



## RELATO DE EXPERIÊNCIA: OFICINA DE COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NO PET SAÚDE

Ângela Lino de Souza<sup>1</sup>  
Larissa Ellen Ferreira de  
Brites<sup>2</sup> Áurea Ferreira Barbosa<sup>3</sup>  
Jacqueline do Carmo Reis<sup>4</sup>

**INTRODUÇÃO:** A Comunicação Não Violenta (CNV) busca promover relações mais empáticas e respeitosas, valorizando a escuta ativa e a expressão dos sentimentos e necessidades. Considerando a sua relevância no cotidiano das Agentes Comunitárias de Saúde (ACS), foi realizada uma oficina educativa pelo grupo 3 do eixo Ser Agente do PET-Saúde, com o objetivo de fomentar a reflexão sobre os impactos da comunicação nas relações interpessoais e profissionais, além de incentivar o uso da CNV como ferramenta de cuidado e mediação de conflitos. **MÉTODOS:** A oficina ocorreu de forma participativa, utilizando dinâmicas de acolhida, rodas de conversa, chuva de ideias, apresentação expositiva, dramatizações baseadas no Teatro do Oprimido e produção coletiva através da nuvem de palavras para completar os 10 mandamentos da CNV no trabalho das ACS. Buscou-se envolver as ACS na construção do conhecimento sobre CNV, promovendo a troca de experiências, identificação de conflitos reais e elaboração de estratégias comunicacionais mais empáticas e não violentas. **RESULTADOS:** Realizou-se 14 (quatorze) oficinas em diferentes Unidades Básicas de Betim e, ao final de cada abordagem, foi disponibilizado um link com um formulário de avaliação da atividade. Ressalta-se que os formulários eram anônimos para garantir a fidedignidade da avaliação. O formulário visou avaliar a oficina, os métodos e a contribuição para a atividade de ACS. O formulário foi preenchido por 92 ACS e, quando questionadas acerca de qual nota você daria para a oficina em uma escala de 1 (péssima) a 10 (excelente), foi atribuída a nota média de 9,2 pontos. Indagadas acerca da relevância do tema para seu trabalho, 72,82% consideraram o tema muito relevante, 26,08% relevante e 1,08% razoável. Após a oficina, 95,05% das ACS sentiram-se mais preparadas para aplicarem os princípios da CNV. **DISCUSSÃO:** Os dados da avaliação corroboram com a relevância da experiência vivenciada e atestam o quanto qualificador a oficina sobre CNV foi para o trabalho das ACS. O objetivo proposto foi alcançado e a reflexão sobre os impactos da comunicação nas relações interpessoais e profissionais foi fomentada, além do incentivo ao uso da CNV como ferramenta

<sup>1</sup>Discente do curso de Direito, graduada em Fisioterapia e em engenharia civil, PUC Minas - Campus Betim

<sup>2</sup>Discente do curso de Fisioterapia, PUC Minas - Campus Betim

<sup>3</sup>Discente do curso de Psicologia, PUC Minas - Campus Betim

<sup>4</sup>Docente dos cursos de Fisioterapia e Medicina, PUC Minas - Campus Betim

de cuidado e mediação de conflitos nas relações com as comunidades em que trabalham. A atividade compartilhada propiciou melhor manejo e segurança para a aplicação dos princípios da CNV, uma vez que possibilitou reconhecer os diversos modos de comunicação e os meios de administrar situações envolvendo CNV. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** A oficina sobre CNV alcançou resultados significativos, evidenciando o impacto positivo da temática no cotidiano das Agentes Comunitárias de Saúde. A abordagem participativa contribuiu para fortalecer o papel das ACS como mediadoras do cuidado, ampliando suas competências comunicacionais e promovendo reflexões importantes sobre empatia, escuta ativa e resolução de conflitos. Os resultados da avaliação demonstram a receptividade e a relevância do tema, reafirmando a importância de ações educativas que valorizem o diálogo e o fortalecimento dos vínculos nas práticas em saúde. A CNV mostrou-se, portanto, uma ferramenta potente e aplicável à realidade dessas profissionais, com efeitos concretos na melhoria das relações de trabalho e na qualidade da atenção prestada às comunidades.

**Palavras-chave:** Comunicação não violenta; PET Saúde; Agentes Comunitárias de Saúde.