

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NO CUIDADO EM SAÚDE – MATERIAL COMPLEMENTAR

Guia ampliado para profissionais da saúde: fundamentos, exemplos e aplicação clínica da CNV

POR QUE A CNV É TÃO IMPORTANTE NO CUIDADO EM SAÚDE?

A Comunicação Não Violenta (CNV) é mais do que uma técnica: é um **método clínico de escuta e expressão**, desenvolvido por Marshall Rosenberg, que fortalece a relação entre profissionais e pacientes. No ambiente hospitalar, onde medo, dor, insegurança e desconfiança são frequentes, a CNV se torna essencial para:

- reduzir resistência e aumentar adesão ao tratamento;
- construir alianças terapêuticas mais sólidas;
- diminuir conflitos comunicacionais;
- apoiar pacientes fragilizados emocionalmente;
- humanizar o cuidado e criar relações horizontais.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA CNV APLICADOS À SAÚDE

A CNV se sustenta em quatro pilares fundamentais:

1) Observação sem julgamento: Focar no que aconteceu, e não no que “achamos” que aconteceu. Isso evita rótulos e interpretações que afastam o paciente.

Exemplo:

✗ “Você nunca faz o que eu peço.”

✓ “Notei que nos últimos 3 dias o medicamento não foi tomado.”

2) Identificação de sentimentos: O profissional ajuda o paciente a nomear o que está vivo nele: preocupação, medo, frustração, confusão.

Exemplo:

✓ “Você está se sentindo inseguro sobre o tratamento?”

3) Identificação de necessidades: Todo comportamento revela uma necessidade não atendida: segurança, clareza, acolhimento, autonomia, apoio emocional.

4) Solicitação clara e possível: Pedidos objetivos, sem imposição, crítica ou correção.

Exemplo:

✓ “Você pode me contar o que dificultou seguir a medicação?”

✓ “Gostaria que eu explicasse novamente as etapas?”



Material desenvolvido pelas alunas da disciplina do Núcleo 2 - A psicologia e saúde: pressupostos para a prática profissional do curso de psicologia da PUC-SP: Ana Carolina Baggio, Maria Carolina Gibelli, Giulia Racheti, Isadora Lopes Pereira Nunes, Laura Machado, Eduarda Affonso, Marina Gurman e Milla Wainstein, sob orientação da Professora Vera Lúcia Ferreira Mendes.

COMO A CNV AUMENTA A ADESÃO AO TRATAMENTO

A CNV ajuda a superar:

- medo, vergonha e confusão;
- baixa motivação e dificuldade de autocuidado;
- desconfiança do profissional;
- crenças conflitantes;
- resistência à mudança.

Quando o paciente sente-se ouvido, compreendido e reconhecido como sujeito, ele se torna mais ativo no próprio cuidado.

EXEMPLOS PRÁTICOS DE FRASES CNV NO COTIDIANO

Ao lidar com resistência:

✓ "Quero entender melhor o que torna difícil para você seguir essa orientação."

Quando o paciente está com medo:

✓ "Imagino que isso possa gerar insegurança. O que você gostaria de saber para se sentir mais seguro?"

Quando há conflito ou tensão:

✓ "Percebo que isso te deixou frustrado. Você pode me contar o que seria importante para você agora?"

Quando precisa orientar ou corrigir algo:

✓ "Posso te explicar novamente de uma forma mais clara?"

ERROS COMUNS QUE QUEBRAM A COMUNICAÇÃO

- Prometer o que não pode garantir ("vai passar logo").
- Julgar comportamentos ("você é negligente com sua saúde").
- Minimizar o sofrimento ("isso não é nada").
- Corrigir o paciente de forma dura ("não foi isso que eu disse").
- Polarizar a relação ("você precisa fazer sua parte").
- Usar tom autoritário ("tem que", "deve", "sempre", "nunca").



Material desenvolvido pelas alunas da disciplina do Núcleo 2 - A psicologia e saúde: pressupostos para a prática profissional do curso de psicologia da PUC-SP: Ana Carolina Baggio, Maria Carolina Gibelli, Giulia Racheti, Isadora Lopes Pereira Nunes, Laura Machado, Eduarda Affonso, Marina Gurman e Milla Wainstein, sob orientação da Professora Vera Lúcia Ferreira Mendes.

O PACIENTE COMO SUJEITO

A Comunicação Não Violenta convida o profissional de saúde a **romper com a visão tradicional** de que o paciente é apenas “um corpo doente” a ser corrigido. Em vez disso, ele é reconhecido como um sujeito completo, com história, afetos, limites, necessidades e modos singulares de viver o adoecimento.

Nesse modelo, o profissional não perde sua autoridade técnica — ela continua essencial. **O que muda é a forma de exercê-la:** sem silenciar a subjetividade do outro, sem impor verdades, sem reduzir a pessoa à sua doença.

Quando o cuidado considera quem o paciente é — não apenas o que ele tem — a relação terapêutica se fortalece. Isso gera mais confiança, mais participação no tratamento, menos resistência e vínculos mais humanos e eficazes. **É nesse encontro, onde técnica e escuta se encontram, que o cuidado realmente acontece.**



CHECKLIST RÁPIDO DA CNV NA PRÁTICA CLÍNICA

Antes de falar

- Estou julgando ou observando fatos?
- Sei qual é a necessidade do paciente neste momento?
- Meu tom transmite acolhimento?

Durante a fala

- Estou usando perguntas abertas?
- Estou nomeando sentimentos com cuidado?
- Estou evitando suposições?

Após a fala

- Confirmei a compreensão?
- Verifiquei se o paciente se sente seguro?
- Deixei espaço para dúvidas?

