



## COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA FORTALECENDO A CULTURA DE EMPATIA

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

ZIMMERMANN; Jussara Siqueira de Oliveira<sup>1</sup>, LAMANA; Adorinda Gabriel<sup>2</sup>, CASELATO; Sandra<sup>3</sup>, HAASZ; Yuri<sup>4</sup>

### RESUMO

**Introdução:** A humanização no cuidado em saúde é um desafio constante nas instituições hospitalares, especialmente em contextos de alta complexidade, onde a pressão emocional e as demandas técnicas podem comprometer a qualidade da relação entre profissionais, pacientes e familiares. Nesse cenário, a Comunicação Não Violenta (CNV) surge como uma ferramenta inovadora e prática para fortalecer habilidades de empatia, escuta e expressão autêntica para os colaboradores do Instituto da Criança e do Adolescente (ICr) do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da USP. **Objetivo:** O objetivo do projeto é promover uma cultura de empatia e humanização no ambiente de saúde utilizando a CNV como ferramenta para o desenvolvimento de habilidades de empatia e comunicação eficaz, melhorando a qualidade da assistência e do cuidado não apenas com pacientes, mas também o auto cuidado e o apoio mútuo entre profissionais da saúde. **Metodologia:** O programa teve início em 2023 como iniciativa da Assessoria de Humanização e Centro de Gestão de Pessoas do ICr, com o apoio pró bono para a realização de um trabalho voluntário desenvolvido pela Sinergia Comunicativa, organização que oferece consultoria para a ONU e é especializada em Comunicação Não-Violenta (CNV). As oficinas abordam a prática da auto empatia, empatia com outra pessoa e empatia em grupo, focando a auto regulação e a correção do estresse emocional, com base na CNV. A iniciativa conta com a participação de 10 facilitadoras, que conduzem oficinas presenciais, visando desenvolver habilidades de empatia e autocuidado entre os profissionais de saúde do hospital. Além de contribuir significativamente com os profissionais, as voluntárias, que são estudantes e praticantes de CNV, fortalecem suas competências de facilitação. Antes e depois dos treinamentos, são realizadas pesquisas para avaliar a mudança na percepção dos participantes em relação à empatia e às emoções, utilizando a Escala de Empatia Jefferson (JSE), desenvolvida para medir a empatia no contexto de profissões da saúde e do atendimento ao paciente. **Resultados:** Desde o início do projeto, já foram oferecidas 25 oficinas para cerca de 200 profissionais de saúde. Desse total, 20% são gestores da Instituição. A última turma aconteceu em maio e junho de 2025. De acordo com os resultados obtidos nas pesquisas, após os treinamentos houve um aumento

<sup>1</sup> ICr HCFMUSP, jussara.oliveira@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> ICr HCFMUSP, adorinda.lamana@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> Sinergia Consultoria, contato@sinerjiacomunicativa.com.br

<sup>4</sup> Sinergia Consultoria, contato@sinerjiacomunicativa.com.br

significativo na percepção da importância dos seguintes tópicos, referentes à empatia: - Prestar atenção às emoções dos pacientes é importante ao se obter a história clínica. - Os pacientes valorizam a compreensão que o profissional de saúde tem dos seus sentimentos, o que é terapêutico por si próprio. - A empatia é uma habilidade terapêutica essencial para o sucesso do profissional de saúde. - A compreensão do estado emocional dos pacientes e de suas famílias é um componente crucial da relação profissional de saúde-paciente. - Os profissionais de saúde devem se permitir ser influenciados por relações pessoais fortes com seus pacientes e suas famílias. **Discussão:** Os resultados do projeto evidenciam a relevância de investir em estratégias formativas que integrem aspectos técnicos e relacionais do trabalho em saúde. As oficinas de CNV não apenas ofereceram aos profissionais a oportunidade de refletir sobre suas práticas comunicativas, mas também promoveram vivências de autocuidado e de empatia coletiva. A participação expressiva de gestores amplia ainda mais o alcance da iniciativa, já que líderes sensibilizados para a escuta e o acolhimento tendem a multiplicar esses valores em suas equipes. **Conclusão:** Os resultados obtidos evidenciam que a promoção da empatia, por meio da CNV, transcende a esfera assistencial e se torna também uma ferramenta essencial de gestão de pessoas. Ao desenvolver habilidades de escuta ativa, atenção às emoções, senso de humor e acolhimento nas relações, os profissionais não apenas qualificam o cuidado oferecido aos pacientes, mas também fortalecem os vínculos dentro das equipes. Dessa forma, a continuidade e expansão dessa proposta representam uma contribuição estratégica para consolidar uma cultura de humanização no hospital e servir como referência para outras instituições de saúde.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação Não-Violenta (CNV), humanização no cuidado, profissionais de saúde

<sup>1</sup> ICr HCFMUSP, jussara.oliveira@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> ICr HCFMUSP, adorinda.lamana@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> Sinergia Consultoria, contato@sineriacomunicativa.com.br

<sup>4</sup> Sinergia Consultoria, contato@sineriacomunicativa.com.br