

**CENTRO PAULA SOUZA
ETEC RODRIGUES DE ABREU
TÉCNICO EM ENFERMAGEM**

**COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS DOS
FUTUROS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM**

Orientadora: Prof^a Me. Rebeca de Oliveira Moreira de Souza*
Adriana Vilani da Silva, Claudia Gomes Morgatto, Eslayne Julia Oliveira Myazato,
Niely Vieira da Silva Freitas; Vitória Valentim da Silva**

RESUMO: A pesquisa analisa como os estudantes de enfermagem escutam e se comunicam na escola, especialmente durante o estágio. Os dados foram coletados por meio de observações e mostram como os alunos percebem suas habilidades de escuta e comunicação no dia a dia, tanto na sala de aula quanto no cuidado ao paciente. Os resultados mostram uma grande diferença entre o que eles acreditam ser escuta compassiva e o que é praticado. A maioria dos estudantes usa frases evasivas ou muda de assunto ao falar com colegas, mostrando falta de escuta ativa e compreensão. Isso também aparece na comunicação técnica, onde os alunos preferem ser claros e diretos ao fazer procedimentos, mas têm dificuldade em ser mais empáticos, especialmente em situações que exigem sensibilidade, como em momentos que necessitam lidar uns com os outros. Os resultados destacam a importância de promover a comunicação não violenta, empática e ética na formação dos estudantes de enfermagem. A preferência pela comunicação técnica em vez da empatia pode prejudicar a qualidade do atendimento ao paciente. A pesquisa sugere que é essencial incluir práticas de escuta ativa e empatia nos currículos acadêmicos, preparando melhor os futuros profissionais de saúde para interações mais humanas e eficazes. Isso pode não só melhorar a formação dos alunos, mas também ter um impacto positivo na experiência dos pacientes na área da saúde.

Palavras-chave: Técnico de Enfermagem. Comunicação Não Violenta. Necessidades Humanas. Conexão Interpessoal. Escuta Ativa.

1 INTRODUÇÃO

As relações interpessoais no ambiente escolar e posteriormente nos campos de estágio supervisionado podem ser entendidas como interações entre alunos que

* Professora Orientadora. Graduada em Enfermagem, Mestre em Saúde Coletiva, Licenciado e Docente no Curso Técnico em Enfermagem.

** Alunas do Curso Técnico em Enfermagem da ETEC Rodrigues de Abreu –
adrianavilanis@gmail.com, biadudaclaudia@hotmail.com, eslayne.oliveiraa@hotmail.com,
niely203@gmail.com, victoriavalentim03@gmail.com

partilham de uma mesma meta em uma mesma instituição, na busca do alcance de objetivos comuns de maneira harmoniosa. Nesse sentido espera-se que a convivência seja o mais agradável possível e promova o bem-estar durante as atividades de aprendizagem laborais. Para isso, os alunos e professores lançam mão constantemente da comunicação como instrumento de relacionamento. A comunicação é uma experiência antropológica fundamental.

Intuitivamente comunicar-se consiste em trocar ou discutir ideias com alguém, logo não há vida individual e coletiva sem comunicação. No dicionário comunicação é o ato ou efeito de se comunicar que perpassa pelo processo de emissão, transmissão e recepção de mensagens por meio de métodos e ou sistemas convencionais. É próprio de toda a experiência pessoal, e de qualquer sociedade a definição das regras da comunicação, assim a comunicação pode tanto favorecer relações interpessoais saudáveis entre os alunos e futuros profissionais de saúde, quanto pode ser danosa, levando a conflitos, intensificação de problemas e desconfortos que podem afetar a saúde dos envolvidos, além de reduzir o alcance de metas comuns.

A enfermagem é uma profissão que consiste em atender o doente e não a doença, nesse contexto o sujeito dessa profissão são seres humanos com suas necessidades básicas fragilizadas. Em contrapartida o profissional que exerce essa profissão deverá ser conhecedor da habilidade manual para o trabalho, a conhecer certas técnicas para movimentar e manipular os clientes com delicadeza nos cuidados diários, como a higiene; ter capacidade de observação para saber reconhecer a alteração nos valores dos sinais vitais, no estado clínico do cliente; saber expor uma observação de modo objetivo, expondo os fatos como são, sem acrescentar opiniões pessoais ou julgamento e por fim deve ser uma pessoa discreta que respeita e deixa a intimidade dos clientes cuidados e protegidos pelo o chamado “segredo profissional”. O Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) e Conselho Regional de Enfermagem (COREN) afirma que a produção de cuidados ocorre por meio do desenvolvimento de um trabalho coletivo, no qual estão articuladas diversas atividades, profissionais, práticas que compartilham o objeto do trabalho, o ser humano. Para que a ação do cuidar seja equânime e de qualidade, a comunicação deve ser fundamentada em uma abordagem ética e clara, profissional, direta e respeitosa a fim de evitar conflitos entre os profissionais.

Existem diversos tipos de comunicação, por exemplo: comunicação verbal, não verbal, escrita, visual, entre outras, alicerçada pela linguagem, e está ligada à questão cultural determinada por lugares e regiões. Já a comunicação interpessoal é mais delicada, envolve a troca de informações entre dois ou mais sujeitos, em uma relação que não necessariamente o foco é o aprendizado ou o alcance direto de resultados. Ela se orienta de diversas formas, com amplo uso de sinais verbais e não verbais, criando interações mais densas e significativas para os envolvidos, de modo que muitas vezes desperta afetos ou desafetos que transcendem o espaço e tempo do ambiente escolar.

Há diversos estudos sobre a comunicação interpessoal, muitos com o objetivo de compreender melhor pontos como: as adaptações e mudanças na comunicação verbal e não verbal, principalmente na era de canais de comunicação tecnológica, como as redes sociais; as formas de produção e interpretação de mensagens ou sinais e como isso influencia nos comportamentos dos envolvidos; e a arte do diálogo, ou dialética relacional.

A comunicação não violenta (CNV) surgiu como uma metodologia leve pautada justamente na certeza de que nem sempre os conflitos podem ser eliminados ou evitados, ela afirma, que os conflitos são fundamentais para reflexões e crescimentos de todos os envolvidos. Portanto a CNV é um método que tem como mérito ensinar de forma pedagógica o autoconhecimento, portanto, ela é um instrumento que se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem nossa capacidade de manter a humanidade, mesmo em condições adversas. Marshall Rosenberg define a CNV como uma abordagem com habilidade de falar e ouvir, promovendo um ambiente seguro para “abrir seu coração”, permitindo que a beneficência da situação se sobressaia. Com isso, ele acreditava que a CNV fortalecia as relações interpessoais e profissionais e tornava a resolução de conflitos mais fácil e menos violenta.

Os conflitos nos ambientes escolares são comuns, ele fica mais explícito quando uma sala de aula é composta por diferenças na faixa etária, como exemplo as salas de aula do curso técnico de enfermagem, acompanhado de diferentes origens, e histórico de vida pessoal, porém o uso apropriado da comunicação pode facilitar o convívio entre as pessoas e ajudar na solução de problemas. No decorrer do processo para formação do curso técnico de enfermagem o qual compreende 4 módulos, sendo

o 1º módulo somente teórico - todos em sala de aula; 2º módulo teórico e prático - dois dias de aula teórica com a classe toda e quatro dias com estágio supervisionado onde a classe é dividida por equipe, sendo cada equipe composta por cinco membros e o professor. No 3º módulo retornamos todos as aulas teóricas novamente, e por fim no 4º módulo há dois dias de aula teórica com a classe toda e os três dias de estágios supervisionados com as equipes sendo cinco alunos e o professor. Observou-se no decorrer dessa jornada de estudante a ausência da comunicação ética e clara, profissional, direta e respeitosa mencionada pelo COREN e COFEN, que culminou em situações de conflito que poderiam ser evitadas ou resolvidas de maneira pacífica se fossemos estimulados a expressar os nossos sentimentos e os mesmos fossem acolhidos para posterior emitir um pedido ou crítica. Diante desse contexto, questiona-se: os alunos do curso técnico de enfermagem conhecem suas emoções? Sabem expressá-las? Sabem fazer pedido sem julgar ou criticar?

Presumimos, pautado na convivência em sala de aula, que a resposta é não: não sabem expressar os seus sentimentos; não conhecem suas emoções; julgam o outro e não sabem aceitar críticas. Deve-se levar em consideração a linguagem utilizada e a forma como é falado e conversado em sala de aula.

O objetivo deste artigo foi distinguir o quanto os futuros profissionais de enfermagem sabem sobre comunicação não agressiva.

O aprendizado desse método e seu uso rotineiro podem não apenas favorecer os ambientes escolares, tornando-o mais saudáveis ou prazerosos, mas podem afetar positivamente a qualidade de vida e sensação de bem-estar dos praticantes, mostrando-se uma importante ferramenta para a cultura de paz. (Marshall Rosenberg). Um estudo realizado por Maria Angélica da Silva Costa Santos sobre a comunicação não violenta como instrumento no meio escolar em 2018, nas escolas do Sergipe, com a participação de 944 pessoas, entre elas: professores e alunos. Concluiu que a violência é um reflexo cultural aprendido durante o crescimento, o estudo coloca também que assim como aprendemos também há a possibilidade de se desaprender. Outro estudo realizado por Erica Camargo de Oliveira Ebert e Lidiane Mendes intitulado: “Os benefícios da CNV na atenção primária a Saúde Brasileira” publicada em 2023, tendo como amostragem os profissionais da saúde atuantes na atenção primária, utilizando o método de abordagem quantitativo por meio de um questionário online “*Google Forms*” onde obteve 144 respostas, a autoria concluiu que

a comunicação nos serviços públicos de saúde se faz necessário, portanto a CNV mostra-se um instrumento aliado da gestão para alcançar a satisfação do profissional de saúde e a melhoria nos serviços prestados aos usuários, sendo eles seus 4 passos o qual desperta naquele que busca o autoconhecimento de si, do ambiente e do outro.

Para atingir o objetivo proposto e responder à questão norteadora, pautou-se no método de abordagem hipotético dedutivo e pesquisa exploratória, com análise quanti-qualitativa para os resultados do levantamento de dados.

2 OBJETIVO

O objetivo deste artigo foi distinguir o quanto os futuros profissionais de enfermagem sabem sobre comunicação não agressiva.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

O Método de abordagem utilizado neste artigo foi o hipotético dedutivo definido por Karl Popper, como aquele que se inicia com um problema ou uma lacuna no conhecimento científico, passando pela formulação de hipóteses e por um processo de conclusão dedutiva, o qual testa a previsão da ocorrência de fenômenos abrangidos pela referida hipótese. Utilizando-se de pesquisa exploratória a qual Gil aponta como a pesquisa que favorece maior familiaridade com o problema, tornando-o explícito, devido a construção de hipóteses, e o levantamento bibliográfico e de campo como entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado, tendo a análise de exemplos que estimulem a compreensão, assumindo, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso. Para ele a pesquisa bibliográfica é elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e, atualmente, material disponibilizado na Internet. Dessa forma, foi realizada uma busca de artigo publicado nos últimos cinco anos no site da *Brazilian Journals* sobre Comunicação Não Violenta, Comunicação na Enfermagem e Comunicação Não Violenta na Escola, um artigo no site da scielo.br de 2020 sobre empatia, inteligência emocional e comunicação em enfermagem: efeito moderador de fatores organizacionais e a leitura do livro Comunicação Não Violenta de Marshall Rosenberg.

A pesquisa de campo, teve como universo a Escola Técnica ETEC Rodrigues de Abreu, localizada na cidade de Bauru - SP, o público-alvo foram os alunos matriculados no curso Técnico em Enfermagem no ano vigente 2024, sendo um total de 127 alunos matriculados assim distribuídos: 36 alunos (1º Módulo); 35 alunos (2º Módulo); 26 alunos (3º Módulo) e 30 alunos (4º Módulo). Não houve critério de exclusão e inclusão para a amostragem.

A coleta de dados ocorreu em datas diferentes, sendo nos dias 09/09/2024 alunos do 4º Módulo e 3º Módulo, 2º Módulo na data 13/09/2024 e no 1º Módulo na data 11/09/2024 considerando a quantidade de alunos matriculados e presentes em cada módulo: no 1º Módulo, havia 36 alunos matriculados, com 30 presentes; no 2º Módulo 35 matriculados e 23 presentes; no 3º Módulo, 26 matriculados e 16 presentes; e no 4º Módulo, 30 matriculados, com a presença de 22 alunos. Portanto a amostragem total para essa pesquisa foi 91 alunos.

O instrumento utilizado na coleta de dados foi um questionário formulado pelas autoras contendo quinze questões de múltipla escolha, sobre o perfil dos alunos; seus sentimentos e emoções, campo de estágio e sua relação com o professor, com o propósito de verificar se os alunos do curso técnico de enfermagem conhecem suas emoções, se sabem expressá-las e se sabem fazer pedido sem julgar ou criticar (Apêndice A).

A coleta de dados ocorreu de maneira presencial nas salas de aula com o instrumento impresso, durante o horário regular dos alunos, para garantir maior adesão e controle do processo de aplicação. Todos os participantes receberam previamente um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), do Apêndice B que explicitava os objetivos da pesquisa e a participação voluntária.

Os dados foram analisados de forma quantitativa que é aquela onde os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa. A pesquisa quantitativa centra-se na objetividade, recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis e etc. sendo realizada com o objetivo distinguir o quanto os futuros profissionais de enfermagem sabem sobre comunicação não agressiva.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Abordagem teórica para análise dos resultados está pautada no livro comunicação não violenta cujo o autor é Marshall B. Rosenberg, a regra básica para a CNV é entendermos nossas necessidades verdadeiramente, a partir desse entendimento, é possível criar um território comum com nossos interlocutores e os relacionamentos tornam-se prazerosos e profundos. Afim de contextualizar o embasamento descreveremos a seguir um relato do autor sobre quando realizava suas oficinas tendo como objetivo ensinar o método da CNV. O personagem é um estudante universitário, que durante a oficina contou a seguinte situação: O meu colega de quarto, ligava o aparelho de som tão alto que eu não conseguia dormir. Após ouvir o relato do estudante, Marshall pediu que o mesmo expressasse o que sentia nessa situação, ele respondeu – *“Sinto que não é certo tocar música tão alto à noite”*. Após ouvir a resposta do estudante Marshall explicou, que quando ele dizia a palavra “SINTO” seguida de “QUE”, estava expressando uma OPINIÃO sem revelar seus SENTIMENTOS. Foi então que o autor pede para que o estudante tente novamente expressar seu sentimento, e o estudante respondeu *“Acho que, quando as pessoas fazem coisas como essa, existe um distúrbio de personalidade”*. Marshall, nesse momento explica novamente ao estudante que ele emitiu sua opinião sobre a situação, e não seu sentimento. O estudante fez uma pausa pensativa e então anunciou com veemência *“Não tenho absolutamente nenhum sentimento a respeito disso!”*. Marshall, então nos esclarece, as falas do estudante dizendo “Era óbvio que o estudante tinha fortes sentimentos a respeito da situação narrada, mas infelizmente, não sabia tomar consciência deles, quanto mais expressá-los” (ROSENBERG, 2021, pag. 58). O autor valida que a dificuldade de identificar e expressar sentimentos é comum – e, por experiência própria, menciona que a incidência dessa dificuldade é relevante entre advogados, engenheiros, policiais, executivos, militares de carreiras e enfermeiros, cuja a formação profissional as desencoraja a manifestar emoções.

Para o autor a linguagem e o uso das palavras, pode ser utilizada como uma abordagem específica de comunicação, uma vez que o falar e ouvir é sensor que permite a entrega do coração, ligando-nos a nós mesmos e aos outros de modo que a compaixão brote naturalmente. Nesse sentido, CNV nos orienta a reformular a

maneira de nos expressarmos e de ouvir o outro, algo de relevância impar na atuação diária da enfermagem, quando o sujeito é um ser humano com sentimentos e emoções, muitas vezes alterados devido a situação de fragilidade em que se encontra. Para que nós futuros profissionais não adentremos em conflitos com o cliente assistido e com a equipe que integrarmos é útil e favorável treinar para escutar as pessoas que expressam necessidades, traduzindo suas mensagens. Essas podem tomar formas de silêncio, negação, julgamento, gestos e etc.

Mesmos que de início recorramos a suposições, vamos aperfeiçoando a capacidade de ouvir a necessidade em cada mensagem, se formos estimulados a isso na interrelação com nossos colegas, professores e todos no ambiente escolar. Diante desse contexto, entrevistou-se 91 alunos cursando o técnico de enfermagem na ETEC Rodrigues de Abreu, em Bauru -SP, matriculados nos módulos 1,2,3 e 4. A pesquisa buscou saber se esses conhecem suas emoções, sabem expressá-las e se sabem fazer pedido sem julgar ou criticar.

No gráfico 1 , 2 e 3 está catalogado o perfil amostral dos entrevistados, como o assunto central é comunicação os indicadores verificados no perfil amostral contribuiu para uma análise abrangentes por grupos (módulo a módulo), respeitando as especificidade e o momento vivenciado por cada grupo, nesse sentido conhecer suas características como faixa etária, gênero, música favorita e uso de gíria no dia a dia contribuiu, para nos situarmos quanto as peculiares e a diferença de conflitos existentes em cada grupo, embora alguns seja comum em todos os grupos.

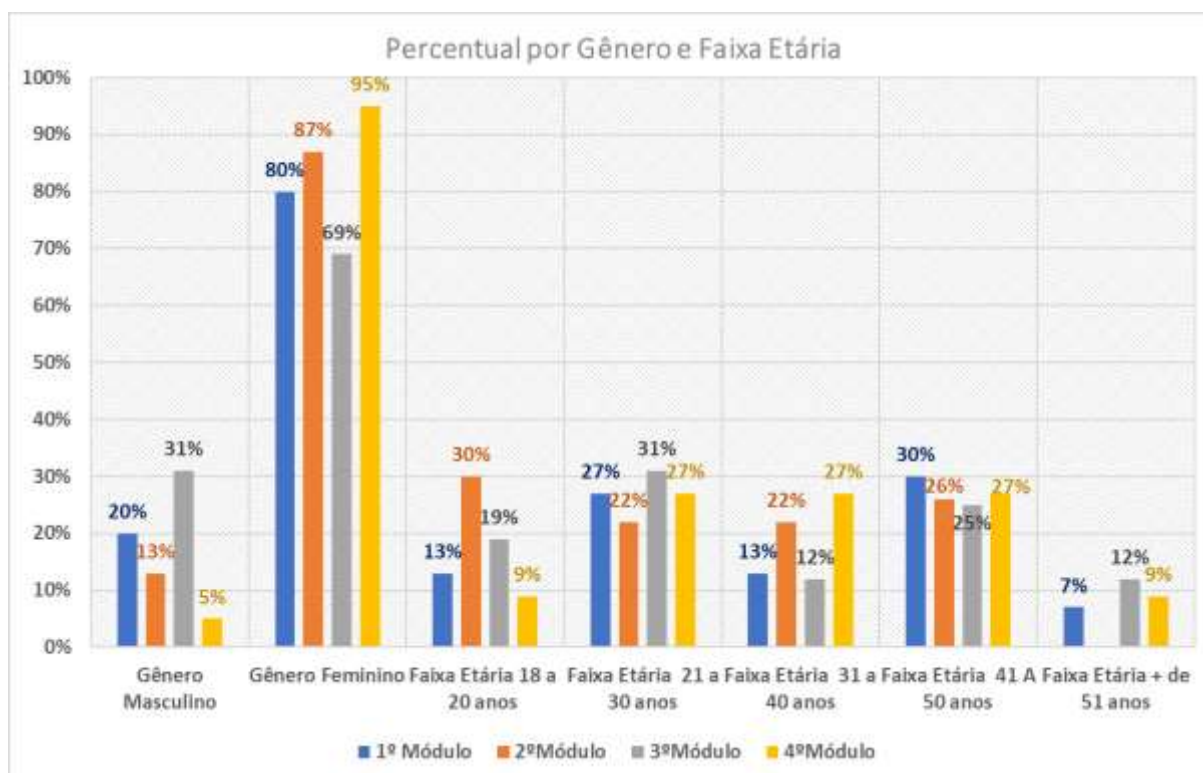
Identificamos no 1º modulo percentual feminino de 80%, de faixa etária de 41 a 50 anos em 30%, observamos que o gosto musical maior na alternativa “outros” em 57% dentre eles estão gospel e sertanejo, e o percentual de uso de gírias no cotidiano com a alternativa “as vezes” com 47%. No 2º modulo apresentou o gênero predominante foi feminino com 87%, a faixa etária entre 18 e 20 anos de destacou com 30%, gosto musical prevaleceu o POP com 43% e o percentual do uso de gírias no cotidiano com 30% em as vezes e 30% em raramente. O 3º modulo apresentou 69 % de público feminino com a faixa etária com entre 21 a 30 anos em 31%, o gosto musical na alternativa “outros” com 50% dentre eles estão gospel, internacional e sertanejo, e a alternativa “nunca” com 30% em uso de gírias no cotidiano. Já 4º modulo apresentou 95% de público feminino, com idades de 21 a 30 anos, 31 a 40 anos e 41 a 50 anos com a mesmo número de respostas 27% nas 3 faixas, com gosto musical

em 81% na alternativa “outros” dentre eles gospel, sertanejo e todas, uso de gírias no cotidiano de 63% em “as vezes”.

A música e as gírias são ferramentas poderosas de comunicação que moldam a forma como nos expressamos e nos relacionamos com o mundo. Ao entender essa relação, podemos desvendar os códigos culturais de diferentes grupos sociais e construir pontes de comunicação mais eficazes. A música também transmite emoções e mensagens de forma não verbal. As melodias, os ritmos e os instrumentos musicais evocam sentimentos e criam atmosferas que podem ser reforçadas pelo uso de gírias. Essa relação se manifesta de diversas formas e influencia significativamente a maneira como nos expressamos, nos relacionamos e construímos nossa identidade.

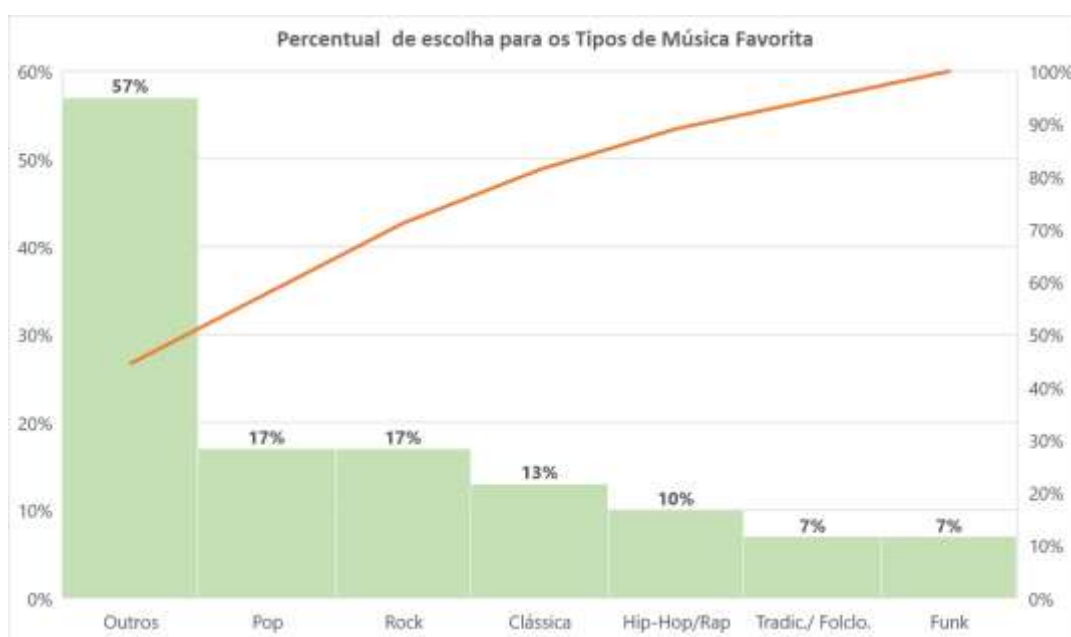
Portanto, quando olhamos para amostragem geral dos entrevistados, observamos que o gênero feminino é de 83%, o masculino foi 16%, a faixa etária de maior prevalente foi de 41 a 50 anos com um percentual de 27% seguida pela faixa etária de 21 a 30 anos com 26%, as faixas etárias de prevalência intermediária foram de 31 a 40 anos com 19% e de 18 a 20 anos com 17%, a de menor prevalência foi a de mais de 51 anos com 6%. Já quanto ao gosto musical prevaleceu outros com 55% seguido de POP com 24% e Rock 15%, Hip-Hop/Rap e Funk com 9%. Quanto ao uso de gíria no seu dia a dia, 49% dos entrevistados afirmaram utilizar as vezes, 23% dizem nunca utilizar, 21% responderam utilizar gíria raramente, apenas 2% afirmou fazer uso de gírias diariamente, 8% frequentemente e 4% não responderam.

Gráfico 1 – Percentual por Gênero e Faixa Etária dos entrevistados



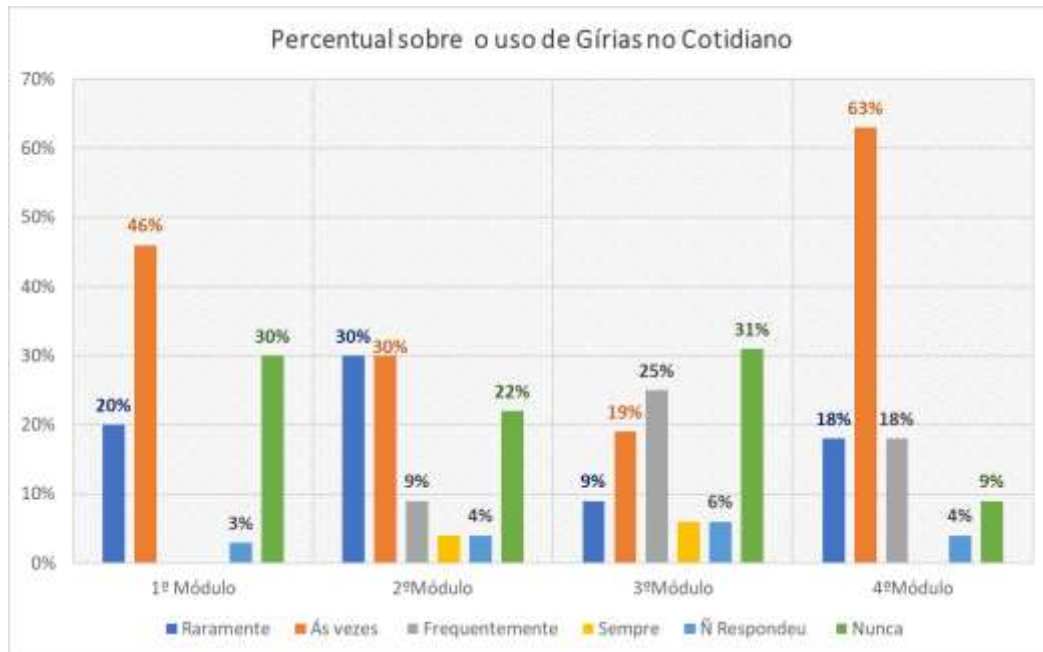
Fonte: As autoras, 2024.

Gráfico 2- Percentual da preferência musical dos entrevistados



Fonte: As autoras, 2024.

Gráfico 3 - Percentual das afirmativas dos entrevistados quanto ao uso da gíria no cotidiano



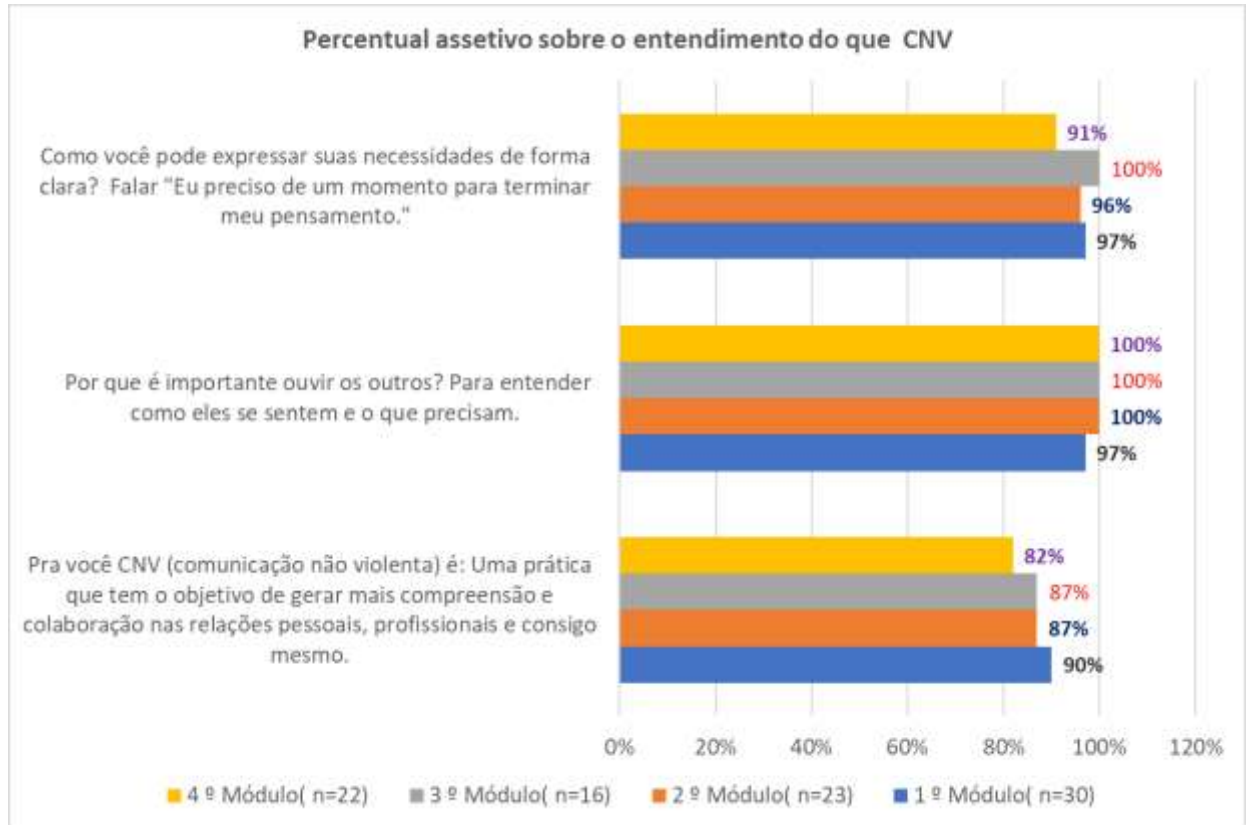
Fonte: As autoras, 2024.

CNV é um método que tem como mérito ensinar de forma pedagógica o autoconhecimento, portanto, ela é um instrumento que se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem nossa capacidade de manter a humanidade, mesmo em condições adversas. Marshall Rosenberg define a CNV como uma abordagem com habilidade de falar e ouvir, promovendo um ambiente seguro para “abrir seu coração”, permitindo que a beneficência da situação se sobressaia. Assim formulou-se os seguintes questionamentos aos entrevistados: ***Pra você CNV (comunicação não violenta) é: a)*** Uma pratica que tem o objetivo de gerar mais compreensão e colaboração nas relações pessoais, profissionais e consigo mesmo. ***b)*** Uma pratica para ganhar discussões sem brigas, falando calmante, e não emitindo sua opinião no momento e ***c)*** Uma pratica que visa argumentar com base em sentimentos empáticos, com cordialidade fugindo da realidade no momento. Afim de firmar se os entrevistados sabiam mesmo sobre a CNV formulou os questionamentos e variáveis descritas a seguir: ***Por que é importante ouvir os outros?*** ***a)*** Para entender como eles se sentem e o que precisam. ***b)*** Para ganhar uma discussão sem brigar. ***c)*** Para poder responder rapidamente. ***Como você pode expressar suas necessidades de forma clara?*** ***a)*** Falar "Eu preciso de um momento para terminar

meu pensamento”; **b)** Ignorar o que você precisa; **c)** Dizer "Você nunca me escuta!", no gráfico 4 encontramos o percentual de resposta assertivas por módulo para os questionamentos descrito. Neste gráfico temos o 1º módulo com 90% de respostas **a)** Uma pratica que tem o objetivo de gerar mais compreensão e colaboração nas relações pessoais, profissionais e consigo mesmo; 97% de respostas **a)** Para entender como eles se sentem e o que precisam; E 97% na alternativa: **a)** Falar "Eu preciso de um momento para terminar meu pensamento". No 2º Módulo com 87% de respostas **a)** Uma pratica que tem o objetivo de gerar mais compreensão e colaboração nas relações pessoais, profissionais e consigo mesmo; 100% de respostas **a)** Para entender como eles se sentem e o que precisam; E 96% na alternativa: **a)** Falar "Eu preciso de um momento para terminar meu pensamento". Já no 3º módulo com 87% de respostas **a)** Uma pratica que tem o objetivo de gerar mais compreensão e colaboração nas relações pessoais, profissionais e consigo mesmo; 100% de respostas **a)** Para entender como eles se sentem e o que precisam; E 100% na alternativa **a)** Falar "Eu preciso de um momento para terminar meu pensamento". E no 4º módulo com 82% de respostas **a)** Uma pratica que tem o objetivo de gerar mais compreensão e colaboração nas relações pessoais, profissionais e consigo mesmo; 100% de respostas **a)** Para entender como eles se sentem e o que precisam; E 91% na alternativa **a)** Falar "Eu preciso de um momento para terminar meu pensamento".

Quando analisamos as respostas corretas pelo n= total de entrevistado 91 alunos, verifica-se que 87% compreende a CNV como uma prática que gera compreensão, colaboração nas inter-relações, a partir de um conhecimento interno, 97% acham que é necessário ouvir o outro para obter a compreensão, e 96% compreende que para expressar as suas necessidades, é necessário de um tempo para compreendê-las. Conforme aponta os resultados, é possível inferir que os entrevistados não têm clareza sobre o conceito da CNV. Visto que se juntarmos todas as respostas temos a definição de comunicação não violenta, sendo ter escuta ativa e empatia, podemos dizer que se eles realmente soubessem o que é CNV, teriam 100% de acerto em todas as 3 questões, pois essas atitudes juntas compõem a Comunicação Não Violenta.

Gráfico 4 - Percentual de respostas assertiva dos entrevistados sobre o conceito da Comunicação Não Violenta (CNV)



Fonte: As autoras, 2024.

A medida que a pessoa compreende o método da CNV e os aplica em seu dia a dia, ela substitui os velhos padrões de defesa, recuo ou ataque diante de julgamento e críticas, isso decorre por que ela passa a perceber a si mesmo, e, por conseguinte o outro, ou seja, está consciente da sua intensão e objetivo no relacionamento. Essa consciência o leva a concentrar em esclarecer o que o outro observa, sente e necessita, em vez de analisá-lo e julgá-lo. Para o despertar dessa consciência, é imprescindível dar ênfase na escuta profunda, de nós mesmo e dos outros, ou seja, condicionar minha atenção a focar os pontos que me possam dar maior probabilidade de achar o que procuro, ou o que eu quero na vida, qual o meu objetivo de vida. Por essa razão, a CNV é um método com quatro componentes com o intuito de despertar a consciência para uma comunicação consciente. Os quatro componentes são: observação, sentimentos, necessidades e pedidos. Ao identificar pela observação quais as ações concretas que afetam nosso bem-estar, compreendermos os

sentimentos, ou o que sentimos em relação ao observado, percebemos as nossas necessidades, os valores, os desejos etc. são eles que irão gerar nossos sentimentos. Muitas vezes não identificamos nossos sentimentos por que não nos escutamos, não nos observamos, logo conseguiremos escutar o outro? Somos capazes de sentir ou compreender o sentimento do outro se mascaramos, ocultamos nossos sentimentos? A escuta compassiva está descrita na Política Nacional de Humanização (PNH) como acolhimento, portanto é a chave para o cuidar humanizado na área da saúde. Nesse sentido podemos dizer que a observação na CNV é observar atentamente; examinar a situação, com uma escuta compassiva, que é a ação de ouvir atentamente com atenção consciente e atenta ao que está ouvindo. Afim de averiguar a prática da escuta compassiva para com os seus pares em sala de aula, as autoras formularam o seguinte questionamento, seguida de uma situação ocorrida em sala de aula, deixando variáveis comportamentais pautadas em reações reais observadas no dia a dia. Segue o questionamento e a situação com as variáveis: ***Ao ouvir um colega expressar uma opinião diferente da sua em sala de aula, como você se sente?*** **a)** Interessado(a) e curioso(a) para entender melhor; **b)** Frustrado(a) ou irritado(a); **c)** Indiferente/não me importo. ***Imagine a seguinte situação: “Você tem colega, que sempre se queixa dos mesmos problemas quase todos os dias. Então na segunda-feira, ele chega cabisbaixo, e começa a se queixar daquele problema no qual você já escutou várias vezes”. Diante desta situação, qual sua abordagem?*** **a)** escuta tudo o que ele tem para falar, olha nos olhos dele, e pergunto a ele (a) no que posso ser útil? **b)** Usa frases para se expressar, como: “é complicado”, “vai dar tudo certo” ou “vai ficar tudo bem!” **c)** Diz que as coisas são assim mesmo e muda de assunto. O resultado dos comportamentos escolhidos pelos entrevistados encontra-se no Gráfico 5. Na questão sobre ouvir o colega com uma opinião diferente, o 1º e 2º módulo tem as maiores porcentagens sendo 80% o 1º módulo e 78% o 2º módulo, estando essa porcentagem diminuindo no decorrer do curso, tendo o 3º módulo 62% e o 4º módulo apenas 54%, seguindo a mesma linha de raciocínio a porcentagem de pessoas que assinalou a alternativa C cresceu no decorrer dos módulos ficando o 1º módulo com 20%, o 2º módulo com 22%, o 3º módulo com 31% e o 4º módulo com 36%. Devemos levar em consideração que os 1º e 2º ainda estão se conhecendo, podemos colocar assim, enquanto o 3º e 4º módulo já tem mais convivência uns com os outros.

Embora a escuta passiva seja algo relevante para a prática de um cuidado humanizado na enfermagem, observa-se que dos 91 alunos entrevistado apenas 70% afirmaram aceitar ouvir um colega expressar uma opinião diferente da sua em sala de aula, 26% afirmaram indiferença. Quando analisamos o conhecimento da escuta compassiva descrita na PNH o contemplada na variável “Escuta tudo o que ele tem para falar, olha nos olhos dele, e pergunta no que posso ser útil?” apenas 36% dos entrevistados a escolheram. Já a variável “Usa frases para se expressar, como: “é complicado”, “vai dar tudo certo” ou “vai ficar tudo bem!”, foi a escolha de 56% dos entrevistados, essa frase indica escuta indiferente, uma escuta não ativa.

Gráfico 5 – Percentual de resposta sobre o que é escuta compassiva e a pratica dessa no ambiente escolar com seus pares



Fonte: As autoras, 2024.

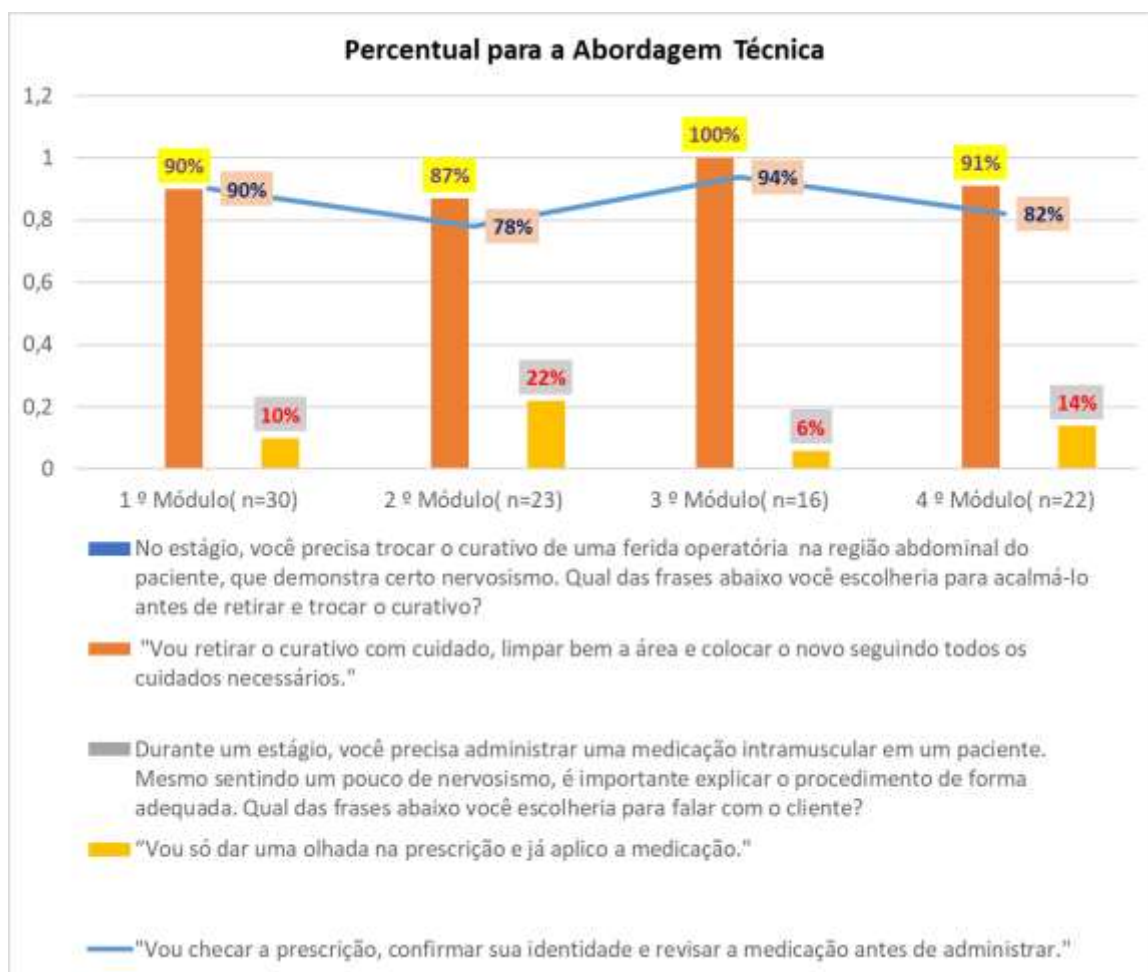
A fala é uma habilidade necessária para fazer conexão social e comunicar é o ato ou efeito de se comunicar que perpassa pelo processo de emissão, transmissão e recepção de mensagens por meio de métodos e ou sistemas convencionais, sofre a influência do meio cultural, contudo o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) e Conselho Regional de Enfermagem (COREN) afirma que está deve ser ética e clara, profissional, direta e respeitosa. Nesse sentido formulamos os seguintes questionamentos afim de identificar se a comunicação dos futuros profissionais é empática e técnica, como descrito na PNH. A perguntas foram formuladas mediante observações vivências em campo de estágio, assim como as variáveis para as respostas. Perguntou-se: ***Durante o estágio, você precisa trocar o curativo de uma ferida operatória na região abdominal do paciente, que demonstra certo nervosismo. Qual das frases abaixo você escolheria para acalmá-lo antes de retirar e trocar o curativo?*** a) "Vou arrancar esse curativo velho e colar um novo por cima". b) "Vou retirar o curativo com cuidado, limpar bem a área e colocar o novo seguindo todos os cuidados necessários". c) "Relaxa, vou tirar isso rapidinho e já coloco outro!". Questionou-se: ***Qual das frases abaixo você diria a um paciente que apresenta sinais vitais alterados devido ao nervosismo e você precisa acalmá-lo?*** a) "Compreendo que você esteja ansioso. Vamos trabalhar juntos para que você se sinta mais confortável e relaxado". b) "Eu sei que você está nervoso. Respira fundo que vai ajudar a acalmar." c) "Calma aí! Respira fundo que tudo vai ficar tranquilo, está bom?". Sobre fala para se abordar e informar um cliente sobre a medicação - ***Durante um estágio, você precisa administrar uma medicação intramuscular (IM) em um paciente. Mesmo sentindo um pouco de nervosismo, é importante explicar o procedimento de forma adequada. Qual das frases abaixo você escolheria para se comunicar com o paciente?*** a) "Vou só dar uma olhada na prescrição e já aplico a medicação". b) "Vou checar a prescrição, confirmar sua identidade e revisar a medicação antes de administrar". c) "Pode deixar que eu vou checar rapidinho e já te dou!". No gráfico 6 e 7 está o percentual de resposta por módulo, o gráfico 6 demonstra o percentual da comunicação técnica e o 7 da comunicação empática. Observando o gráfico 6 que o 1º módulo teve 90% de respostas na alternativa: b) "Vou retirar o curativo com cuidado, limpar bem a área e colocar o novo seguindo todos os cuidados necessários.". Nesta mesma alternativa o 2º módulo ficou a porcentagem de 87%, já no 3º módulo essa porcentagem subiu para

100%, decaindo novamente no 4º módulo com 91%. Sobre a aplicação de medicamentos temos a linguagem formal e informal, sendo a informal a alternativa **a)** "Vou só dar uma olhada na prescrição e já aplico a medicação". E a formal a alternativa **b)** "Vou checar a prescrição, confirmar sua identidade e revisar a medicação antes de administrar". Nessas duas alternativas o gráfico mostras as seguintes porcentagens: 1º módulo com 90% formal e 10% informal; 2º módulo com 78% formal e 22% informal; 3º módulo 94% formal e 6% informal e o 4º módulo em 82% formal e 14% informal. A linguagem que utilizamos deve ser técnica como preconiza o COREN e COFEN, ela é também é o nosso instrumento de emissão e recepção de mensagem, então ela deve ser adequada e clara para podermos obter uma comunicação eficiente. O gráfico 7 traz empatia no modo que utilizamos a linguagem, no 1º módulo temos 57% que assinalou a alternativa **a)** "Compreendo que você esteja ansioso. Vamos trabalhar juntos para que você se sinta mais confortável e relaxado". E 30% que assinalou a alternativa **b)** "Eu sei que você está nervoso. Respira fundo que vai ajudar a acalmar". No 2º módulo temos 78% que assinalou a alternativa **a)** "Compreendo que você esteja ansioso. Vamos trabalhar juntos para que você se sinta mais confortável e relaxado". E 22% que assinalou a alternativa **b)** "Eu sei que você está nervoso. Respira fundo que vai ajudar a acalmar". Já no 3º módulo temos 50% que assinalou a alternativa **a)** "Compreendo que você esteja ansioso. Vamos trabalhar juntos para que você se sinta mais confortável e relaxado." E 50% que assinalou a alternativa **b)** "Eu sei que você está nervoso. Respira fundo que vai ajudar a acalmar". E no 4º temos 48% que assinalou a alternativa **a)** "Compreendo que você esteja ansioso. Vamos trabalhar juntos para que você se sinta mais confortável e relaxado". E 41% que assinalou a alternativa **b)** "Eu sei que você está nervoso. Respira fundo que vai ajudar a acalmar."

Ao analisamos as assertivas no contexto geral amostral notamos que 92% dos alunos entrevistados utilizam a comunicação clara e tranquilizadora ao cliente dizendo "Vou retirar o curativo com cuidado, limpar bem a área e colocar um novo curativo, seguindo todos os cuidados necessários". Já frase de abordagem correta para a medicação é "Vou checar a prescrição, confirmar sua identidade e revisar a medicação antes de administrar", foi a escolha de 86% dos entrevistados (Gráfico 6) O percentual declina consideravelmente para a abordagem empática, observamos que apenas 59% dos entrevistados escolheram a abordagem empática -"Compreendo que você esteja ansioso. Vamos trabalhar juntos para que você se sinta mais

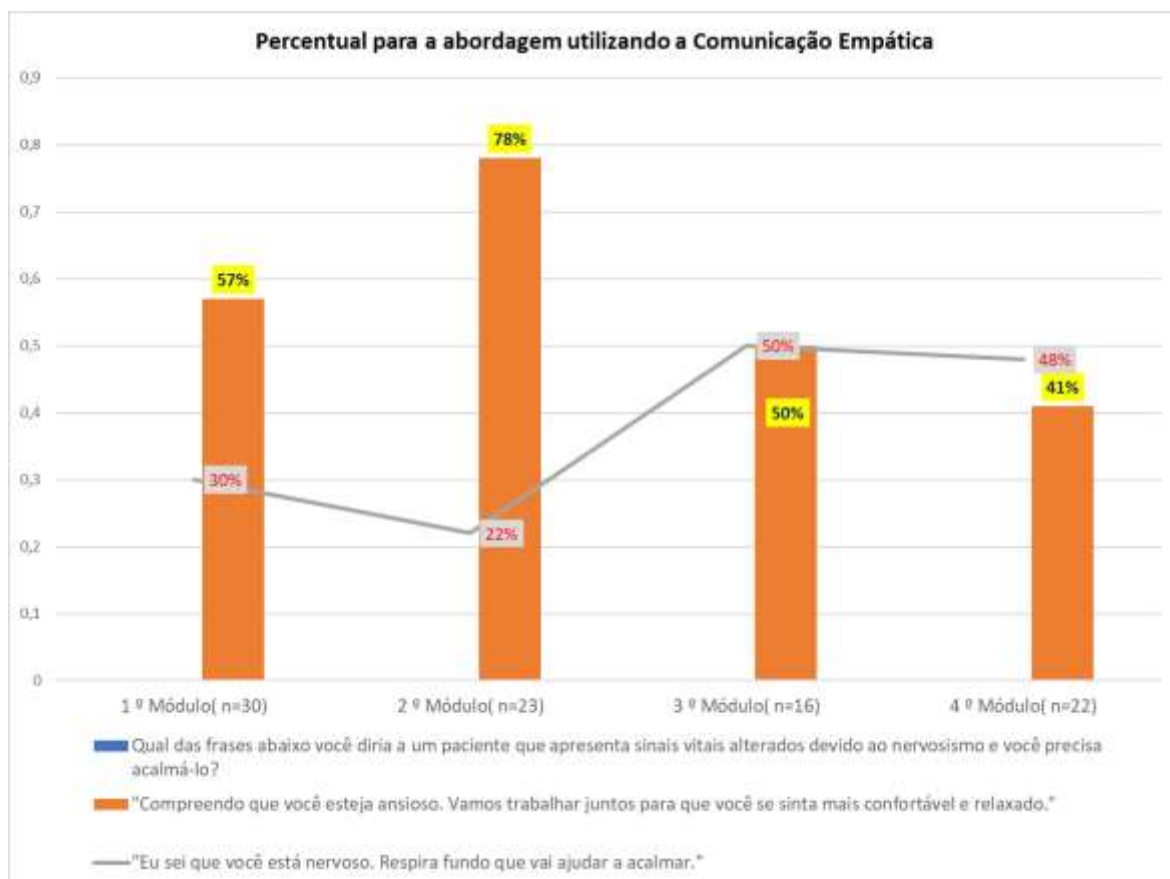
confortável e relaxado." Essa afirmação demonstra empatia quando afirma compreender o sentimento do cliente e o convida a trabalhar juntos, ou seja, dá abertura para que o cliente exponha suas dúvidas e insegurança, ao mesmo tempo que afirma que irá se empenhar na solução delas. 35% dos alunos escolheram a frase "Eu sei que você está nervoso. Respira fundo que vai ajudar a acalmar" a qual denota indiferença ao sentimento do cliente, e pouca vontade em acolher, buscando ser apenas educado (Gráfico 7).

Gráfico 6- Percentual de resposta para abordagem ao cliente utilizando-se da Comunicação Técnica



Fonte: As autoras, 2024.

Gráfico 7- Percentual de resposta para abordagem ao cliente utilizando-se da Comunicação Empática



Fonte: As autoras, 2024.

O primeiro componente da CNV é observar sem avaliar. O segundo é expressar como nos sentimos. Marshall cita em seu livro o psicanalista Rollo May para definir expressão de sentimentos, o qual afirma que a “a pessoa madura se torna capaz de separar sentimentos em vários nuances: experiência fortes e emotivas, ou outras delicadas e sensoriais, tais quais os diferentes trechos de uma sinfonia”. No entanto para muitos os sentimentos são “limitados como as notas de um toque de clarim. Ele relata sua experiência com uma professora quando tinha 9 anos. Conta ele, que uma certa vez, se escondeu numa sala de aula porque alguns meninos o esperavam do lado de fora para bater nele. Uma professora o viu e pediu que saísse da escola. Quando explicou que estava com medo de sair, ela declarou “Menino grande não sente medo”. Alguns anos depois, quando comecei a praticar esporte, isso se reforçou. Era típico dos treinadores valorizar atletas dispostos a “dar tudo de si” e

continuar jogando, sem que importasse a dor que sentisse. “Aprendi a lição tão bem que certa vez, joguei beisebol por um mês com o pulso quebrado. ” (ROSENBERG, 2021, pag. 58)

Ele conta também um incidente pessoal o qual lhe ensinou os efeitos de esconder sentimentos. Conta que estava ministrando um curso de CNV para um grupo de estudantes de zonas urbanas degradadas. Narra no livro CNV, que quando entrou na sala de aula no primeiro dia, os alunos, que conversavam animadamente, ficaram quietos. “Bom dia!” Disse ele, a seguir reinou um silêncio total na sala de aula. Sentiu-se incomodado, mas teve medo de revelar isso. Prosseguiu com seu modo profissional dizendo: - “Neste curso, estudaremos um processo de comunicação, espero que vocês acharão útil para o relacionamento em casa e com os amigos”. Segui na apresentação da CNV, mas ninguém parecia estar escutando. Uma moça, vasculhando sua bolsa, tirou dela uma a lixa e começou a lixar vigorosamente as unhas. Os alunos perto da janela colaram o rosto no vidro, como se estivesse fascinado com o que acontecia na rua lá embaixo. Comecei a me sentir cada vez mais desanimado, mas continuei sem dizer nada. Finalmente, um aluno, que decerto tinha mais coragem do que eu mostrava ter, disparou: - “Você odeia estar com negros, não?” (ROSENBERG, 2021, pag. 61)

Marshall ficou atordoado com a fala do aluno, percebeu imediatamente como ele mesmo contribuirá para esse entendimento por tentar esconder seu desconforto. Reconheceu estar nervoso, mas não pelos alunos serem negros, mas sim pelo fato de não conhecer ninguém na sala e pelo fato de desejar ter sido aceito desde o momento que adentrou a sala de aula. Quando ele expressou sua vulnerabilidade aos alunos, o efeito foi perceptível, eles imediatamente iniciaram uma narrativa de fatos sobre suas vidas e demostram curiosidade sobre a CNV. Quando escolhemos essa prática, somos levados a expressar-nos com sinceridade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. Na enfermagem somos ensinados semelhante ao “Menino grande não sente medo”, “Enfermagem não erra”, esse ensino nos estimula a acharmos que nunca erramos, logo nos leva a percepção arrogante ou de indiferença na prática do cuidado, é muito comum também a fala “dar tudo de si”, no sentido competitivo, nos levando a pensar que somos heróis e por conseguinte não temos sentimentos, fragilidades, ou melhor não nos enxergamos como humanos, falível e perfectível. Com a intenção de verificar se esse olhar é

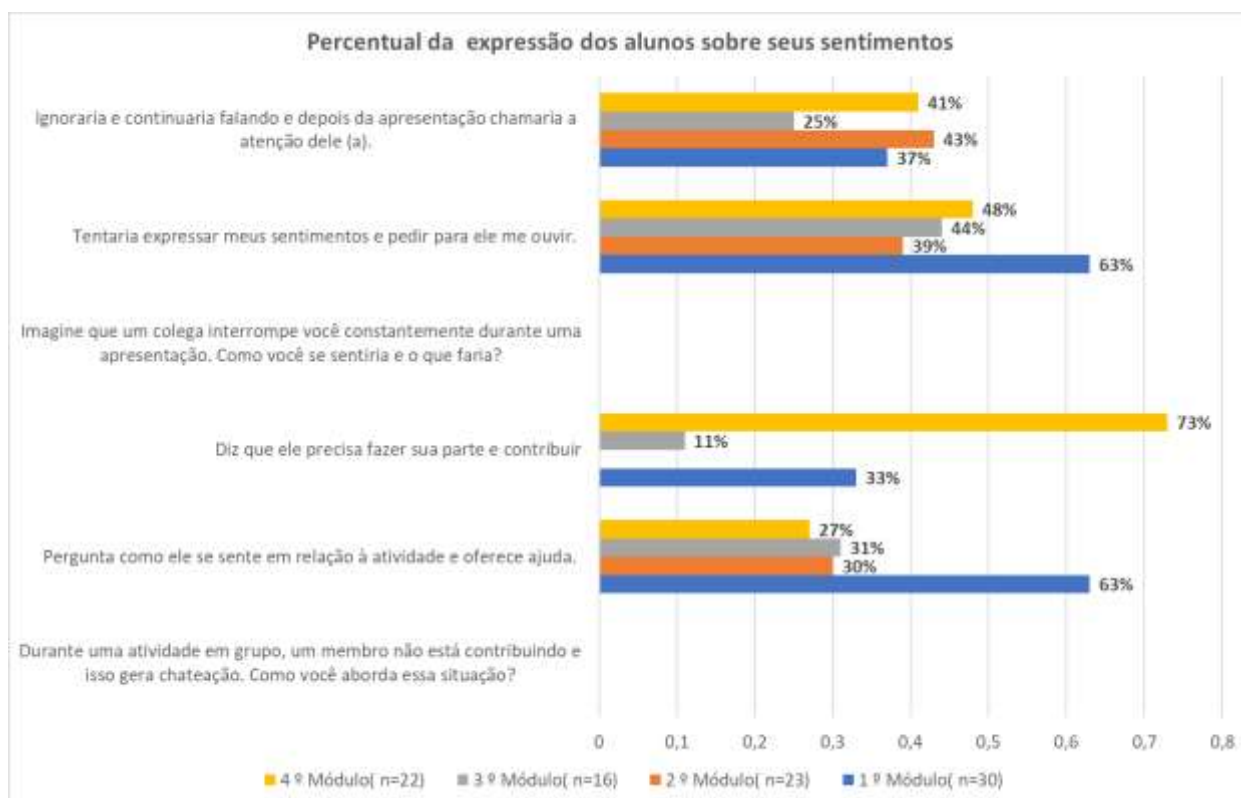
apenas dos integrantes do grupo formulou-se os questionamentos a seguir com variáveis observadas no comportamento dos colegas em sala de aula e estágio.

Durante uma atividade em grupo, um membro não está contribuindo e isso gera chateação. Como você aborda essa situação? **a)** Pergunta como ele se sente em relação à atividade e oferece ajuda. **b)** Diz que ele precisa fazer sua parte e contribuir.

c) Faz comentários negativos sobre sua falta de comprometimento e exclui ele (a) do grupo. Imagine que um colega interrompe você constantemente durante uma apresentação. Como você se sentiria e o que faria? **a)** Tentaria expressar meus sentimentos e pedir para ele me ouvir. **b)** Ignoraria e continuaria falando e depois da apresentação chamaria a atenção dele(a)". **c)** Faria uma crítica direta sobre o comportamento dele(a) na frente dos colegas de classe. Durante a realização de um banho no leito, você se desentende com seu colega sobre a forma como ele está conduzindo o procedimento, diante disso qual seria sua conduta? **a)** conversaria com ele, após o término do cuidado explicando os sentimentos vivenciado por mim durante a realização do processo do banho, esperando como devolutiva a compreensão. **b)** ficaria em silêncio durante a realização do procedimento e após o término evitaria falar sobre, afinal ele aprendeu o mesmo que eu, se não tem empatia e comprometimento, fazer o quê, eu não vou mudar. **c)** durante o procedimento faria comentário irônico para expressar meu descontentamento e após o término expressaria ao professor o quanto o colega é difícil. O percentual de escolhas dos alunos sobre a expressão de seus sentimentos encontra-se no gráfico 8 e 9. A análise geral das respostas evidenciou que os alunos tem dificuldade em observar sem julgar ou avaliar, 42% dos entrevistados fala agressiva "você precisa fazer sua parte e contribuir" e 18% escolheram a fala alienante, descrita por Marshall, como aquela que abarca conceito de que certos atos merecem um prêmio e outros uma punição, ficando com a opção "Faz comentários negativos sobre sua falta de comprometimento e exclui ele(a) do grupo", apenas 42% escolheram a opção de perguntar ao outro como sente e se precisava de ajuda para realização da atividade (Gráfico 8). Na situação da interrupção em uma apresentação 49% tentaria expressar seus sentimentos, 39% escolheram ignorar a situação e discutir após o término da apresentação 11% fariam comentários negativos sobre sua falta de comprometimento e excluiriam do grupo (Gráfico 8). No gráfico 9 observa-se um equilíbrio na situação do banho no leito em estágio supervisionado, visto que 77% escolheriam dialogar após a prática e

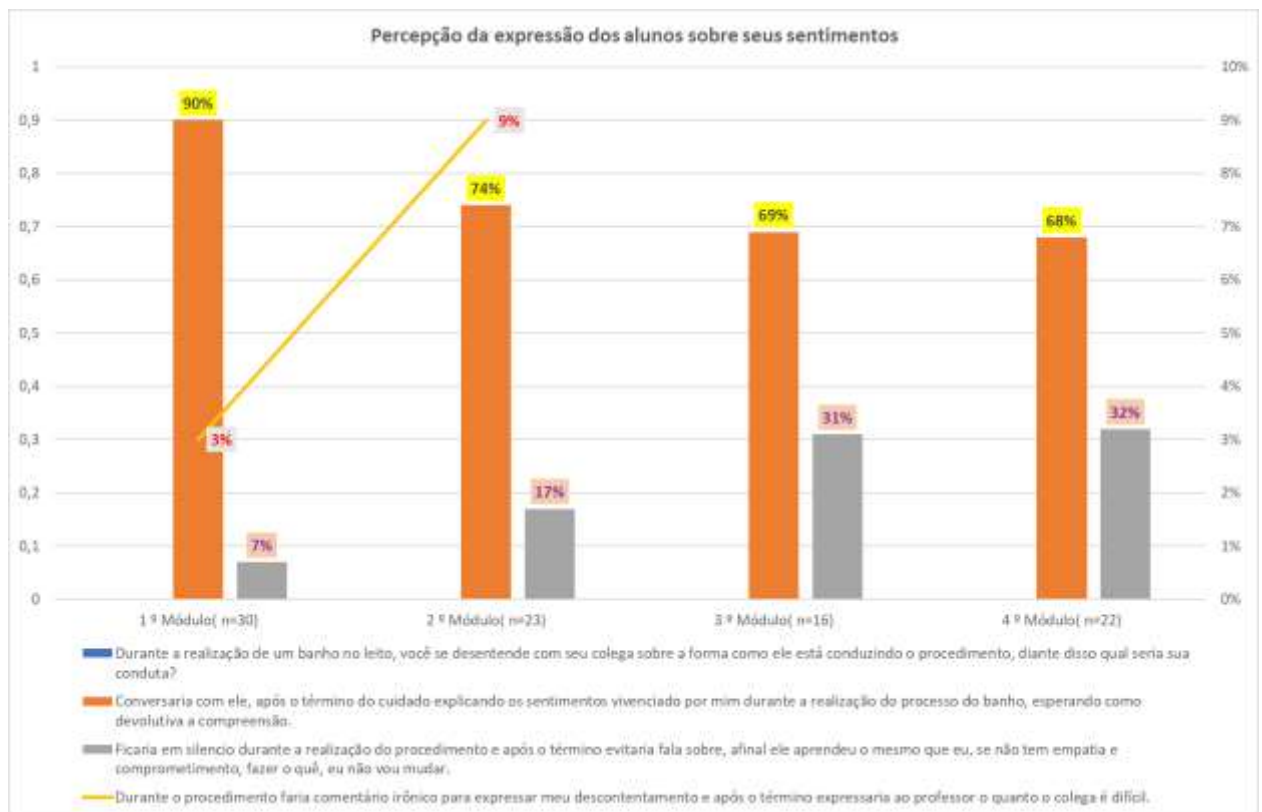
expressariam seus sentimentos, 20% seriam indiferentes e 4% irônico. Estes resultados nos levam a refletir se a hostilidade na comunicação e comunicação alienante na profissão de enfermagem não tem seu início no ambiente escolar.

Gráfico 8 - Percentual de escolhas dos alunos sobre a expressão de seus sentimentos em sala de aula



Fonte: As autoras, 2024.

Gráfico 9 - Percentual de escolhas dos alunos sobre a expressão de seus sentimentos em estágios supervisionados – atividades laborais



Fonte: As autoras, 2024.

Entendemos que a prática da CNV exercida pelo professor durante a realização dos estágios supervisionados, contribuiria para a gestão de conflito, nesse sentido pautada em experiência vivenciada pelas autoras formulou a situação: ***“Durante um dia agitado no estágio de enfermagem, você e sua colega de trabalho estão atendendo um paciente que precisa de cuidados especiais. Em meio a essa pressão, você percebe que sua colega está se sentindo sobrecarregada e começa a criticar a forma como ela está lidando com a situação, dizendo: “Você não deveria estar tão estressada, isso só atrapalha o atendimento!” Após o turno, a professora se aproxima e sugere que vocês duas tenham uma conversa sobre como se sentem. Ela explica que é importante expressar emoções em vez de criticar os outros. Isso pode ajudar a equipe a trabalhar melhor juntos. Agora, você reflete sobre essa situação. Por que é importante falar sobre suas emoções em vez de criticar os outros? a) Porque isso ajuda a construir entendimento e***

conexão; **b)** Porque assim você evita conflitos. **c)** Porque as emoções não importam. Na abordagem geral apenas 70% dos entrevistados escolheram a variável isso ajuda a construir entendimento e conexão, 29% acham que essa atitude da professora evitaria conflitos.

A CNV compreende que é possível a solução de conflitos, quando criamos vínculo entre os envolvidos, e não há vínculos sólidos com a ausência da verdade, responsabilidade, escuta profunda, e a prática de comparações, pois, comparações são julgamentos. Nesse sentido verificou-se o senso de responsabilidade dos entrevistados com aplicação da seguinte situação: ***“Você precisou faltar em uma prova importante, porque teve um problema de saúde com um familiar e precisa justificar e convencer o Professor (a) que precisa realizar a prova. Diante dessa situação, qual das alternativas abaixo você se identifica: a)*** Sem pensar, pois, afinal é direito meu, diria “Eu preciso de realizar a prova porque preciso da menção”, não resolvendo comentaria com outro docente o fato, dizendo o quanto a recusa do docente foi injusta, e após o tumulto iria até o coordenador; ***b)*** compreenderia, pois é dever do aluno, estar presente em sala de aula e em todas as avaliações, mas, explicaria ao docente as minhas dificuldades pessoais, enfatizando o meu senso de responsabilidade, visto ser um aluno assíduo. ***c)*** Para mim seria indiferente, pois, olharia como estaria a minha situação em relação a menção, pois, uma prova e só uma prova, e o que importa é o aprendizado. ***d)*** Para mim seria indiferente, pois, olharia como estaria a minha situação em relação a menção, pois, uma prova e só uma prova, e o que importa é a nota, se vejo que não vou ficar retido, ou com menção I, não me importaria. (Gráfico 10). Chama a atenção o percentual sobre o senso de responsabilidade para com a aprendizagem dos alunos de enfermagem entrevistado, apenas 77% da amostragem total assumiria a responsabilidade, de que a falta, é uma escolha e um direito do aluno, contudo há consequência, como há na vida laboral, essa situação se agrava quando olhamos que a faixa etária de maior prevalência é 41 a 50 anos seguida por 21 a 30 anos. Nota-se que o percentual de responsabilidade vai caindo conforme os alunos vão avançando nos módulos, inferimos que a convivência e a exaustão devido à dificuldade de conciliação de vida pessoal-escola influenciam neste fator, contudo, ressalta que a profissão de enfermagem é caracterizada por uma jornada exaustivas compartilhada com senso de responsabilidade elevada, visto que cuida-se de vida e trabalha em equipe.

Gráfico 10- Percentual da percepção dos alunos sobre atitude responsável



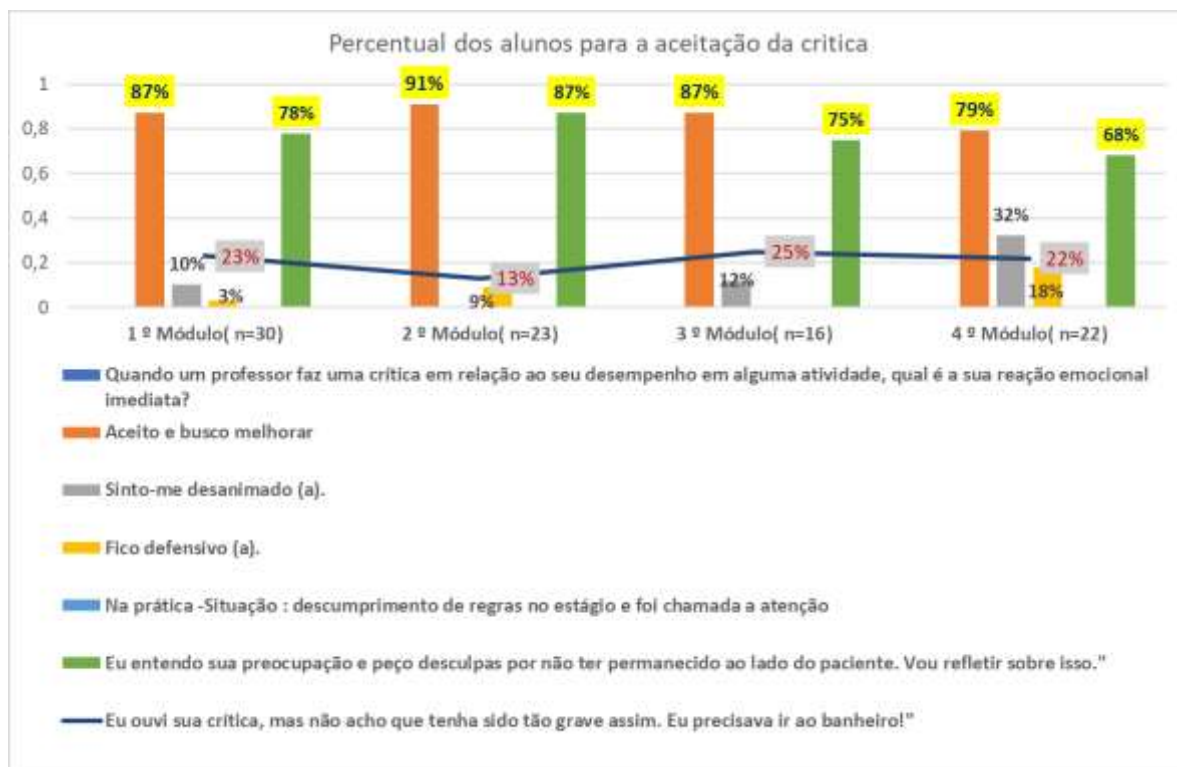
Fonte: As autoras, 2024.

Perguntamos se os entrevistados aceitam críticas, nas questões a seguir ***“quando um professor faz uma crítica em relação ao seu desempenho em alguma atividade, qual é a sua reação emocional imediata? a) Aceito e busco melhorar, b) Sinto-me desanimado(a), c) Fico defensivo(a). Situação “Durante um estágio em enfermagem, você está administrando um soro que deve correr aberto em um paciente, e seu professor(a) orienta que você permaneça ao lado do paciente enquanto o soro é administrado. No entanto, você sente a necessidade de ir ao banheiro e considera que não há problema em deixar o paciente sozinho por um momento. Ao perceber sua ausência, seu professor (a) expressa descontentamento por você não ter seguido as instruções. Como você responderia? a) “Eu entendo sua preocupação e peço desculpas por não ter permanecido ao lado do paciente. Vou refletir sobre isso.” b) “Eu ouvi sua crítica, mas***

não acho que tenha sido tão grave assim. Eu precisava ir ao banheiro!" c) "Isso é ridículo! Eu só fui ao banheiro, não é como se algo tivesse acontecido! (Gráfico 11).

No gráfico 11 em análise geral tendo como base de cálculo os 91 entrevistados é perceptível, a ausência de sinceridade dos entrevistados nas respostas, pois, 79% afirmaram aceitar a crítica do professor e busca melhorar, entretanto, quando aplicado a aceitação da crítica em uma situação, a qual a resposta correta seria **"Eu entendo sua preocupação e peço desculpas por não ter permanecido ao lado do paciente. Vou refletir sobre isso."** Apenas 77% do percentual amostral total a escolheram, 22% escolheram a variável **"Eu ouvi sua crítica, mas não acho que tenha sido tão grave assim. Eu precisava ir ao banheiro! "**. O percentual de aceitação de crítica vindas do professor vai caindo de acordo com os módulos e isso presumimos ser devido a convivência, acabamos criando afinidades com os colegas e professores no decorrer do curso e isso faz com que a empatia que sentimos no começo, quando acabamos de nos conhecer não seja mais a mesma de quando já temos certa afinidade ou falta dela. Ao confrontável a nossa inferência com os passos da CNV descrita por Marshall: observação, sentimentos, necessidade e pedido, fica evidente que a não aceitação da crítica acontece pela ausência de observação, e por conseguinte cria-se a liberdade e perde o medo do inserto. No 1º módulo ainda estão se conhecendo, não tem tanta intimidade e estão imbuído com sentimentos de termo do novo, enquanto que no 4º módulo já tiveram tempo de se conhecer e ter certas noções sobre cada um da sala de aula, já não a temer pois o dia a dia, ou seja, ficou evidenciado quais falas são concretas em ações e quais não, tendo como princípios para a ação as necessidades, os valores, os desejos etc, os quais geram os sentimentos individuais.

Gráfico 11- Percentual da percepção dos alunos para a aceitação da crítica corretiva do professor



Fonte: As autoras, 2024.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo investigar o nível de conhecimento dos alunos do curso técnico de enfermagem sobre Comunicação Não Violenta (CNV) e sua aplicação em ambientes escolares e de estágios. Por meio de uma abordagem hipotético-dedutiva e análise quantitativa dos dados, observou-se que, apesar da maioria dos alunos reconhecer a importância de uma comunicação clara e respeitosa, há uma lacuna significativa em relação à prática efetiva da CNV.

Os resultados indicaram que muitos estudantes ainda enfrentam dificuldades em expressar suas emoções de maneira ética e construtiva, evidenciando a necessidade de uma educação mais robusta sobre comunicação interpessoal e habilidades sócio emocionais. A prática da CNV pode não apenas melhorar o ambiente de aprendizado, mas também contribuir para a formação de profissionais de

saúde mais empáticos e eficazes, que saibam lidar com as demandas emocionais tanto de pacientes quanto de colegas de trabalho.

Portanto, recomenda-se a implementação de programas formativos que integrem a comunicação não violenta na grade curricular do curso técnico de enfermagem, com foco no desenvolvimento de habilidades práticas de escuta ativa e expressão emocional. Isso promoveria uma cultura de paz e respeito nas relações interpessoais, contribuindo positivamente para a qualidade da enfermagem e para a saúde mental de seus profissionais. Assim, a aprendizagem da CNV se mostra essencial não apenas para o ambiente escolar, mas para toda a trajetória profissional dos futuros enfermeiros.

NONVIOLENT COMMUNICATION IN THE INTERPESSOAL RELATIONSHIPS OF FUTURE NURSING PROFESSIONAL

ABSTRACT: The research analyzes how nursing students listen and communicate at school, especially during their internships. The data were collected through observations and show how students perceive their listening and communication skills in everyday situations, both in the classroom and in patient care. The results reveal a significant difference between what they believe to be compassionate listening and what is actually practiced. Most students use evasive phrases or change the subject when talking to peers, indicating a lack of active listening and understanding. This is also evident in technical communication, where students prefer to be clear and direct when performing procedures but struggle to be more empathetic, especially in situations that require sensitivity, such as when they need to interact with each other.

The results highlight the importance of promoting non-violent, empathetic, and ethical communication in the training of nursing students. The preference for technical communication over empathy can undermine the quality of patient care. The research suggests that it is essential to include active listening and empathy practices in academic curricula, better preparing future health professionals for more humane and effective interactions. This can not only enhance students' training but also positively impact patients' experiences in healthcare.

KEYWORDS: NURSING TECHNICIAN. NON-VIOLENT COMMUNICATION. HUMAN NEEDS. INTERPERSONAL CONNECTION. ACTIVE LISTENING.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Ministério da Saúde. Política Nacional De Humanização** – Humanizadas, Disponível em: <<https://www.gov.br/saude/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/humanizadas>>.

Código De Ética Dos Profissionais De Enfermagem: **Resolução Cofen Nº 564/2017**. Disponível em: <<https://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-5642017/>>.

Dicionário Online de Português. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/>>.

EBERT, E. C. de O.; MENDES, L. **Os benefícios da comunicação não violenta na atenção primária da Saúde brasileira**. Brazilian Journal of Health Review, [S. l.], v. 6, n. 3, p. 13668–13683, 2023. DOI: 10.34119/bjhrv6n3-412. Disponível em: <<https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/60976>>. Acesso em: 26 nov 2024.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GIMÉNEZ, María del Carmen; CASTELLANO, Elena; PRADO, Vicente Javier **Empatia, inteligência emocional e comunicação em enfermagem: efeito moderador de fatores organizacionais**. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1518-8345.3286.3333>>. Acesso em: 26 nov 2024.

GOMES, Kelly Cristina. **Música Como Popularização De Gírias: Analisando As Mais Tocadas**. Disponível em: <https://sguweb.unicentro.br/app/webroot/arquivos/atsubmissao/M_SICA_COMO_POPULARIZA_O_DE_G_RIAS_ANALISANDO_AS_MAIS_TOCADAS_AL_UNA_KELLY_CRISTINA_GOMES.pdf>. Acesso em: 26 nov 2024.

MARHOFER, Bárbara Helena Krieger Pisa; FAHT, Beatriz Hering. **A Influência Da Música No Comportamento Humano No Setor De Academias No Litoral Catarinense**, REVISTA CIENTÍFICA SOPHIA | UniAvan | Balneário Camboriú (SC). v. XIII, n.1, p. 33-56, 2021.

POPPER, K. R. **A Lógica da Pesquisa Científica**. Tradução de Leonidas Hegenberg, Octanny Silveira da Mota. 2. ed. São Paulo: Cultrix, 2013. 454p.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. 5ed. São Paulo: Ágora, 2021.

ROSENBERG, Marshall B. **Vivendo a comunicação não violenta**. 1ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

SANTOS, Maria Angélica da Silva Costa. **Ideias & Inovação | A Comunicação Não Violenta Como Instrumento Para Uma Cultura De Paz: Uma Proposta Para As Escolas Da Rede Estadual De Sergipe**. V. 4. N.2. p. 89-102. Aracaju, 2018.

7 APÊNDICE

Apêndice-A - Instrumento de Pesquisa

Qual seu gênero? (A) Feminino (B) Masculino (C) Outros: _____	Qual módulo você está cursando? (A) Cursando 1º Módulo (B) Cursando 2º Módulo (C) Cursando 3º Módulo (D) Cursando 4º Módulo	Qual sua idade? (A) Entre 18 e 20 anos (B) Entre 21 e 30 anos (C) Entre 31 e 40 anos (D) Entre 41 e 50 anos (E) Acima de 51 anos
Qual é seu gênero musical favorito? (A) Música clássica (B) Pop (C) Rock (D) Hip – hop/Rap (E) Música tradicional/ folclórica (F) Funk (G) Outros: _____	Você costuma usar gírias em suas conversas diárias? (A) Nunca (B) Raramente (C) Às vezes (D) Frequentemente (E) Sempre	

1. Quando um professor faz uma crítica em relação ao seu desempenho em alguma atividade, qual é a sua reação emocional imediata?

- (A) Aceito e busco melhorar.
 (B) Sinto-me desanimado (a).
 (C) Fico defensivo (a).

2. Ao ouvir um colega expressar uma opinião diferente da sua em sala de aula, como você se sente?

- (A) Interessado (a) e curioso (a) para entender melhor.
 (B) Frustrado (a) ou irritado (a).
 (C) Indiferente/ não me importo.

3. Durante uma atividade em grupo, um membro não está contribuindo e isso gera chateação. Como você aborda essa situação?

- (A) Pergunta como ele se sente em relação à atividade e oferece ajuda.
 (B) Diz que ele precisa fazer sua parte e contribuir.
 (C) Faz comentários negativos sobre sua falta de comprometimento e exclui ele (a) do grupo.

4. Imagine que um colega interrompe você constantemente durante uma apresentação. Como você se sentiria e o que faria?

- (A) Tentaria expressar meus sentimentos e pedir para ele me ouvir.
 (B) Ignoraria e continuaria falando e depois da apresentação chamaria a atenção dele (a).
 (C) Faria uma crítica direta sobre o comportamento dele (a) na frente dos colegas de classe.

5. Imagine a seguinte situação:

“Você tem colega, que sempre se queixa dos mesmos problemas quase todos os dias. Então na segunda-feira, ele chega cabisbaixo, e começa a se queixar daquele problema no qual você já escutou várias vezes”. **Diante desta situação, qual sua abordagem?**

- (A) escuta tudo o que ele tem para falar, olha nos olhos dele, e pergunto a ele (a) no que posso ser útil?
- (B) Usa frases para se expressar, como: “é complicado”, “vai dar tudo certo” ou “vai ficar tudo bem!”.
- (C) Diz que as coisas são assim mesmo e muda de assunto.

6. Durante a realização de um banho no leito, você se desentende com seu colega sobre a forma com o ele está conduzindo o procedimento, diante disso qual seria sua conduta?

- (A) conversaria com ele, após o término do cuidado explicando os sentimentos vivenciado por mim durante a realização do processo do banho, esperando como devolutiva a compreensão.
- (B) ficaria em silêncio durante a realização do procedimento e após o término evitaria fala sobre, afinal ele aprendeu o mesmo que eu, se não tem empatia e comprometimento, fazer o quê, eu não vou mudar.
- (C) durante o procedimento faria comentário irônico para expressar meu descontentamento e após o término expressaria ao professor o quanto o colega é difícil.

7. Imagine a seguinte situação:

“Você precisou faltar em uma prova importante, porque teve um problema de saúde com um familiar e precisa justificar e convencer o Professor (a) que precisa realizar a prova. **Diante dessa situação, qual das alternativas abaixo você se identifica:**

- (A) Sem pensar, pois, afinal é direito meu, diria “Eu preciso de realizar a prova porque preciso da menção”, não resolvendo comentaria com outro docente o fato, dizendo o quanto a recusa do docente foi injusta, e após o tumulto iria até o coordenador.
- (B) compreenderia, pois é dever do aluno, estar presente em sala de aula e em todas as avaliações, mas, explicaria ao docente as minhas dificuldades pessoais, enfatizando o meu senso de responsabilidade, visto ser um aluno assíduo.
- (C) Para mim seria indiferente, pois, olharia como estaria a minha situação em relação a menção, pois, uma prova e só uma prova, e o que importa é o aprendizado.
- (D) Para mim seria indiferente, pois, olharia como estaria a minha situação em relação a menção, pois, uma prova e só uma prova, e o que importa é a nota, se vejo que não vou ficar retido, ou com menção I, não me importaria.

8. Pra você CNV (comunicação não violenta) é:

- (A) Uma pratica que tem o objetivo de gerar mais compreensão e colaboração nas relações pessoais, profissionais e consigo mesmo.
- (B) Uma pratica para ganhar discussões sem brigas, falando calmante, e não emitindo sua opinião no momento.
- (C) Uma pratica que visa argumentar com base em sentimentos empáticos, com cordialidade fugindo da realidade no momento.

9. Imagine a seguinte situação:

"Durante um estágio em enfermagem, você está administrando um soro que deve correr aberto em um paciente, e seu professor (a) orienta que você permaneça ao lado do paciente enquanto o soro é administrado. No entanto, você sente a necessidade de ir ao banheiro e considera que não há problema em deixar o paciente sozinho por um momento. Ao perceber sua ausência, seu professor (a) expressa descontentamento por você não ter seguido as instruções. **Como você responderia?**

- (A) "Eu entendo sua preocupação e peço desculpas por não ter permanecido ao lado do paciente. Vou refletir sobre isso."
- (B) "Eu ouvi sua crítica, mas não acho que tenha sido tão grave assim. Eu precisava ir ao banheiro!"
- (C) "Isso é ridículo! Eu só fui ao banheiro, não é como se algo tivesse acontecido!"

10. Durante um dia agitado no estágio de enfermagem, você e sua colega de trabalho estão atendendo um paciente que precisa de cuidados especiais. Em meio a essa pressão, você percebe que sua colega está se sentindo sobrecarregada e começa a criticar a forma como ela está lidando com a situação, dizendo: "Você não deveria estar tão estressada, isso só atrapalha o atendimento!"

Após o turno, a professora se aproxima e sugere que vocês duas tenham uma conversa sobre como se sentem. Ela explica que é importante expressar emoções em vez de criticar os outros. Isso pode ajudar a equipe a trabalhar melhor juntos.

Agora, você reflete sobre essa situação. Por que é importante falar sobre suas emoções em vez de criticar os outros?

- (A) Porque isso ajuda a construir entendimento e conexão.
- (B) Porque assim você evita conflitos.
- (C) Porque as emoções não importam.

11. Por que é importante ouvir os outros?

- (A) Para entender como eles se sentem e o que precisam.
- (B) Para ganhar uma discussão sem brigar.
- (C) Para poder responder rapidamente.

12. Como você pode expressar suas necessidades de forma clara?

- (A) Falar "Eu preciso de um momento para terminar meu pensamento."
- (B) Ignorar o que você precisa.
- (C) Dizer "Você nunca me escuta!"

13. Durante um estágio, você precisa administrar uma medicação intramuscular (IM) em um paciente. Mesmo sentindo um pouco de nervosismo, é importante explicar o procedimento de forma adequada. **Qual das frases abaixo você escolheria para se comunicar com o paciente?**

- (A) "Vou só dar uma olhada na prescrição e já aplico a medicação."
- (B) "Vou checar a prescrição, confirmar sua identidade e revisar a medicação antes de administrar."
- (C) "Pode deixar que eu vou checar rapidinho e já te dou!"

14. Durante o estágio, você precisa trocar o curativo de uma ferida operatória (f.o.) na região abdominal do paciente, que demonstra certo nervosismo. **Qual das frases abaixo você escolheria para acalmá-lo antes de retirar e trocar o curativo?**

(A) "Vou arrancar esse curativo velho e colar um novo por cima."

(B) "Vou retirar o curativo com cuidado, limpar bem a área e colocar o novo seguindo todos os cuidados necessários."

(C) "Relaxa, vou tirar isso rapidinho e já coloco outro!"

15. Qual das frases abaixo você diria a um paciente que apresenta sinais vitais alterados devido ao nervosismo e você precisa acalmá-lo?

(A) "Compreendo que você esteja ansioso. Vamos trabalhar juntos para que você se sinta mais confortável e relaxado."

(B) "Eu sei que você está nervoso. Respira fundo que vai ajudar a acalmar."

(C) "Calma aí! Respira fundo que tudo vai ficar tranquilo, tá bom?"

Apêndice-B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa “Comunicação não violenta nas relações interpessoais dos futuros profissionais de enfermagem”. Nesta pesquisa pretendemos distinguir o quanto os futuros profissionais de enfermagem sabem sobre comunicação não agressiva. O motivo que nos leva a estudar foram estudos realizados por Maria Angélica da Silva Costa Santos sobre a comunicação não violenta como instrumento no meio escolar em 2018, nas escolas do Sergipe, com a participação de 944 pessoas, entre elas: professores e alunos. Concluiu que a violência é um reflexo cultural aprendido durante o crescimento, o estudo coloca também que assim como aprendemos também há a possibilidade de se desaprender. Outro estudo realizado por Erica Camargo de Oliveira Ebert e Lidiane Mendes intitulado: “ Os benefícios da CNV na

atenção primária a Saúde Brasileira” publicada em 2023, tendo como amostragem os profissionais da saúde atuantes na atenção primária, utilizando o método de abordagem quantitativo por meio de um questionário online “Google forms” onde obteve 144 respostas, a autoria concluiu que a comunicação nos serviços públicos de saúde se faz necessário, portanto a CNV mostra-se um instrumento aliado da gestão para alcançar a satisfação do profissional de saúde e a melhoria nos serviços prestados aos usuários , sendo eles seus 4 passos o qual desperta naquele que busca o autoconhecimento de si, do ambiente e do outro.

Para esta pesquisa adotaremos os seguintes procedimentos: Método hipotético dedutivo, Pesquisa bibliográfica e Pesquisa de campo. Para participar deste estudo o Sr (a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. O Sr. (a) terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que o Sr. (a) é atendido (a) pelo pesquisador, que tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão.

O (A) Sr (a) não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável, o termo será apresentado verbalmente para os alunos do 1º, 2º, 3º e 4º Módulo do curso Técnico de Enfermagem na ETEC Rodrigues de Abreu, município de Bauru SP. Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com o pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos, e após esse tempo serão destruídos. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos.

Eu, portador do documento de Identidade fui informado (a) dos objetivos da pesquisa comunicação não violenta nas relações interpessoais dos futuros profissionais de enfermagem, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar. Recebi as orientações verbalmente e declaro que concordo em participar.

Nome	RG	Assinatura