

**UNIVERSIDAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES Y SOCIALES**
www.uces.edu.ar

**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS EN PSICOLOGÍA Y CIENCIAS
SOCIALES (IAEPCIS) "David Maldavsky"**
Doctorado en Psicología
Departamento de Investigaciones

Sábado 23 de julio de 2021

**XVIII Jornadas Internacionales de Investigación en
Psicología UCES 2022**

**XX Jornadas Internacionales de Actualización del
Algoritmo David Liberman**

"Desvalimiento e Intervenciones Psicosociales"

III Simposio de especialistas en Salud Mental en Emergencias y Desastres

"Las Guerras, Violencias y sus Huellas"

**Possíveis contribuições da Comunicação Não Violenta como um ato de apoio psicossocial:
relato de experiência do projeto "Escutas Empáticas".**

Corinne Julie Ribeiro Lopes

csmilec@hotmail.com

Introdução

Este artigo tem como propósito compartilhar a experiência metodológica do projeto Escutas Empáticas, realizado entre os anos de 2020 e 2021, pela empresa Herkenhoff & Prates.

O projeto surge no contexto do início da pandemia da COVID-19; contexto de dúvidas, medos e apreensão generalizada. Paralelo à adoção do regime de home office por parte da Herkenhoff & Prates, em atendimento às medidas recomendadas pela OMS e demais órgãos oficiais, também se começou a pensar em adotar medidas de bem-estar dos colaboradores, e

uma dessas medidas foi o referido projeto. Nesse sentido, o projeto consistiu em uma série de encontros organizados e pensados como um ato de apoio psicossocial para as diversas equipes integrantes dos projetos da empresa. O objetivo desses encontros foi promover momentos de escuta e trocas entre as pessoas, mesmo que à distância, prezando pelo bem-estar e saúde mental de cada um dos participantes do projeto.

A metodologia que anfitriou o projeto foi ancorada na abordagem da Comunicação Não Violenta, abordagem sistematizada por Marshall Rosenberg, psicólogo judeu norte-americano.

Nesse artigo, serão apresentados os conceitos-chave de apoio psicossocial e Comunicação Não Violenta, que embasaram a metodologia, e na sequência, se abordará a estruturação metodológica do processo. O projeto Escutas Empáticas mostrou-se um importante veículo de saúde mental no cotidiano dos colaboradores da Herkenhoff & Prates.

Conceitos

A fronteira entre o conceito de saúde mental e o conceito de bem-estar e apoio psicossocial são muito tênues e variam de cultura para cultura, e de país para país. Geralmente, os profissionais da saúde utilizam o termo saúde mental para suas intervenções, e os demais órgãos, alheios a essa área, discorrem e entendem que intervêm na seara do apoio e bem-estar psicossocial. Apesar dos lugares de intervenção e saberes serem muito distintos, o efeito é complementar e pode ser semelhante.

Nesse sentido, o documento “Guia técnica de salud mental en situaciones de desastres y emergencias” emitido pela Organização Mundial de Saúde (Oficina Regional para las Américas), afirma que “se ha logrado consensuar que los conceptos de salud mental y apoyo psicossocial están estrechamente relacionados entre sí y se superponen parcialmente; son enfoques diferentes pero complementarios.”

Também é importante mencionar o referido uso do termo psicossocial utilizado como

resultado do movimento de Reforma Sanitária que concebeu que o Sistema Único de Saúde – SUS – no Brasil: nessa seara, o termo pretende dar um caráter de integralidade à oferta e cuidado e refere-se a “uma atenção à saúde mental organizada como assistência na comunidade (e não no hospital), além de fazer referência a uma "clínica ampliada" e aos direitos humanos, em especial às noções de "autonomia" e "dignidade" incluída no preâmbulo da Declaração dos Direitos Humanos.” (PAIVA, 2013).

Dialogando com esses conceitos, aportam-se os objetivos do apoio psicossocial, quais sejam, “ajudar a população afetada a atingir uma vida estável e integrada e recuperar a esperança, dignidade, bem-estar mental e social e um senso de normalidade”, segundo o Guia sobre apoio psicossocial de base comunitária.

Pelo exposto, esse artigo trabalhará com o conceito de apoio psicossocial, entendendo que ele implica suportes múltiplos, incluindo o apoio da comunidade envolvida na situação apresentada, que, no caso, em tela, foi a comunidade dos trabalhadores e trabalhadoras da empresa Herkenhoff & Prates.

Avançando um pouco mais, e partindo do pressuposto de que o limite entre o patológico e as reações emocionais não necessariamente patológicas é impreciso e difícil de quantificar, mas ambos requerem atenção e apoio humano, se aportará o tema da Comunicação Não Violenta.

Tendo como contexto histórico, a cultura norte-americana de 1970, a Comunicação Não-Violenta (CNV) foi desenvolvida pelo psicólogo judeu norte-americano Marshall Rosenberg e vem se tornando uma filosofia de vida, ao ajudar pessoas a refletirem sobre sua forma de comunicação e a transformar conflitos em atitudes pacíficas. Hoje, a abordagem encontra-se difundida em mais de 65 países, com incidência nas áreas pessoal, organizacional e política, abrangendo relacionamentos íntimos, famílias, escolas, instituições, psicoterapia e conflitos internacionais.

São contribuições dessa abordagem, ancorada na Psicologia Humanista e nos

ensinamentos de Carl Rogers:

- Provocar reflexões sobre o que nos leva a comportamentos violentos.
- Provocar reflexões sobre o sentido e a essência da comunicação e sobre como as palavras possuem um peso e poder enorme, uma vez pronunciadas.
- Promover uma comunicação pautada no respeito, na alteridade, na atenção ao outro e na empatia.

São conceitos correlatos à Comunicação Não Violenta, os conceitos de vulnerabilidade, escuta, responsabilidade, acolhimento, empatia, conexão, verdade e atenção, compaixão.

Além disso, são quatro, os seus elementos básicos, quais sejam, a observação, os sentimentos, as necessidades e os pedidos, além da escuta.

Da estruturação à condução do projeto

O projeto Escutas Empáticas foi concebido como uma série de encontros organizados e pensados como um ato de apoio psicossocial para as diversas equipes integrantes dos projetos da empresa Herkenhoff & Prates. O objetivo desses encontros foi promover momentos de escuta, trocas e conexões entre as pessoas, mesmo que à distância, prezando pelo bem-estar e saúde mental de cada um dos participantes do projeto.

O projeto teve início em abril de 2020 e a ideia inicial era definir uma metodologia e formato para os encontros, contar com o apoio da equipe de comunicação da empresa para a elaboração de convites e organizar as equipes interessadas no projeto. O formato sugerido foi de 1 encontro por semana com cada uma das equipes, com duração de 1 hora; o convite foi extensivo às equipes de todos os projetos da Herkenhoff & Prates, incluindo os setores internos e administrativos da empresa. A metodologia inicialmente sugerida foi a roda de conversa, sempre tendo em vista a abordagem da Comunicação Não Violenta. Assim sendo, todos os encontros se iniciariam com um momento de auto-observação e *check in* dos sentimentos, e as pessoas sempre seriam instadas a colocarem suas necessidades em pauta. Também seriam acolhidos os pedidos de tema ou pauta dos encontros, caso houvesse.

No total, foram realizados 111 encontros de escuta coletiva ou individual entre os meses de abril de 2020 a outubro de 2021. A ideia dos encontros dentro da empresa, aos poucos, foi migrando para outras iniciativas de promoção de bem-estar e qualidade de vida. Nesse percurso, foi criado um Comitê de Qualidade de Vida na empresa e outras atividades foram sendo ofertadas ao cotidiano dos colaboradores, o que acabou por promover a incorporação de práticas de cuidado pelas várias equipes da empresa, de forma mais natural e demarcada. Ainda é um desafio que cada uma das pessoas da empresa se implique e se permita vivenciar esse processo em sua integralidade, diante das questões de tempo e prioridades de agenda individuais, mas o fato de isso ser uma política da empresa, vem fortalecendo, cada vez mais, a sua execução.

Considerações finais

O projeto Escutas Empáticas ancorou-se no entendimento de que a saúde mental pode ser promovida por atos de cuidado psicossocial, não necessariamente conduzidos por profissionais da saúde, mas que também são importantes no contexto de promoção da qualidade de vida e bem-estar das pessoas. Nesse sentido, o percurso proposto pelo projeto Escutas Empáticas inaugurou um processo de escuta inovador dentro da Herkenhoff & Prates e seus desdobramentos ainda têm sido colhidos no reconhecimento positivo, pelas equipes, desse trabalho, e na lembrança afetuosa que, vez ou outra, é trazida às narrativas das pessoas participantes do projeto, em reuniões de trabalho.

O aporte da abordagem da Comunicação Não Violenta como estruturante metodológica desse processo também contribuiu para que os momentos de escuta, trocas e conexões entre as pessoas, mesmo que à distância, contribuíssem para a saúde mental dos participantes.

Apesar de não mais existir em seu formato inicial, acredita-se que a implementação do projeto tenha servido a seu propósito e provocado questionamentos importantes na empresa, contribuindo para uma cultura de felicidade, um dos objetivos organizacionais da empresa.

REFERÊNCIAS

APOIO PSICOSSOCIAL DE BASE COMUNITÁRIA EM EMERGÊNCIAS. Actaalliance. Disponível em: <https://actalliance.photoshelter.com/index>. Acesso em 10 mar.2022.

ANNEGRET, F. Martinot; FIEDLER, Augusto José C.B. do Prado. Fiedler. A importância da CNV – comunicação não-violenta na realização do processo de autoconhecimento. Disponível em: <http://revistas.ung.br/index.php/educacao/article/view/2174/1699> -. Acesso em 22 ago 2020.

BARROS, Hilda. Comunicação não-violenta como perspectiva para a paz. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/index.php/ideiaseinovacao/article/view/2729>. Acesso em 22 ago 2020.

GUIA TECNICA DE SALUD MENTAL EN SITUACIONES DE DESASTRES Y EMERGENCIAS. OPS: 2021.

RODRIGUEZ, J. y cols. (ed.). Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres (Serie Manuales y Guías sobre Desastres). OPS; Washington, DC, 2006. http://www.who.int/mental_health/paho_guiia_practicade_salud_mental.pdf

ROSENBERG, Marshall. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. In; VILELA, Mário (trad.). São Paulo. Ágora, 2006.