

A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NO ATENDIMENTO PSICOTERÁPICO

Aliny Araujo Barcelos¹

Vinicius Novais Gonçalves de Andrade²

Sarah Gonçalves Barros³

RESUMO: O tema desse trabalho é a Comunicação Não Violenta (CNV), o qual teve por objetivo analisar a CNV sob a perspectiva do atendimento psicoterápico da Abordagem Centrada na Pessoa e da Gestalt-Terapia. Realizou-se uma revisão bibliográfica na modalidade revisão narrativa. Os resultados e discussões alcançados apontaram que a Comunicação Não Violenta está intrinsecamente ligada à Abordagem Centrada na Pessoa, bem como na Gestalt-Terapia, por estas abordagens trabalharem de maneira conjunta na busca de soluções que promovam maior harmonia e saúde mental. A CNV é um método que tem como objetivo auxiliar as pessoas a desenvolverem relacionamentos mais saudáveis e equilibrados, e a lidarem de forma mais eficaz com conflitos. Esta técnica também pode ser utilizada para ajudar os pacientes a identificar suas necessidades e sentimentos, bem como para expressá-los de maneira assertiva, ao invés de usar formas violentas e/ou agressivas para se comunicar. Assim, conclui-se que a CNV pode ser usada como uma ferramenta para promover a saúde mental e o bem-estar dos indivíduos nos processos psicoterapêuticos.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação Não Violenta. Atendimento Psicoterápico. Abordagem Centrada na Pessoa. Gestalt-terapia.

1. INTRODUÇÃO

A Comunicação Não Violenta (CNV) é um processo de comunicação efetivo cujo objetivo é ajudar as pessoas a se conectarem com seus sentimentos e necessidades, respeitando-se mutuamente. Esta abordagem foi criada por Marshall Rosenberg em 1960 e tem sido aplicada em diversas áreas desde então, incluindo o atendimento psicoterápico. A CNV foi desenvolvida baseando-se em dois princípios fundamentais: o reconhecimento e o respeito. Estes princípios são aplicados em um contexto terapêutico para ajudar o terapeuta e o cliente a se comunicarem de forma mais eficaz e criativa. O processo de CNV tem como objetivo facilitar a compreensão de sentimentos e necessidades, aumentando a autoconsciência e a consciência dos

¹ Psicóloga graduada no curso de Psicologia do Centro Universitário Alfredo Nasser.

² Pós-doutorado em Psicologia. Doutor em Psicologia pela PUC Goiás (com período de doutorado sanduíche na Universidade do Porto na Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação). Mestre em Psicologia (PUC Goiás). Psicólogo graduado pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Psicanalista. Coordenador do curso de Psicologia do Centro Universitário Alfredo Nasser e docente da mesma instituição.

³ Mestra em Psicologia. Docente no Centro Universitário Alfredo Nasser
Psicologias em Movimento - v.4, n.1: Jan-Jul, 2024.

outros, podendo ser aplicada de diversas formas, dependendo da abordagem psicoterápica utilizada. Por exemplo, a Gestalt-terapia enfatiza o uso da CNV para ajudar os clientes a reconhecer e expressar seus sentimentos em vez de reprimi-los ou ignorá-los. Já a Teoria Centrada na Pessoa, se concentra na ajuda ao cliente a elaborar e explorar suas percepções de si mesmo e do mundo à sua volta. Além disso, a CNV também pode ser aplicada para ajudar as pessoas a superar problemas emocionais, como ansiedade e depressão. No entanto, é importante destacar que a CNV não deve ser aplicada de forma arbitrária.

Sendo assim, a Comunicação Não Violenta deve ser aplicada de forma empática e apropriada nos atendimentos psicoterápicos, para que os clientes possam se sentir à vontade para expressar suas verdadeiras necessidades e sentimentos.

O problema que norteia esse trabalho é: Qual é o impacto da Comunicação Não Violenta no atendimento psicoterápico nas abordagens GT e ACP? Para responder essa pergunta o estudo será desenvolvido em tópicos, inicialmente abrange o histórico da CNV, ao qual foi desenvolvida por Marshall Rosenberg em 1960 como resultado de sua experiência de vida e reflexões sobre episódios violentos na infância, fato que o fez atentar-se para os elementos responsáveis pela violência. A falta de comunicação, compromisso, liderança e confiança constituíam problemas fundamentais. Ainda jovem, Rosenberg começou a estudar o comportamento agressivo das pessoas em distintas situações sociais (HIRATA, 2020).

Na sequência, analisa os aspectos da CNV, ao qual tem duplo propósito: tornar as pessoas cientes do que estão sentindo, observando e desejando naquele momento e habilitá-las a ter uma melhor compreensão das necessidades, emoções e circunstâncias dos outros. Ela capacita a substituição de reações naturais por argumentações mais lógicas e fiáveis, contribuindo para que as pessoas interajam com maior gentileza e empatia (LUCAS, 2020).

Logo após, expõe que a comunicação é um processo composto por quatro elementos básicos: observação, sentimento, necessidade e pedido. Por último, é analisado a CNV sob a ótica da Abordagem Centrada na Pessoa e da Gestalt-Terapia, porquanto a Comunicação Não Violenta (CNV) é fortemente presente no atendimento psicoterápico, sobretudo nas abordagens da ACP e GT destaca o contato direto entre as pessoas, tomando suas individualidades em consideração. Já o AC, por sua vez, aponta para a necessidade de se atender às próprias necessidades.

Nesse sentido, o presente trabalho tem por objetivo analisar o desenvolvimento da Comunicação Não Violenta no atendimento psicoterapêutico mediante a Abordagem centrada na pessoa e Gestalt-terapia.

2. METODOLOGIA

Para a realização da pesquisa escolheu-se a revisão bibliográfica, que para Marconi e Lakatos (2007) se define como um levantamento de documentos bibliográficos já publicados sobre a temática proposta, possibilitando ao pesquisador que entre em contato com os materiais, aprofundando seus conhecimentos sobre o assunto.

Os dados foram coletados a partir das plataformas digitais, como SciELO, Pepsic, Revistas online de Psicologia, *sítes* e livros, o intervalo temporal foi desde 1951 a 2020, posto que, as bases da Comunicação Não Violenta, e da Abordagem Centrada na Pessoa, construída por Carl Rogers, são construções do século passado, e não é possível deixar de abrangê-las, em virtude da sua imprescindibilidade.

As pesquisas foram baseadas nos seguintes descritores: “CNV”; “Comunicação não violenta” “componentes da CNV”; “Abordagens psicoterapêuticas para a CNV”. Os dados foram organizados por categorias temáticas: Comunicação Não Violenta: Bases Históricas e Conceituais; A estruturação da Comunicação Não Violenta; Compreendendo a Comunicação Não Violenta: Os 4 Componentes Para Se Conectar Melhor Com As Outras Pessoas; Abordagens Psicoterapêuticas e o Uso Da Comunicação Não Violenta, o qual teve por objetivo analisar a CNV pelo viés das abordagens Centrada na pessoa e a Gestalt.

2. RESULTADOS E DISCUSSÕES

2.1 Comunicação não violenta: bases históricas e conceituais

A Comunicação Não Violenta (CNV) foi elaborada por Marshall Rosenberg⁴ em 1960, e se baseava em problemas cardeais (falta de comunicação, falta de compromisso, de liderança e de confiança). A sua experiência de vida, de episódios

⁴ Marshall Rosenberg foi um psicólogo americano, autor e educador, fundador da Comunicação Não Violenta. Ele foi um pioneiro na aplicação do diálogo para resolver conflitos e desenvolver relacionamentos com mais compaixão e compreensão.

violentos e de *bullying* na infância, o fizeram pensar prematuramente nos aspectos que podem incentivar alguém a se tornar violento. Rosenberg enfrentou eventos violentos desde a infância, e foi isso que o despertou para estudar as causas que fazem as pessoas agirem com agressividade. Quando adulto, Rosenberg transformou suas inquietações em estudos psicológicos sobre o comportamento humano violento nas mais diversas situações sociais (HIRATA, 2020).

Para Rosenberg (2006) a CNV é uma conduta de comunicação, onde o ser humano é compassivo naturalmente, com habilidades de fala e escuta. Leva as pessoas a se envolverem inteiramente, permitindo a conexão consigo mesmas e com os outros.

A CNV oferece ferramentas de compreensão, gerando um estado de espírito mais compassivo. Colabora com a melhoria da saúde mental e, simultaneamente, mantém um aspecto importante sobre o assunto da doença mental, porquanto essa modalidade de comunicação trata-se de um conjunto de ferramentas, perspectivas e práticas que podem ser aplicadas à sua vida.

A CNV ajuda a aumentar a tolerância ao estresse em diversas formas, contribuindo diretamente com a saúde mental das pessoas, além de contribuir com a melhoria da capacidade humana de se conectar com os demais. Isso as motiva a alcançar níveis mais profundos das necessidades humanas globais.

Inicialmente, Rosenberg entendia que as pessoas são compassivas naturalmente, ou seja, que todas as pessoas possuem em si mesmas essa característica. Assim, o modelo CNV veio de sua constante tentativa de entender os motivos que influenciam esse traço compassivo inato, observando que a linguagem é um dos mais importantes influenciadores da passividade. Segundo ele, os indivíduos se comportam naturalmente com compaixão, porém, durante a vida, as pessoas acabam aprendendo a se comportar prejudicialmente com os demais (HIRATA, 2020).

Aprendem a julgar, se abster, defender e agredir alienando-se ao comportamento das demais pessoas e modificando a compaixão natural que se possui. Destarte, a CNV foi projetada para ajudar as pessoas a superar essas influências negativas, para conectar com os demais com um nível pessoal mais forte (FERREIRA, 2020).

Rosenberg (2006) conta o motivo que desenvolveu a CNV:

Desenvolvi a CNV como uma maneira de fazer brilhar a luz da consciência
- de condicionar minha atenção a se concentrar em pontos que tenham o
potencial de me dar o vamos fazer brilhar a luz da consciência nos pontos

em que possamos esperar achar aquilo que procuramos que procuro. O que almejo em minha vida é compaixão, um fluxo entre mim e os outros com base numa entrega mútua, do fundo do coração. Essa característica da compaixão, que denomino "entregar-se de coração" (2006, p. 22).

Ele acredita que as pessoas compartilham necessidades globais, como amor, compaixão e compreensão, que podem ser abordadas através da conexão humana, e que, ao enxergar as outras com mais empatia, essas necessidades podem ser atendidas. Quando tais necessidades são atendidas, as emoções sentidas são agradáveis, como a felicidade e satisfação; quando não é, são devolvidas emoções negativas, como a raiva e frustração. Portanto, as emoções humanas, por si só, mostram as suas necessidades.

Assim, ele busca explorar as influências que bloqueiam as pessoas de serem compassivas, compreendendo o quão a linguagem é importante neste processo. A partir dos seus estudos foi desenvolvida uma abordagem específica para a comunicação, fundamentada na fala e na audição, para permitir mais relacionamentos entre as pessoas, de modo que a compaixão possa surgir, mesmo em circunstâncias difíceis (MORAES; PELIZZOLI, 2012).

Ao ouvir uma frase específica (como a mensagem de *e-mail*, aparelho telefone ou pessoalmente), há espaço para o receptor prestar atenção às emoções que descobriu em si, e tentar entender a necessidade do emissor por trás da frase. Simultaneamente, o emissor também deve refletir e definir suas necessidades e depois se comunicar de maneira verdadeira e transparente (NIELSEN, 2020).

Quando se observa as emoções e necessidades explícitas ou implícitas em um diálogo, as pessoas se auto responsabilizam por ele, e, posteriormente, falam o que está acontecendo realmente e o que é esperado do outro. Em síntese, além de ser uma maneira de se comunicar, a CNV é uma forma de refletir, observando emoções e fazendo conexão entre as pessoas, observando o que influenciam as pessoas a agir, isto é, os seus gatilhos. Nesse ponto, é importante enfatizar que a CNV não procura evitar conflitos, mas impedir que eles se desenvolvam rumo à violência (GUSMÃO, 2022).

A técnica é baseada em habilidades de linguagem e comunicação que ajudama reformulação da maneira como cada indivíduo se expressa e ouve os outros. Com a CNV os estímulos de comunicação deixam de ser automáticos e repetitivos e se tornam mais conscientes, baseando-se nas percepções do momento, observando

comportamentos e fatores que influenciam a cada um. Dessa forma, através da escuta ativa e profunda, o método faz as interações ocorrerem com mais cuidado, atenção e empatia (MORAES; PELIZZOLI, 2012).

Rosenberg (2006, p.156) aduzia que “empatia significa compreender respeitosamente o que o outro está vivenciando”, considerando-a uma atitude na qual deve-se abandonar o ponto de vista particular e os próprios valores e entrar no mundo do outro, sem julgar ou agir de forma preconceituosa. Em outras palavras, é se colocar no lugar do outro, buscando entender a sua dor. Segundo Rogers (1977) a empatia é o declínio do próprio eu, que apenas pode ser feito por uma pessoa segura de que não se perderá no mundo alheio e terá capacidade de retornar ao seu próprio mundo assim que quiser.

Rosenberg (2006) afirma que as habilidades e consciência desta forma de se comunicar estimula a melhoria da comunicação interior, ajudando a traduzir as mensagens negativas internas dos nossos próprios sentimentos e necessidades. Com essa capacidade, é possível até que a pessoa trate de transtornos depressivos, por exemplo.

A pessoa, ao deixar de se concentrar no que há de errado dentro dela ou com os outros, pode concentrar-se no que deseja realmente. A CNV cria ferramentas de compreensão daquilo que os indivíduos precisam para estimular o estado mental pacífico, assim, os profissionais de psicoterapia ao utilizar a CNV, poderão criar um relacionamento mútuo e autêntico com os seus pacientes (BUSSET, 2021).

A CNV adverte sobre o preço em diagnosticar as pessoas, com pré-julgamento e críticas, recomendando sobre a cautela ao diagnosticar os outros, mediante rótulos estáticos, porquanto isso atrapalha o vínculo autêntico entre os indivíduos. Pode-se dizer que a CNV visa satisfazer os resultados mútuos geralmente obtidos graças a uma relação de alta qualidade (GUSMÃO, 2022).

Ademais, quando a posição assumida é de ouvinte, há comportamentos capazes de impedir que as pessoas estejam suficientemente presentes para se conectarem com empatia, como os impulsos, as competições de sofrimento, as necessidades de confortar, apoiar ou tentar encerrar o assunto.

2.2 A estruturação da comunicação não violenta

A CNV tem dupla finalidade, pois além de tornar as pessoas mais conscientes do que estão observando, sentindo e desejando em determinado momento, também as ajuda a se tornarem mais sintonizadas e compreensivas com as necessidades, emoções e circunstâncias das outras. Conseqüentemente, é uma ferramenta que capacita o ser humano a substituir suas reações usuais por argumentações mais racionais e confiáveis, e ainda o ajuda a interagir com as demais pessoas de forma mais cortês e empática (LUCAS, 2020).

É comum o ser humano primeiramente observar o que está acontecendo, e nesse primeiro momento não há nenhum julgamento. Posteriormente, as observações são manifestas de como se sentiram, e as necessidades e valores que estão associadas a tais sentimentos. Por último, os pedidos são realizados claramente e específica, baseando-se no que precisam para enriquecer suas vidas, e não exigindo das pessoas (LUCAS, 2020).

Importante ressaltar que os quatro elementos da CNV (observação, sentimento, necessidade e pedido), não precisam ser manifestos sempre na mesma ordem, porquanto o processo da comunicação não pode ser mecânico e estereotipado, deve ser algo mais criativo e espontâneo. Rosenberg (2006) assevera que a CNV substitui as formas antigas de se expressar, pois na linguagem mais arcaica, as respostas eram mais defensivas, com reações de ataque perante qualquer julgamento ou crítica. Agora, com essa nova modalidade, o ser humano tende a perceber as intenções e relações com outras pessoas por uma nova perspectiva.

Com isso, a resistência, a atitude defensiva e reações de violência são reduzidas, tendo em vista que, quando se concentra em entender melhor o que o outro está observando, necessitando e sentindo, ao invés de prontamente diagnosticar e julgar, é onde se descobre a capacidade da própria compaixão humana, ou seja, é evidenciado o olhar para o outro com empatia (BARROS, 2020).

À vista disso, a CNV é uma alternativa para substituir a comunicação alienável da vida. Rosenberg (2006) salienta que essa comunicação alienante se manifesta no uso de julgamentos e críticas, com entonação moralizante, simplesmente porque as pessoas não estão alinhadas nos valores e princípios e por isso são consideradas erradas e malignas.

Para Rosenberg (2006), a raiz de muitas violências, seja ela verbal, psicológica ou física, nas famílias, nas comunidades ou nações, é uma forma de pensamento que atribui a razão da discórdia ao fato que os adversários estão errados e não conseguem pensar em si mesmos ou nos demais para compreender o que estão sentindo, temendo ou desejando.

Outra forma de comunicação alienante é a ideia de que determinadas atitudes merecem gratificações ou punições. Essas atitudes supõem o “mal” das pessoas, com certos tipos de comportamento, e exigem punição para que se arrependam, ou seja, corrigidas. Nesse sentido, Rosenberg (2006, p.48) salienta: “Acredito ser do interesse de todos que as pessoas mudem não para evitarem punições, mas por perceberem que a mudança as beneficiará”.

2.2.1 Compreendendo a Comunicação Não Violenta: os 4 componentes para se conectar melhor com as outras pessoas

A comunicação possui 4 elementos básicos para sua utilização, quais sejam: observação, sentimento, necessidade e pedido. Na observação, significa que a pessoa deve primeiramente observar o que verdadeiramente está acontecendo em certa situação. Rosenberg (2006) sugere que o receptor pergunte a si mesmo se a mensagem, por discurso ou por ação, tem algo a oferecer positivamente. É importante observar sem criar nenhum juízo de valor, somente entender o que se gosta ou não, no que está ocorrendo e no que outro está fazendo. Em outras palavras, nesse primeiro componente o receptor não deve receber as informações e realizar o pré-julgamento, mas sim permanecer na área da observação, para aprender e entender a condição do outro, ao invés de já se posicionar defensivamente ou com atitude julgadora.

O segundo é o sentimento, posterior à observação, que tem o objetivo de compreender qual sentimento foi despertado diante daquela situação. Considera-se imprescindível nominar o que está sentindo, seja mágoa, felicidade, raiva ou medo. Nesta etapa, é essencial ser vulnerável, tanto para a resolução de conflitos, quanto para o conhecimento da diferença entre o que ele sente, pensa ou compreende (COSTA, 2020). Importante esclarecer o sentimento atribuído a aquilo que está sendo

observado. Nesta fase, é fundamental compreender a reação perante a comunicação com o outro. Uma pergunta necessária de se fazer a si mesmo seria “Qual é a interação provocada com a comunicação?”, tornando possível, assim, entender que o comportamento não está mais na área racional, pois a situação lhe causou emoções capazes de interferir na maneira de reagir.

Rosenberg (2006) pontua que o indivíduo, para se conectar e se comunicar mais facilmente com os demais, deve desenvolver um vocabulário de sentimentos, ou seja, usar palavras associadas a emoções específicas e não a palavras vagas ou genéricas. Em termos de CNV, é importante discernir “[...] o que sentimos e o que pensamos que somos e [...] o que sentimos e o que pensamos que os outros reagem ou se comportam ao nosso respeito” (ROSENBERG, 2006, p. 77).

O terceiro componente é a necessidade, que preconiza que quando se compreende qual foi o sentimento despertado, inicia-se um processo de reconhecimento das necessidades associadas a ele. Rosenberg (2006) sublinha que, quando o indivíduo manifesta suas necessidades, há uma chance maior de ficar satisfeito, tendo em vista que a consciência desses três componentes supramencionados, partem de uma análise individual, honesta e clara.

Esse terceiro elemento, para Pimenta (2018), serve para reconhecer as necessidades por detrás das emoções, ou seja, a maneira como a mensagem é recebida. Porém, quando uma pessoa se comunica negativamente, há quatro formas de receber a mensagem, quais sejam: culpa a si próprio; culpar os outros; perceber os sentimentos e as necessidades; perceber as emoções e necessidades que estão ocultos na mensagem negativa emitida pela outra pessoa.

Culpar a si mesmo é aceitar os julgamentos das outras pessoas, que pode afetar a autoestima e direcionar o senso de culpa e vergonha. Culpar os outros pode criar um sentimento de raiva. A percepção de suas próprias emoções e necessidades permite que o sujeito perceba que o sentimento de tristeza e mágoa vem da necessidade de reconhecer os seus esforços e, recebendo uma mensagem negativa, a pessoa tem a possibilidade de se concentrar na consciência das emoções e necessidades do outro, como manifestados no momento (ROSENBERG, 2006).

A última fase é o pedido, na qual se compreende que, através de um pedido específico, associado a ações claras, é possível definir o que se deseja da outra pessoa. A demanda refere-se a questão de que quando as necessidades do indivíduo não são acolhidas, requer opções que possam atender às suas necessidades. Para *Psicologias em Movimento* - v.4, n.1: Jan-Jul, 2024.

expressar seus pedidos de modo que outras pessoas estejam dispostas a atendê-los, maneira compassiva, é necessário usar uma linguagem positiva.

Dessa forma, no âmbito da CNV, é fundamental ajudar as pessoas a compreenderem que esta fase se trata de um pedido e não de um requisito; pois caso exista uma sensação de punição ou culpa para aqueles que não cumprem tal solicitação, está será inaceitável, uma vez que tais pedidos só podem ser aceitos pelo outro de modo livre e espontâneo.

2.3 Abordagens psicoterapêuticas e o uso da comunicação não violenta

As abordagens que mais utilizam a prática da Comunicação Não Violenta no atendimento psicoterápico são a Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) e Gestalt-Terapia (GT). A GT se refere ao contato direto entre duas pessoas, considerando suas individualidades. Nesta ótica, há o AC, que diz respeito à capacidade de atender às próprias necessidades (JULIANO, 1999).

Abordagem Centrada na Pessoa trata-se de uma teoria elaborada por Carl Rogers (1951), sendo considerada uma forma de terapia centrada nos valores humanos, na dignidade e no respeito individual. Esta abordagem de terapia acredita que as pessoas têm a capacidade de superar seus problemas e enfrentar seus desafios, quando elas são apoiadas e respeitadas, enfatizando a importância de estabelecer um relacionamento positivo entre terapeuta e cliente.

O terapeuta deve fornecer um ambiente acolhedor e seguro para que o cliente possa se expressar livremente. É baseada primordialmente na crença de que todos os indivíduos têm uma capacidade natural de autorregulação e amadurecimento. Essa habilidade está presente em todos, no entanto, a prática de informação atualizante não é automática, é necessária uma estrutura com relações humanas positivas para preservação e autoestima (ROGERS; KINGET, 1977).

Com essa teoria, Carl Rogers (1951), afirma que o indivíduo é capaz de se autorregular, ao qual imprime sua força no ânimo do cliente, considerando que é a confiança entre o terapeuta e o cliente que leva a transformação terapêutica, proporcionando uma liberação e promoção de suas capacidades naturais de amadurecimento e, conseqüentemente, o crescimento pessoal (SOUZA, CALLOU; MOREIRA, 2013).

Em outras palavras, Rogers (1951), postulou sobre a tendência da constante atualização do ser humano como a peça central da sua teoria, direcionou sua compreensão do ser, do mundo e da confiança na capacidade de se regular, observando as emoções internas do cliente. Rogers (1951) apresentou algumas condições necessárias e suficientes para provocar mudanças na personalidade em um relacionamento psicoterapêutico, dentre elas a comunicação empática com o cliente, buscando compreender seus aspectos internos, com avaliação positiva.

O conceito de sensação usado por Rogers (1977) não é apenas relacionado as experiências emocionais ou afetivas, como amor, ódio e culpa, mas tudo que revela o aspecto subjetivo da experiência, mais precisamente relacionado a imagem do eu. Conforme a pessoa progressivamente se sente aceita e compreendida durante o processo terapêutico, ela passa das fases iniciais para os estágios finais: 1. Fase de Reconhecimento e Aceitação - reconhecer sentimentos e pensamentos pessoais, com estímulo à reflexão. 2. Fase da Expressão - o cliente se sente livre para expressar emoções internas, crenças e opiniões. 3. Fase do Comprometimento - ocorre a aceitação das partes positivas da própria personalidade e a motivação para mudança é reforçada. 4. Fase da Integração - ocorrem mudanças na percepção de si mesmo, bem como no modo com que as pessoas interagem entre elas e encaram os desafios diários na vida real (SARAIVA, 2005).

Para determinar o ponto em que o cliente está Rogers (2014) propõe observar as qualidades da experiência e a expressão da pessoa, a saber: o nível de reconhecimento e aceitação de emoções e conceitos pessoais.

Se a comunicação for pessoal ou se tratar de perguntas externas, pode avaliar o nível de rigidez das estruturas pessoais e como isso influencia nas relações íntimas (sejam ameaçadoras ou não); bem como o nível de responsabilidade individual perante os problemas. Além disso, é importante verificar se há bloqueios na comunicação interna ou fluida; se existe um reconhecimento das contradições e divergências presentes em si mesmo; assim como se as experiências são descritas no passado ou no presente, gerando uma autoexpressão que age como um objeto.

O grande percursor da mudança é a comunicação, na CNV, a qual seria inicialmente interna e, através do conhecimento dessa forma de se comunicar, o sujeito poderia organizar suas percepções para se expressar com seus sentimentos, identificando suas necessidades e, a partir daí, agir no mundo para satisfazê-los. No tratamento sob o modelo ACP, a manifestação é interpessoal, mas as respostas

Psicologias em Movimento - v.4, n.1: Jan-Jul, 2024.

emitidas pelo terapeuta promovem uma nova comunicação interna por parte do cliente, que entraria em contato com seus sentimentos de uma maneira sem precedentes, podendo experimentá-los e expressá-los após essa nova perspectiva.

Assim, o terapeuta, ao se abrir às palavras do cliente, consegue responder de maneira íntima e empática, sem precisar falar repetidamente ou de forma estática, pois reflete apenas nos elementos implícitos ou inerentes à comunicação (informações necessárias) ou indicadas por ele (possíveis elementos) (ROGERS; KINGET, 1977).

A semelhança entre a ACP e a CNV é que ambas as abordagens buscam ampliar o contato com os sentimentos, porquanto é apenas a partir de uma Terapia Centrada na Pessoa com uma comunicação empática que as mudanças podem ocorrer. Apesar da semelhança, a definição de sentimentos das abordagens é um pouco diferente. Para a CNV, de acordo com Rosenberg (2006), os sentimentos são quase sinônimos de emoções e precisam ser identificados por palavras específicas, como feliz, confiante, animado, entusiasmado, livre, entediado, apavorado, triste.

Para ACP, conforme compreendem Rogers e Kinget (1977), o conceito de sentimento é mais do que apenas emoções, que também incluem intenções, crenças, impressões e atitudes, ou seja, em relação ao ângulo perceptivo e subjetivo da vivência do paciente. Assim, na realização deste estudo, utiliza-se o conceito de Rosenberg (2006), onde emoção é sinônimo de sentimentos, pois se entende que esse conceito é coberto pela proposta da ACP, sendo o ponto de confluência entre as duas abordagens.

Nesse contexto, importa ressaltar que em todo o mundo, a CNV é usada para conciliar disputas e conflitos de todos os níveis. O objetivo dessa maneira de ser é encontrar um jeito de se relacionar e se comunicar, deixando o que é positivo em nós e nas pessoas, com afeto, empatia, respeito, preocupação, compreensão, gratidão e compaixão. Assim, a CNV trata-se de uma comunicação baseada em habilidades de intercomunicação linguísticas, que melhoram a capacidade de continuar humanos, mesmo em condições adversas, considerando que as palavras se tornam reações conscientes, com base na consciência da percepção, sentimento e desejo (ROSENBERG, 2006).

A Gestalt-Terapia (GT), por sua vez, é uma abordagem psicoterapêutica que se concentra na consciência emocional e na relação entre o indivíduo e o seu ambiente, fundamentada na concepção de que as pessoas estão em constante

interação com o meio e que essa interação cria a percepção que temos da realidade. A abordagem procura ajudar as pessoas a compreender como essas interações influenciam os seus sentimentos e comportamentos, e como podem melhorar a sua qualidade de vida.

Os princípios básicos da Gestalt-Terapia incluem a consciência, a responsabilidade, a aceitação, a expressão, o processo aqui e agora, a experimentação e o contato. Estes princípios são usados para ajudar os clientes a se tornarem conscientes de suas emoções e sentimentos, a tomar decisões responsáveis, a aceitar a si mesmos e aos outros, a expressar-se de forma efetiva, a experimentar coisas novas e a estabelecer contatos mais profundos (FRIEDMAN, 2020).

A Gestal-Terapia postula que o ser humano possui autonomia e com isso pode encontrar a melhor opção para seus problemas e dúvidas. Nessa modalidade de terapia os seres humanos são vistos com valores positivos e que têm capacidade de se autocontrolar e autogerir (MENDONÇA, 2013).

O papel do Gestalt-Terapeuta diante do ajustamento neurótico é trabalhar para evidenciar sintomas de disfunções neuróticas e sensibilizá-los para a compreensão do cliente, tendo como função ajudá-lo a se tornar mais assertivo e consciente no campo da observação e resposta, aos quais não se devem pautar em expectativas, mas no que a própria realidade manifesta. Acredita-se que isso auxiliará o cliente a tomar decisões assertivas, tendo em vista que terá maior clareza da real situação que se encontra e se relaciona.

Assim, a GT trabalhada com a CNV pode atuar, por exemplo, com aquelas pessoas com personalidade egocêntricas capazes de se considerarem imunes aos erros, pois no pensamento delas sempre há boas intenções, e sua capacidade de encontrar erros nas atitudes dos outros (e pontuá-los) é aguçada. Sentimentos de raiva, mágoa e ressentimento são frequentemente associados a esse comportamento. Geralmente são pessoas que cresceram em um ambiente de poder e opressão, sendo reprimidos a cada tentativa de expressar seus desejos, de forma que aprenderam a ceder a vontade dos pais através da força, do medo ou por meio da culpa. Passaram a vida inteira se comunicando agressivamente, conquistando seus objetivos pela opressão e imposição, com julgamentos precoces sobre as pessoas, e com isso, desenvolveram uma comunicação violenta (MENDES, 2021).

A GT usa a CNV para ajudar os clientes a compreender melhor suas próprias

Psicologias em Movimento - v.4, n.1: Jan-Jul, 2024.

necessidades e sentimentos e a expressá-los de forma mais clara e acessível para os outros. A CNV é particularmente útil no auxílio da aprendizagem para expressar seus sentimentos e necessidades de forma assertiva, em vez de usar modos de comunicação violentos ou agressivos. A CNV também auxilia a desenvolver habilidades de escuta ativa, para que os clientes possam desenvolver a habilidade de ouvir e entender melhor as necessidades e sentimentos dos outros.

Nessa situação, a CNV adverte contra a utilização de linguagem estática de julgamento, e incentiva a auxiliar os outros como seres humanos, pois, quando se faz isso, descobre-se que muitas coisas que se acreditam ser uma doença mental, são possivelmente explicadas de outra maneira, como uma falta de empatia, por exemplo (ROSENBERG, 2006).

É sabido que transtornos mentais podem ser desencadeados em virtude do acúmulo de um luto não processado ou um trauma não resolvido, porquanto é comum as pessoas se encontrarem com “*déficit* de empatia”, uma falta de compreensão, de ser ouvido e atendido. Geralmente, a estabilidade mental é prejudicada quando os indivíduos contam histórias dolorosas sobre si mesmas, dos outros ou do mundo.

Às vezes, as próprias pessoas se autoprejudicam, e se auto julgam e humilham, forçando-se a aprender com xingamentos de menosprezo a si próprios, como “você não aprende porque é burro”, e muitas vezes tais afirmações fazem com que acabem não aprendendo a lição que queriam, aumentando o sentimento de vergonha, culpa ou depressão (FARIAS, 2018).

É nesse ponto que se pode observar ainda mais a importância da CNV, pois ela promove auxílio no relacionamento interpessoal ou intrapessoal, permitindo que a compaixão possa florescer (ROSENBERG, 2006). Em diversos contextos e com frequência, se deparam com situações de violência que nem sempre são óbvias, como ocorre em relacionamentos pessoais onde existem imposições excessivas ou atitudes desrespeitosas. Além disso, mesmo no ambiente de trabalho podem surgir comportamentos prejudiciais que geram humilhação por meio da hostilidade ou sabotagem passiva (SILVA, 2006).

Para Rosenberg (2006), a maneira como as pessoas expressam a fala é como encontram soluções para desacordos e discussões. Em contrapartida, existem formas de se comunicar que causam exatamente o contrário, fazendo com que as pessoas comecem a manifestar comportamentos violentos, outrora dispostos como “comunicação alienante da vida”.

Essas pessoas e outras que estão lutando com problemas emocionais, como transtorno de ansiedade, depressão ou estresse pós-traumático; que estão passando por dificuldades de relacionamento, como divórcio, separação ou luto; ou que enfrentam problemas de saúde mental crônica, como esquizofrenia ou transtorno bipolar, precisam de um atendimento terapêutico compassivo, é nesse ponto que a Gestalt-Terapia associada com a CNV trabalha, pois evidenciará os sintomas da disfunção neurótica e se sensibilizará por uma compreensão do cliente.

Na visão de Tambara e Freire (1999), há uma disfunção psicológica quando uma pessoa deve recusar ou distorcer certas experiências por serem consideradas incompatíveis com a autoconsciência. Todavia, o autoconceito que tais experiências estão em conflito é baseado nos valores introduzidos por pessoas importantes quando era criança.

Nesse sentido, a não aceitação da criança pelas pessoas importantes na sua vida é a causa de um desajustamento psicológico. Assim, sob a visão da GT, o ponto principal da adaptação psicológica seria a reconstituição da aceitação, viabilizada pelas condições necessárias na relação entre o paciente e o terapeuta.

Dessa maneira, a principal finalidade do terapeuta é comunicar a aceitação, tendo em vista que a base da mudança terapêutica é a assimilação do cliente sobre essa aceitação (TAMBARA; FREIRE, 1999). Nesse sentido, se um nível de comunicação for alcançado quando o cliente começa a compreender que o terapeuta entende sobre as emoções que está vivenciando, e os recebe com maior entendimento e empatia, pode-se considerar que foi nesse momento que o processo terapêutico se iniciou.

Ressalta-se que a CNV é um método sustentado diretamente pela ACP, e não sustenta diretamente o método GT, mas todas se confluem na Psicologia Humanista, em que as capacidades dos seres humanos são valorizadas, a perspectiva da totalidade do indivíduo na relação grupo/ambiente é enfatizada e influencia a responsabilidade da pessoa por suas necessidades e sentimentos.

A Psicologia Humanista tem como objetivo principal valorizar as capacidades dos seres humanos, enfatizando a perspectiva da totalidade do indivíduo na relação grupo/ambiente. Esta perspectiva influencia a responsabilidade da pessoa por suas necessidades e sentimentos. A ACP promove o uso da CNV em vários contextos, incluindo trabalho, família, escola e relacionamentos interpessoais. A CNV tem a

capacidade de ajudar as pessoas a construírem relacionamentos mais saudáveis e equilibrados, e a lidarem com conflitos de forma mais eficaz, além de ser uma facilitadora da adesão e comprometimento de clientes nos seus processos psicoterapêuticos.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve por objetivo geral analisar o desenvolvimento da Comunicação Não Violenta no atendimento psicoterapêutico mediante as abordagens Centrada na Pessoa e Gestalt-terapia, de maneira a demonstrar primeiramente os aspectos principais concernentes a CNV.

Pode-se concluir que a CNV não é apenas teoria ou técnica, é uma maneira de ser, em que determinadas pessoas usam esse tipo de comunicação para responder asi mesmas; outras pessoas, a utilizam para estabelecer melhor os relacionamentos pessoais; tem aqueles, também, que fazem uso dessa habilidade para ter bom desempenho no trabalho ou na política.

A relação da CNV com a Gestalt-terapia está na defesa da importância da pessoa estar consciente, para ter a capacidade de percepção de observar o que acontece com ele e com o próximo, atendendo o paciente de forma criativa e responsável, de forma que as perguntas e pedidos não prejudique nenhuma das partes, mas que haja empatia sobre eles, sendo que, não havendo essa compaixão, não há o que se falar em conscientização das necessidades do outro e dele mesmo, sendo, portanto, uma comunicação violenta.

Assim, conclui-se que a Comunicação Não Violenta é uma ferramenta essencial para o atendimento psicoterapêutico mediante a Abordagem Centrada na Pessoa e a Gestalt-terapia. Ela é um meio eficaz para estabelecer e manter uma conexão saudável entre terapeuta e cliente, promovendo um ambiente de aceitação e compreensão mútua. Ao usá-la, o terapeuta pode ajudar o cliente a desenvolver uma maior consciência de si mesmo e das suas necessidades, facilitando assim uma melhor saúde mental.

REFERÊNCIAS

BARROS, M. B. **Olhar com empatia: a importância do diálogo na construção de relações**. 2020. Disponível em: <https://www.diariodocentrodomundo.com.br/olhar-Psicologias-em-Movimento-v.4-n.1-Jan-Jul-2024>.

com-empatia-a-importancia-do-dialogo-na-construcao-de-relacoes/ Acesso em 02 de Abril de 2023.

BUSSET, J. Comunicação não-violenta: transformar relacionamentos por meio do diálogo, 2021. Disponível em: <<https://jornalivre.com/saude-mental/comunicacao-nao-violenta/>> Acesso em: 16 fev. 2021.

COSTA, M. E. **Como lidar com as emoções?** 2020. Disponível em <https://www.psicologiacomciencia.com/2020/07/como-lidar-com-as-emocoes.html> Acesso em 05 de Abril de 2023.

FARIAS, Laís. **Auto julgamento e humilhação.** 2018. <https://www.cientistaetecnologo.com.br/blog/auto-julgamento-e-humilhacao> Acesso em 01 de Abril de 2023.

FERREIRA, L. **Conhecendo a comunicação não-verbal,** 2020. Recuperado de <https://www.umacomunicacao.pt/blog/conhecendo-a-comunicacao-nao-verbal/> Acesso em 01 de Abril de 2023.

FRIEDMAN, H. S. **Os princípios básicos da Gestalt-Terapia.** Disponível em: <https://www.verywellmind.com/os-principios-basicos-da-gestalt-terapia-2795807> Acesso em 02 de Abril de 2023.

GUSMÃO, F. Comunicação Não Violenta: uma forma de se relacionar e comunicar, 2022. Disponível em: <https://www.revistasimplesmentehumano.com/comunicacao-nao-violenta/>. Acesso em: 18 abr. 2023

HIRATA, J. **O que é a Teoria da Desintegração Moral de Marshall Rosenberg?** Portal Educação. 2020. Disponível em: <https://portaleducacao.com.br/psicologia/artigos/811881/o-que-e-a-teoria-da-desintegracao-moral-de-marshall-rosenberg> Acesso em 05 de Abril de 2023.

JULIANO, J.C. **A arte de restaurar histórias.** São Paulo: Summus, 1999. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/360389470/GESTALT-a-Arte-de-Restaurar-Historias>>. Acesso em: 23 fev. 2023.

LUCAS, D. **Comunicação não violenta: uma abordagem para melhorar relacionamentos.** 2020. Disponível em: <https://blog.digoreste.com.br/comunicacao-nao-violenta-uma-abordagem-para-melhorar-relacionamentos/> Acesso em 05 de Abril de 2023.

MARCONI, Marina de Andrade., LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Atlas, 2007.

MENDES, Fernanda. O papel da comunicação não violenta na relação familiar. 2021. Disponível em: <https://www.fernandomendescoaching.com/blog/o-papel-da-comunicacao-nao-violenta> Acesso em 10 de mar. de 2023.

MENDONÇA, MD. Gestalt Terapia: Uma visão ampliada da psicoterapia holística e humanista. 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbpf/v42n3/a03v42n3>>. Acesso em: 10 de mar. de 2023.

MORAES, Maria Carolina Fernandes; PELIZZOLI, Marcelo. **Comunicação não-violenta (CNV): uma ética prática pela resolução de conflitos e empatia** . 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: 23 fev. 2023.

NIELSEN, V. **Qual é a importância da comunicação assertiva?** 2020. Disponível em: <https://www.neonet.com.br/blog/qual-e-a-importancia-da-comunicacao-assertiva/> Acesso em 04 de Abril de 2023.

PIMENTA, Marcelo. **O processo de comunicação**. 2018. Disponível em: <https://marcelopimenta.com/processo-de-comunicacao/> Acesso em 05 de Abril de 2023.

ROGERS, C. **Terapia Centrada na Pessoa**. Nova Iorque: W.W. Norton & Company, 1951.

ROGERS, C. **Terapia Centrada no Cliente: Um guia para a prática clínica**. Porto Alegre: Artmed, 2014.

ROGERS, C., KINGET, G. M.; **Psicoterapia e Relações Humanas**, Vol. I. 1977. Disponível em: <https://gmeaps.files.wordpress.com/2018/05/rogers-carl-psicoterapia-e-relacoes-humanas-vol-1-teoria-e-pratica-da-terapia-nao-diretiva-interlivros-1977.pdf> Acesso em: 23 fev. 2023.

ROGERS, Carl R. **Carl Rogers sobre o poder pessoal** . Delcorte, 1977.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006

SARAIVA, L. M. P. **Processos terapêuticos: fundamentação teórico-metodológica e prática clínica**. Porto Alegre: Artmed, 2005.

SILVA, J. Comportamentos tóxicos no ambiente de trabalho e suas consequências para a saúde mental dos profissionais. *Revista Saúde & Sociedade*, 15(3), 662-674, 2006.

SOUZA, Camila Pereira de; CALLOU, Virgínia Torquato; MOREIRA, Virgínia. A questão da psicopatologia na abordagem centrada na pessoa: diálogos com Arthur Tatossian. **Revista da Abordagem Gestáltica** , v. 19, n. 2, pág. 189-197, 2013. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rag/v19n2/v19n2a06.pdf>>. Acesso em: 23 fev. 2023.

TAMBARA, Newton; FREIRE, Elizabeth. **Terapia centrada no cliente: teoria e prática: um caminho sem volta**. Porto Alegre: Delphos, 1999. Disponível em: <https://pt.scribd.com/document/374644772/Terapia-Centrada-No-Cliente-Um-Camino-Sem-Volta-pdf#> Acesso em: 23 fev. 2023.