Núcleo de Atenção à Saúde no Trabalho abordou Comunicação Não-Violenta em conversa na USF Professor Nelson Barros

Date : 19-03-2025

O Núcleo de Atenção à Saúde e Segurança no Trabalho (Nast), vinculado a Secretaria Municipal de Gestão e Inovação (Semgi), realizou uma ação de vivência na Unidade de Saúde da Família Professor Nelson Barros com o tema “Acolhimento e Organização da Demanda do Usuário”. A atividade apresentou a Comunicação Não-Violenta (CNV), uma abordagem elaborada pelo psicólogo Marshall Rosenberg. A conversa com os servidores da unidade teve o objetivo de incentivar técnicas e estratégias para melhorar o relacionamento com a equipe e, consequentemente, com os pacientes.

UFS Professor Nelson Barros

Segundo o psicólogo do Nast, Gustavo Lima, que coordenou a atividade, para estabelecer uma comunicação saudável, que seja efetiva, não agressiva, e evitar conflitos no ambiente de trabalho é necessário se expressar com sinceridade e receber com empatia. Ao construir a capacidade de refletir no dia a dia, seja individualmente ou coletivamente, com os colegas e com os pacientes, sobre o acolhimento, e conseguir transmitir para o outro aquilo que se

deseja.

“Nós compreendemos que o trabalho em equipe é muito complexo, e requer um relacionamento interpessoal saudável, e o Nast se propõe a ofertar serviços para mobilizar os servidores públicos para atuar de forma adequada e assertiva, e melhorar a qualidade do atendimento aos pacientes".

Gustavo Lima

Para Sandra Regina, auxiliar de enfermagem, o relacionamento interpessoal é de extrema importância, tratar bem os colegas, dizer um bom dia. "Aqui somos uma família, nós precisamos construir isso”. afirmou. Maria do Carmo, agente comunitária há 26 anos, elogiou a atividade. “O ser humano carrega em si o julgamento, por isso é importante exercitar essa comunicação, principalmente, com os pacientes. Precisamos nos colocar no lugar deles, eles chegam aqui adoecidos e nós estamos aqui para ajudar. Eu acho importe oferecer essas capacitações, é essencial que tenhamos esse acolhimento promovido pelo Nast", afirmou.

Sandra Regina

Maria do Carmo

Comunicação Não Violenta (CNV)

Durante a atividade, o método do psicólogo e escritor Marshall Rosenberg foi utilizado para tratar do tema Comunicação Não Violenta. O autor elaborou metáforas para ilustrar sua pesquisa e melhorar o entendimento, e para isso escolheu dois animais para representar os tipos de comunicação. O chacal para a comunicação violenta, devido às características comportamentais da espécie. E a girafa para a comunicação não violenta, por suas características físicas, grandes orelhas para ouvir bem e compreender, um longo pescoço para realizar a observação e um coração grande para exercitar a empatia.

Livro: Comunicação Não-Violenta

A CNV tem quatro elementos principais, que são:
- Observação: sem julgamentos;

- Sentimento: reconhecer emoções e expressar de maneira genuína;
- Necessidade: identificar necessidades que estão por trás dos sentimentos;
- Pedido: fazer solicitações claras para atender as necessidades.

A ação foi concluída com uma dinâmica prática para exercitar os conhecimentos compartilhados, com frases de comunicação violenta ou não violenta, e classificando-as como chacal ou girafa. As que foram consideradas violentas, o exercício foi transformá-las em comunicação saudável.