada uma ampla pesquisa em títulos de referência na Biblioteca da Faculdade Cathedral acerca do tema “Comunicação Não Violenta: a sua importância em meio aos Atendimentos Psicológicos”. As palavras-chave desta pesquisa: comunicação, psicoterapia, humanização e conflitos serviram como critério de inclusão, sendo que as demais foram descartadas da seleção do estudo.

Após a delimitação do estudo, uma busca aprofundada foi realizada acerca do tema. O objeto de pesquisa deste estudo foi composto por artigos científicos que foram publicados na base de dados BVS-PSI, Scielo, PEPSIC, revistas de universidades e faculdades. O critério de inclusão contemplou os artigos científicos correlatos à questão norteadora deste estudo que é: De que forma a comunicação não violenta pode ter influência, quando bem aplicada e desenvolvida pelo terapeuta e o seu paciente, durante os atendimentos psicológicos? Diante disto, todos os demais casos foram excluídos do estudo.

O método de coleta de dados foi o de levantamento direto no acervo das bibliotecas e sites acima especificados. A natureza da pesquisa foi qualitativa. O método de abordagem utilizado foi o dedutivo, pois a proposta do estudo concerne melhor clarear o fenômeno de forma a partir do geral para o específico. (Lakatos; Marconi, 2003).

Os métodos de procedimentos adotados para o tratamento dos dados coletados foram o comparativo e o qualitativo, o método comparativo consiste em investigar coisas ou fatos e explicá-los segundo suas semelhanças e suas diferenças (Fachin, 2001), já o método qualitativo é de caráter exploratório, sendo esta traduzida por aquilo que não pode ser mensurável.

4 DISCUSSÃO

Pelizzoli (2012) afirma que a intervenção psicológica deve ser a mais objetiva possível, ou seja, não deve vir pincelada de preconceitos, senso comum, ou de estereótipos criados pelos moldes sociais. Por isso, é de suma importância que os psicólogos saibam intervir às queixas de seus pacientes de forma científica, garantindo assim, sua eficiência em todas as técnicas e testes aplicados.

Ainda de acordo com o autor, é através da comunicação que há uma estruturação e

organização social, sendo possível através desta o indivíduo se analisar e relacionar-se com toda a estrutura social em sua volta.

Para Parzianello (2019), a comunicação pode se constituir e ocorrer de variadas formas, tais como sinais, escrita ou gestos, sendo através dessas formas de comunicação que o indivíduo passa a ser cada vez mais capaz de apresentar ao seu ambiente externo o que se passa internamente, buscando assim externalizar as emoções, sentimentos e suas vontades.

Os autores Martinot e Fidler (2016) afirmam que a psicologia se alicerça no pilar da comunicação, sendo capaz de solucionar ou atenuar o sofrimento psíquico de seus pacientes, evidenciando que não há como haver qualquer tipo de intervenção psicológica, sem antes construir uma ligação por meio da comunicação entre paciente e psicólogo.

Nestes termos, os autores afirmam ainda que a Comunicação Não Violenta se baseia nas linguagens envolvidas no processo de comunicação, para que assim os indivíduos possam encontrar os mecanismos de solucionar seus problemas (Martinot; Fidler, 2016).

Rosenberg (2006) explica que o objetivo da CNV é de proporcionar ao indivíduo meios de explicar o que existe de mais positivo dentro de si, mesmo que este esteja experienciando algum evento negativo que tenha interferido em sua vida cotidiana, sendo assim desenvolvido durante a terapia mecanismos baseados na empatia, honestidade e sinceridade, além do sentimento de compaixão já comentado por outros autores.

Ainda de acordo com Rosenberg (2006), faz parte dos princípios fundamentais da CNV a compaixão, podendo esta ser direcionada tanto ao indivíduo como ao seu ambiente externo, o que possibilita o paciente a compartilhar dos sentimentos de outrem. É, a partir da compaixão que o indivíduo desenvolve mecanismos que melhor lida com suas dores, ressaltando que esse não é um sentimento de superioridade aos demais, pois quando o paciente desenvolve tal motivação, passa a analisar a dor do outro como sendo a sua, sendo assim vista como uma motivação capaz de impulsionar o paciente a buscar por ajuda.

Para Luskin (2007), é através da linguagem que se é possível realizar a manutenção da compassividade no ser humano, por isso a CNV objetiva desenvolver a compaixão nas pessoas, pois, como debatido por outros autores, leva os pacientes a entenderem suas dores, bem como as dos outros. Certamente, para que a CNV seja desenvolvida, se faz necessário aprender a se comunicar de maneira que consiga expressar sentimentos e vontades, sem que haja com atitudes violentas tanto para si, quanto para com os outros.

Para isso, as afirmativas de Rosenberg (2006) corroboram com o entendimento de que, ao desenvolver a CNV, o paciente deixa de produzir pensamentos disfuncionais ou generalizadores, corrigindo comportamentos violentos e reações repetitivas e automáticas, o que passa a expressar de maneira consciente seus sentimentos, comportamentos e vontades, sem que haja o uso de violência, seja ela verbal ou física.

Tanto Almeida (2019) quanto Luskin (2007) concordam que a forma como o paciente se comunica é de suma importância para que este busque se relacionar consigo e com os outros de forma empática, o que não é visto como sendo prejudicial no gerenciamento de suas emoções, uma vez que o paciente passará a se comunicar de forma leve e coerente com a sua realidade, podendo assim o terapeuta direcionar o paciente em seus conflitos.

Segundo Parzianello (2019), para que o desenvolvimento da Comunicação Não Violenta seja efetiva, ambas as partes devem se afastar dos julgamentos moralizadores, da comparação e da negação da responsabilidade, buscando assim, uma comunicação não alienada, sendo esta o motivo do paciente agir violentamente, tanto consigo como para com os outros.

Martinot e Fiedler (2016) afirmam que um paciente, quando faz o uso dos julgamentos moralizantes, este tende a culpar sempre os outros pelo seu problema, não apenas isso, como também se comporta negativamente frente às pessoas que não correspondem a seus princípios e valores, passando assim a insultar, culpar e depreciar o outro, tornando-se refém de seus pensamentos distorcidos e acreditando que sempre está correto frente aos demais indivíduos.

Desse modo, desenvolver a CNV em pacientes é levá-lo a trabalhar sua assertividade em todas as nuances da sua vida, seja consigo mesmo ou com os outros, deixando de ser passivo tanto na psicoterapia, quanto em sua vida particular, pois, vale pontuar que a personalidade passiva se encontra presente nas pessoas que não exprimem seus sentimentos, opiniões, desejos, preferências, ideias, não respeitando assim seus próprios sentimentos e por isso dão permissão aos outros de fazerem o mesmo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comunicação Não Violenta tem como preceitos habilidades de linguagem e comunicação fundamentadas na cooperação entre os seres humanos, promovendo a empatia, a atenção e o respeito pelo próximo, de tal maneira que a não violência possibilita que se possa exprimir o que existe de melhor, haja vista que as possibilidades de comunicação e linguagem enriquecem e fortalecem a capacidade de manter o sentimento e o entendimento de que homens são humanos, mesmo tendo vivenciado experiências adversas.

Esta pesquisa teve como objetivo explanar sobre a Comunicação Não Violenta, bem como de relacionar os seus preceitos e a sua importância para o bom desenvolvimento dos atendimentos psicológicos.

Visando nortear o desenvolvimento deste artigo, este possuiu a seguinte problemática proposta a ser respondida: De que forma a comunicação não violenta pode ter influência, quando bem aplicada e desenvolvida pelo terapeuta e o seu paciente, durante os atendimentos psicológicos?

A partir dos preceitos apresentados durante a fundamentação teórica, bem como na discussão, esta pesquisa cumpriu com o seu objetivo proposto, bem como respondeu à problemática levantada, concluindo, assim, que a comunicação empática é algo fundamental para que a terapia possa ser positiva e eficaz, sendo a comunicação entre psicólogo e paciente uma ferramenta que pode transformar pensamentos em realidade, pois a palavra certa e sensível, expressada de maneira consciente e empática, pode ser um fato capaz de transformar e conscientizar o paciente em busca da solução de seus problemas internos ou externos.

Ressalta-se que, por meio da discussão proposta pelos autores, a Comunicação Não Violenta desenvolvida durante o processo de psicoterapia pode ir além do consultório clínico, onde o paciente pode exercer tal comunicação com sua família, em seu trabalho, na sua vida afetiva e consigo mesmo.

Todavia, o psicólogo deve possuir conhecimento adequado sobre a CNV, haja vista que tal comunicação se perfaz por métodos que contêm um conjunto de técnicas discursivas, além disso, deve desenvolver a comunicação empática não violenta com o objetivo de auxiliar o paciente em seu desenvolvimento comunicacional interno e externo.

Para futuras pesquisas, sugere-se que haja um aprofundamento acerca de outras técnicas que possam desenvolver essa forma de comunicação empática, tendo em vista que houve uma certa dificuldade em encontrar literaturas abordando tópicos além da compaixão e empatia.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. A importância do Estudo das Linguagens para a Comunicação Não Violenta.

Relacult, v. 05, n.1, p.1-18, 2019. Disponível em: <https://redib.org/Record/oai_articulo2002193-a-import%C3%A2ncia-do-estudo-das-linguagens-para-a-comunica%C3%A7%C3%A3o-n%C3%A3o-violenta>. Acesso em 09 set. 2022.

ALVES, D. O vínculo terapêutico nas terapias cognitivas. **Revista Brasileira de Psicoterapia**, v. 19, n. 1, p. 55-71, 2017. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-868350>>. Acesso em: 21 set. 2022.

AMATUZZI, M. O que é ouvir. **Estudos de Psicologia**, n. 7, v. 2, p. 86-97, 1990. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/538425843/O-QUE-E-OUVIR-AMATUZZI>>. Acesso em: 15 set.

SALES, W. T. Q.; HESSIM, V. C. D. S. *Comunicação não violenta: a importância em meio aos atendimentos...*

2022.

BECK, A.; RUSH, A.; SHAW, B.; EMERY, G. **Terapia cognitiva da depressão**. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

FOUCAULT, M. **A Arqueologia do Saber**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2014.

GIL, A. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008.

HELLINGER, B. **Conflito e Paz – uma resposta**. São Paulo: Cultrix, 2007.

LAKATOS, E; MARCONI, M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

LUSKIN, F. **O poder do Perdão**. São Paulo: Fracis, 2007.

MARTINOT, A; FIEDLER, A. A Importância da CNV – Comunicação Não Violenta na Realização do Processo de Autoconhecimento. **Revista Educação**, v. 11, n. 1, p. 58-75, 2016. Disponível em: <<https://abcpública.org.br/biblioteca/a-importancia-da-comunicacao-nao-violenta-cnv-nas-organizacoes-publicas/>>. Acesso em: 28 ago. 2022.

MIRANDA, C; FREIRE, J. A Comunicação Terapêutica na Abordagem Centrada na Pessoa. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v. 64, n. 1, p. 78-94, 2012. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/arbp/v64n1/v64n1a07.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2022.

MORAES, M; PELIZZOLI, M. Comunicação não-violenta (CNV): uma ética prática pela resolução de conflitos e empatia. **Ed. da UCS**, v. 1, n. 1, p. 12-18, 2012. Disponível em: <<https://www.mpmg.mp.br/data/files/00/C5/60/01/A4A9C71030F448C7860849A8/Comunicacao%20Nao%20Violenta-%20uma%20etica%20pratica%20pela%20resolucao%20de%20conflitos%20e%20empatia.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2022.

PARZIANELLO, S. Formações Discursivas na Comunicação Não Violenta. **RELACult: Revista Latino-Americana de Estudos em Cultura e Sociedade**, v. 5, n. 1, p. 1-10, 2019. Disponível em: <<https://periodicos.claec.org/index.php/relacult/article/view/1355>>. Acesso em: 22 set. 2022.

PELIZZOLI, M. Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV)-reflexões sobre fundamentos e método. **Diálogo, mediação e justiça restaurativa**, v. 22, n. 2, p.1- 23, 2012. Disponível em: <https://www.academia.edu/29973418/Introdu%C3%A7%C3%A3o_%C3%A0_Comunica%C3%A7%C3%A3o_N%C3%A3o_Violenta_CNV_reflex%C3%B5es_sobre_fundamentos_e_m%C3%A9todo>. Acesso em: 10 set. 2022.

PEREIRA, E. G. Meios alternativos de solução de conflitos de alternativas à primeira ratio. **Revista online IPOG Especialize**, v. 3, n. 2, p. 12-19, 2017. Disponível em: <<https://bibliotecatede.uninove.br/bitstream/tede/2204/2/Luciana%20Pereira%20Franco.pdf>>. Acesso em: 22 set. 2022.

RIBEIRO, C; PINHO, V; FALCONE, E. A influência da raiva e da empatia sobre a satisfação conjugal. **Aletheia**, n. 35, v. 36, p. 7-21, 2011. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942011000200002>. Acesso em: 10 set. 2022.

ROGERS, C. **Tornar-se pessoa**. São Paulo: WMF Martins, 2014.

SALES, W. T. Q.; HESSIM, V. C. D. S. *Comunicação não violenta: a importância em meio aos atendimentos...*

ROSENBERG, M. Comunicação Não-Violenta - Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Ágora, 2006.

SALES, L. M. M. Técnicas de Mediação de conflitos e Técnica da reformulação – novo paradigma e nova formação para os profissionais do Direito. **Revista Novos Estudos Jurídicos**, v. 21, n. 3, p. 940- 958, 2016. Disponível em: <
https://www.researchgate.net/publication/311101521_Tecnicas_de_Mediacao_de_Conflitos_e_Tecnica_da_Reformulacao_-_Novo_Paradigma_e_Nova_Formacao_para_os_Profissionais_do_Direito>. Acesso em: 20 set. 2022.

TAMBARA, N; FREIRE, E. **Terapia Centrada no Cliente: um caminho sem volta.** Porto Alegre: Delphos, 1999.

VEZZULLA, J. C. **Mediação: Teoria e prática guiam para utilizadores e profissionais.** Lisboa: Agora Comunicação, 2005.

WRIGGT, J; BASCO, M; THASE, M. **Aprendendo a terapia cognitivo-comportamental: um guia ilustrado.** Porto Alegre: Artmed, 2008.