

---

## **Comunicação não violenta : revisão bibliográfica de publicações sobre a CNV no Brasil<sup>1</sup>**

Dara Luana Lima ALBUQUERQUE<sup>2</sup>  
Maria Clara de Sousa CAJU<sup>3</sup>  
Maria Clara Teixeira GOMES<sup>4</sup>  
Yan Anderson Borges de SOUZA<sup>5</sup>  
Maria Lívia Pacheco de OLIVEIRA<sup>6</sup>  
Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB

### **RESUMO**

O presente trabalho possui como objetivo a apresentação de uma revisão bibliográfica no que diz respeito à abordagem dos estudos sobre a Comunicação Não Violenta no Brasil. A fim de contextualizar esse tema, o referencial teórico aborda uma breve conceituação da CNV, de acordo com o seu precursor, Marshall Rosenberg, assim como expõe as ideias de outros estudiosos do âmbito e discorre sobre possíveis contribuições para outras áreas, dentre elas as Relações Públicas. Os dados foram obtidos a partir de um levantamento de literatura sobre o tema em bancos de dados, Anais de eventos e publicações em revistas da área da comunicação e da psicologia, utilizando-se de títulos e palavras-chaves para a pesquisa referente à temática. Conclui-se que o estudo sobre o tema está em nível inicial, e que diante da discussão realizada, novas análises e estudos sobre a CNV serão de grande importância para a área da comunicação de maneira geral.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação não violenta; Comunicação; Relações Públicas.

### **INTRODUÇÃO**

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no IJ03 - Relações Públicas e Comunicação Organizacional, da Intercom Júnior - XVII Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do 44º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Estudante de Graduação 8º semestre do Curso de Relações Públicas da UFPB, integrante do Grupo de Pesquisa CACTO - Comunicação, Afeto, Cultura, Trabalho e Organização, e-mail: [d.luanalima@gmail.com](mailto:d.luanalima@gmail.com)

<sup>3</sup> Estudante de Graduação 6º semestre do Curso de Relações Públicas da UFPB, bolsista de Iniciação Científica no Grupo de Pesquisa CACTO - Comunicação, Afeto, Cultura, Trabalho e Organização, e-mail: [mclaracaj@gmail.com](mailto:mclaracaj@gmail.com)

<sup>4</sup> Estudante de Graduação 6º semestre do Curso de Relações Públicas da UFPB, bolsista de Iniciação Científica no Grupo de Pesquisa CACTO - Comunicação, Afeto, Cultura, Trabalho e Organização, e-mail: [maria0297clara@gmail.com](mailto:maria0297clara@gmail.com)

<sup>5</sup> Estudante de Graduação 5º semestre do Curso de Relações Públicas da UFPB, integrante do Grupo de Pesquisa CACTO - Comunicação, Afeto, Cultura, Trabalho e Organização, e-mail: [yanborgesads@gmail.com](mailto:yanborgesads@gmail.com)

<sup>6</sup> Orientadora do trabalho. Professora do Curso de Relações Públicas da UFPB, e-mail: [maria.livia@academico.ufpb.br](mailto:maria.livia@academico.ufpb.br)

---

Historicamente, as relações sociais são permeadas por conflitos. Sejam disputas ideológicas, territoriais ou por poder, os seres humanos, em sua forma de interagir, utilizam da comunicação como um meio para atingir os fins de seus interesses.

Considerando as diversas formas de comunicação, necessárias para que as relações em sociedade aconteçam, muitas vezes acontecem ruídos de comunicação, primeiramente por se tratarem de comunicações humanas e também por estas estarem sempre sujeitas a interpretações, baseadas na cultura de cada indivíduo ou grupo. A inserção da tecnologia no cenário atual acabou por potencializar esses ruídos, pois, quando estamos por trás de uma tela, não conseguimos identificar as reais intenções do emissor da mensagem.

A Comunicação Não Violenta, à luz de Marshall Rosenberg, tem como propósito indicar um meio de se comunicar baseado na escuta empática, a qual proporciona o entendimento do outro e de si mesmo. O tema, por tratar em sua essência de interações humanas, acaba por ser pauta de estudo em diversas áreas, estando presente em áreas como psicologia, direito, educação e comunicação.

Tendo em vista a extensa gama em que essa filosofia pode ser empregada, neste paper, fizemos um apanhado dos trabalhos produzidos através de levantamento da revisão bibliográfica, de artigos, dissertações e revistas que citassem a CNV em seu título, resumo e palavras-chave, com especial atenção para a área da comunicação.

Este artigo também pretende conceitualizar a Comunicação Não Violenta e seu uso na área da comunicação, especificamente nas Relações Públicas, entendendo que a CNV apresenta grande potencial para profissionais que atuam neste segmento, sabendo de sua função estratégica em gerir relacionamentos e analisar o clima organizacional, evitando e solucionando conflitos e crises. Por fim, compreende-se a virtude presente nesta teoria de transformar as formas de se comunicar em caminhos menos conflituosos, aproximando os indivíduos harmonicamente por se basear na compreensão mútua, através da empatia.

## **COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA (CNV)**

A comunicação não violenta (CNV) é uma abordagem da comunicação que surgiu em meados do séc. XX, a partir de estudos do psicólogo judeu Marshall Rosenberg, sobre variáveis que influenciam o estado comportamental do ser humano, resultando em uma

---

percepção da importância da linguagem como fator contributivo para a conquista da compassividade das pessoas. O interesse do autor por um modo de comunicação não violenta surge a partir de situações discriminatórias sofridas diretamente por ele, em razão de sua origem judaica e, indiretamente, através da vivência de conflitos raciais nas redondezas de seu bairro, em sua infância.

De acordo com Rosenberg (2006), a CNV é “uma forma de comunicação que nos leva a nos entregarmos de coração”, isso se deve ao caráter transformador dessa estratégia comunicativa no que se refere à conduta de um emissor e um receptor diante de um diálogo. Essa transformação impacta sobre o comportamento do indivíduo, colocando-o em um estado de compassividade natural.

O autor define tal estado como oposto ao comportamento violento e resultante dessa entrega empática. Assim como, a compassividade está relacionada ao ato do indivíduo estar mais consciente e menos reativo no que se refere aos seus posicionamentos diante do círculo social em que está inserido, evitando conflitos destrutivos como parte desse relacionamento.

A história mundial é composta por conflitos de diferentes proporções, motivações e impactos. Esse fato pode expressar o quanto a violência está presente na cultura social. Dentre os componentes culturais, a linguagem é uma das variáveis que exprime e/ou contribui para a proliferação dessa problemática.

Ao longo da história, o convívio social entre os indivíduos é marcado por conflitos, desde a demarcação de território e insumos para garantir a sobrevivência ou a manutenção de poder, quanto às microagressões, estas instauradas desde a tenra infância ainda na fase de aquisição da linguagem. Consequentemente, o padrão de linguagem que aprendemos a nos comunicar tende a ser violento, indo no sentido contrário à compassividade.

A linguagem violenta está presente no meio pessoal e familiar, nos embates entre diferentes nações por razões xenofóbicas ou até mesmo nas organizações de diferentes setores, através da imposição de normas abusivas e do posicionamento de funcionários em posição de poder. Esse tipo de linguagem contribui para a criação de barreiras comunicacionais e a consequente ineficácia da comunicação, acarretando prejuízos subsequentes em torno dos relacionamentos entre as pessoas.

---

Para realizar a aplicação dessa abordagem, é necessário considerar quatro etapas ou componentes, sendo eles: a observação, o *sentimento*, a *necessidade* e o pedido. A primeira etapa, a *observação*, consiste na análise do fato presenciado, o qual afeta a sensação de bem-estar do emissor, separando-a da avaliação, ou seja, das interpretações precoces e pré-julgamentos. Rosenberg (2006, p. 53) define essa atitude como “a forma mais elevada de inteligência humana”. Termos — como “sempre”, “nunca”, “jamais”, “frequentemente” e “raramente” — quando utilizados como exagero de linguagem, podem contribuir para essa associação não recomendada.

Já o *sentimento*, segundo componente, aplica-se a partir da identificação do impacto daquele ocorrido sobre o estado sentimental do indivíduo. No que se refere a essa etapa, a auto identificação desse elemento pode representar um estágio positivo de maturidade do indivíduo. Em contrapartida, o autor identifica que a omissão ou expressão errônea dos sentimentos pode causar prejuízos de cunho relacional não só de ordem familiar como também profissional.

A etapa da *necessidade* é o reconhecimento da demanda gerada pelo indivíduo afetado e está diretamente relacionada ao que foi sentido. Essas necessidades podem estar atreladas às demandas básicas do ser humano, como a autonomia, o lazer, necessidades físicas, entre outras. Tal componente pode apresentar dificuldades de aplicação por grupos sociais específicos, como, por exemplo, as mulheres, em decorrência de razões culturais impostas ao gênero, tais quais as problemáticas relacionadas à ideia de submissão e a negação de suas próprias demandas, devido à definição do papel social da mulher na sociedade patriarcal, vista apenas para os afazeres domésticos ou maternos, ignorando seus desejos pessoais e/ou profissionais enquanto indivíduo.

Por último, mas não menos importante, o *pedido* consiste na solicitação, por parte do afetado, de uma ação para ser realizada pelo seu receptor a fim de atender a própria necessidade. Essa solicitação também pode ser feita com a finalidade prévia de garantir que o indivíduo entendeu a mensagem emitida. Uma das características dessa ação é a objetividade, e suas dificuldades estão em torno da interpretação do receptor como uma exigência, devido, por exemplo, à posição hierárquica de quem realiza a ação, contribuindo para a resistência do cumprimento.

O objetivo da CNV é “estabelecer um relacionamento baseado na sinceridade e na empatia.” (ROSENBERG, p. 122, 2006). Essa empatia está diretamente relacionada

---

ao ato de aplicar a CNV também quando o indivíduo encontra-se na posição de receptor da insatisfação de outra pessoa sobre o seu afeto. E pode ser aplicada não só de forma verbalizada, como também através da presença silenciosa e atenta desse. Assim como, essa característica expressa uma das finalidades da CNV de facilitar o alcance de propósitos coletivos a partir de necessidades individuais.

A CNV pode ser aplicada em diversos âmbitos da vida, principalmente quando se atenta que uma grande parcela de conflitos pode acontecer durante a troca comunicacional e pelo modo no qual as ideias são expostas. Dessa forma, qualquer pessoa que deseje e esteja disposta a observar sua maneira de se expressar é passível de mudanças, seja no ambiente profissional, familiar ou no convívio social geral. Isso ocorre pelo fato de a CNV proporcionar o restabelecimento de vínculos comunicativos fragilizados ou até mesmo rompidos pelo calor do conflito, além de solucionarem o impasse de forma que termine melhor para ambos (ALMEIDA, 2019).

Além de observar a linguagem verbal, que ocorre por meio da fala ou da escrita, deve-se atentar também para a comunicação não verbal, já que, a linguagem corporal também pode ser considerada um fator relevante na troca comunicacional. De acordo com Pease & Pease (s/a, p. 6 apud ALMEIDA, 2019), “A comunicação não verbal, geralmente, mantém uma relação de interdependência com a interação verbal. Com frequência as mensagens não verbais têm mais significação que as mensagens verbais. Em qualquer situação comunicativa, a comunicação não verbal é inevitável”.

Sendo assim, é esperado que os estudos relacionados à CNV sejam incentivados e expandidos, para que possam continuar a contribuir com uma melhor maneira de se comunicar para todos.

## **COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NO BRASIL**

A Comunicação Não-Violenta foi introduzida no Brasil há cerca de 20 anos, pelo pesquisador social Dominic Barter, após conhecer Marshall Rosenberg, difusor da abordagem, enquanto pesquisava uma forma de levar mais diálogo aos conflitos nas escolas (SCHERER, 2020). Devido a natureza da sua origem no Brasil, a CNV tem sido bastante explorada nas áreas da psicologia e psicopedagogia.

---

Entretanto, com base na sua estrutura, a Comunicação Não Violenta vem sendo cada vez mais aplicada nas organizações, uma vez que é um ambiente cercado de relações interpessoais que podem gerar conflitos. Para Barter *apud* Martins e Tavares (2016), “A CNV inicia dentro de cada um, depois parte para ser entre cada um (duas pessoas) e de forma social, como grupo”. A CNV torna a comunicação mais eficaz pela gestão de conflitos que, ainda segundo o autor, são inerentes, saudáveis e necessários para as interações em grupo, visto que somos seres singulares, e é através dos conflitos que podemos compreender as necessidades do outro e pontuar as nossas para resolução da situação (BARTER *apud* SHERER, 2020). Assim, faz-se necessário o uso de táticas comunicacionais mais humanizadas, empáticas e transparentes, a fim de criar ambientes que sejam propícios ao bem-estar coletivo.

Nesse contexto, existem organizações e/ou canais que abordam a temática para as organizações, a exemplo do instituto CNV Brasil<sup>7</sup> que oferece cursos para pessoas físicas e/ou organizações que queiram aprender e fazer uso da Comunicação não violenta, como também disponibiliza um *podcast* denominado “CNV Cast”. A escola Aberje de Comunicação também realiza cursos e treinamentos para as organizações sobre a temática.

No Brasil, o debate efervescente e recente acerca de discursos anteriormente aceitos — pois não havia discussão expressiva, como as atuais — sobre microagressões ocorridas em meio interacional, virtual e organizacional, está começando a ganhar mais espaço, principalmente no meio digital e, como fenômeno social, merece ser discutidas em múltiplas áreas, dentre elas, a área da comunicação.

A área da comunicação se mostra como um paradoxo em relação à CNV. Ao mesmo tempo que possui naturalmente um espaço privilegiado para estudo da Comunicação Não Violenta - pela razão fundamental de ser um modelo de comunicação, em relação à produção científica, o campo da comunicação demonstra ainda incipiente produção sobre o assunto em questão.

Mesmo com a defasagem encontrada nos estudos acadêmicos, a área pode ganhar contribuições ricas e contributivas com a aplicação da comunicação não violenta, principalmente no que tange a comunicação organizacional.

---

<sup>7</sup> Instituto CNV Brasil. Disponível em: <https://www.institutocnvb.com.br/>. Acessado em 09 ago. 2021.

---

Neste ponto, há duas inferências que merecem ser trazidas a esta discussão, são elas: a contribuição da Comunicação Não Violenta para a área da comunicação de uma maneira ampla e em específico nas organizações, considerando neste sentido o papel das Relações Públicas a partir de Simões (2009) e Marchiori (2008).

Tendo em vista que a comunicação é processo fundamental de toda construção interativa, Marchiori (2008, p. 83) defende sua importância ao dizer que “[...] uma organização é uma mini sociedade formada por construções sociais” e, como toda forma de sociedade, é feita a base da interatividade entre os sujeitos, a partir da comunicação. A autora cita não apenas o papel da comunicação na construção de uma organização, mas na constante (re)construção da cultura organizacional, o que “fortalece a identidade de uma empresa” (Marchiori, 2008, p. 85).

Portanto, se relacionar em ambiente organizacional, configura-se como uma oportunidade de fortalecimento de uma organização, porém, também representa um desafio aos que exercem a função de gestores dessas relações, pois buscar positividade na interação de culturas singulares a cada indivíduo que compõe o organismo empresarial, principalmente nos dias de hoje, soa certamente como uma dificuldade. Aqui, cabe uma indagação: como gerir o relacionamento nas organizações de forma construtiva, considerando a forma de se comunicar como um elemento crucial?

O profissional de Relações Públicas assume essa função estratégica, de estabelecer boas relações entre pessoas essencialmente distintas, em um ambiente que, segundo Simões (2009, p. 173), está sempre em iminência de conflitos, pois “cada um deseja impor suas próprias decisões ou influenciar as decisões dos outros [...]”

Os conflitos, por mais que possuam seu lado positivo, para Simões (2009), precisam ser solucionados e evitados pelo potencial de trazer sérios prejuízos a uma organização. Por isso que estar em constante observação e comunicação com os diversos públicos de interesse se torna um papel crucial no funcionamento de uma organização, pois, quando se conhece os interesses de todos, o relações públicas pode identificar os pontos convergentes e através de um planejamento estratégico, transformá-los em um objetivo comum da empresa, diminuindo as chances de conflito por divergência de interesses e, conseqüentemente, estreitando os laços organizacionais ao unir os públicos sob um mesmo objetivo.

---

No entanto, essa funcionalidade pode ocorrer de forma mais branda e harmônica, auxiliando consideravelmente o papel do relações públicas na mediação em momentos de desordem quando se faz uso e instaura a filosofia da CNV não apenas na forma como o mediador age, mas também no entendimento comum nas organizações, nas interações que podem e devem acontecer.

Conforme citado na seção anterior, a CNV segue 4 etapas, as quais, quando seguidas, proporcionam o entendimento dos anseios de outra pessoa a partir da escuta sem julgamentos e da percepção dos fatos com o olhar empático, além de mudar a forma como nos comunicamos, o que reflete diretamente na geração e resolução de conflitos, diminuindo-os ou transformando-os em atitude positiva para a organização e até mesmo para a vida pessoal dos envolvidos.

Aplicar esse modelo comunicacional nos meios organizacionais e incorporá-lo ao hábito pessoal, demonstra potencial modo de trazer relações saudáveis por meio da comunicação empática. Isto proporciona a construção de uma cultura pautada no respeito ao outro, sendo de suma importância para todos os profissionais que trabalham atuando na área da comunicação.

## **METODOLOGIA**

A revisão de literatura proposta neste artigo foi realizada a partir da análise em bancos de dados como o Portal de periódicos da CAPES e a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD). Como também, a fim de analisar a recorrência do assunto na área da comunicação, o levantamento de dados foi feito em Anais pertencentes a eventos desse segmento, como: edições de 2015 a 2020 dos Congressos Nacionais do Intercom e edições de 2014 a 2020 da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação (COMPÓS); assim como revistas científicas da área, a exemplo da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE) e ORGANICOM (análise das edições entre os anos de 2016 a 2021).

Posteriormente, outra segmentação da pesquisa foi realizada, direcionando-a para a área de Psicologia Organizacional, nas edições VII e VIII do Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho, bem como em revistas (Revista Psicologia: Organizações e Trabalho; Revista Trabalho (En)Cena) e no Caderno de Psicologia Social

do Trabalho da Universidade de São Paulo (USP). Essa busca na área de psicologia se deveu à pequena quantidade de produções no meio da comunicação e em decorrência da relação entre o campo e o assunto pesquisado.

No que se refere à busca dos dados, os critérios para a realização da pesquisa foram três componentes da produção científica os quais permitem a identificação das temáticas tratadas nesses textos, sendo eles: Título, Resumo e Palavras-chave. Para identificar a presença do assunto na produção disponibilizada pelas bases anteriormente citadas, os termos considerados foram: “Comunicação não-violenta”, “CNV”, “Comunicação não violenta”, além da tradução em língua inglesa “*Nonviolent Communication*”, devido à origem estrangeira da abordagem.

A coleta de dados foi feita a partir do auxílio da ferramenta de busca oferecida pelos navegadores de *internet*, como também por meio da leitura das seções, a fim de localizar a presença do assunto através dos termos especificados no parágrafo anterior. A organização desses dados foi realizada através da disposição das informações em quadros, considerando e sequenciando conforme o gênero textual das produções, a qual será apresentada na seção a seguir.

## APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Inicialmente, apresenta-se no quadro abaixo (Quadro 1), as produções que abordam a CNV, encontradas durante o levantamento bibliográfico nos bancos de dados conforme citado anteriormente. O quadro está dividido em: gênero textual e área; título e locais em que as palavras chaves foram encontradas.

Quadro 1 - Produções sobre a comunicação não violenta

Gênero Textual/ Área	Título do trabalho	Local(is) encontrado(s)
Dissertação/ Direito	Do Acesso À Justiça: A Mediação Judicial De Conflitos Visando A Comunicação Nas Famílias Mosaicas	Resumo
Dissertação/ Serviço Social	A PAX QUE VAI À LUTA:Um estudo sobre o Projeto Construção Coletiva de Espaços e Tempos de Paz – ABCD/SP	Resumo

Dissertação/ Comunicação	Como você está? Princípios da Comunicação Não-Violenta permeabilizando relações	Título Palavras-chave Resumo
Dissertação/ Enfermagem	Desgaste Psíquico Moral na Atenção Primária à Saúde: uma proposta de enfrentamento para a gestão local do Município de Campinas - SP	Resumo
Dissertação/ Sociologia	Mediação e Intervenção Social nos Conflitos de Família	Resumo
Dissertação/ Psicologia	O abuso de poder nas relações de trabalho no contexto da administração pública brasileira: um estudo de casos múltiplos	Resumo
Dissertação/ Psicologia	Situações de conflito no contexto escolar: propostas dialógicas em busca da construção de Cultura de Paz.	Resumo Palavras-chave
Dissertação/ Direitos Humanos	ACESSO À JUSTIÇA E PRINCÍPIO DA EFETIVIDADE POR MEIO DO MODELO DA JUSTIÇA RESTAURATIVA: em busca da restauração do tecido social na aplicação de medidas socioeducativas.	Resumo
Dissertação/ Direito	O Processo De Restauração De Danos Na 3ª Vara Do Juizado Da Infância E Juventude De Porto Alegre E Na Extensão Do 2º Juizado Especial Criminal Do Largo Do Tanque De Salvador	Resumo
Artigo/ Comunicação	Comunicação Não-Violenta e Função Política: Convergências e Possibilidades	Resumo Palavras-chave
Artigo/Direito	Comunicação Não Violenta, Direitos Humanos E Cultura De Paz Em Interfaces	Resumo Palavras-chave
Artigo/ Desenvolvimento humano	COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA COMO PERSPECTIVA PARA A PAZ	Resumo Palavras-chave
Artigo/ Comunicação	DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA À CULTURA DE PAZ: círculos, narrativas e contribuições	Resumo Palavras-chave
Artigo/Ciências sociais	Formações Discursivas na Comunicação Não Violenta	Resumo Palavras-chave
Artigo/ Comunicação	Cartilha de Boas Práticas em Comunicação Pública: Comunicando o Legítimo Interesse Público de Maneira Não-Violenta	Resumo Palavras-chave
Revista/ Comunicação	Comunicação Empresarial: Estudos de comunicação e relações Corporativas	Título; Artigos
Pesquisa/ Comunicação	Uma pesquisa sobre A Comunicação Não-Violenta nas Organizações no Brasil	Título;

---

Fonte: Elaborado pelos autores (2021)

Com base no quadro acima, foram encontrados 17 (dezesete) publicações que abordam direta ou indiretamente a Comunicação Não Violenta em seu escopo, sendo respectivamente: 9 (nove) dissertações, 6 (seis) artigos, 1 (uma) pesquisa e 1 (uma) revista. Pertencendo às seguintes áreas, ordenadas em maior e menor quantidade respectivamente: 6 (seis) comunicação, 3 (três) de direito, 2 (dois) de psicologia, 1 (um) de direitos humanos, 1 (um) de enfermagem, 1 (um) de serviço social, 1 (um) de sociologia, 1 (um) de desenvolvimento humano e 1 (um) de ciências sociais.

As publicações de comunicação catalogadas neste artigo abordam a CNV como instrumento para gerenciar conflitos, reduzir ruídos comunicacionais e melhorar as relações humanas, inclusive na construção da cidadania e de uma cultura de paz, como também uma função política. Através de um comparativo com a forma em que a temática foi incorporada nas análises e reflexões de outras áreas, foi possível notar uma correlação entre os assuntos, a partir da compreensão da comunicação como principal forma de criar relacionamento com outros seres e/ou grupos. O uso de sua forma não violenta traz benefícios para diferentes tipos de organizações, a exemplo de escolas e repartições públicas, como instrumento preventivo ou mediador de conflitos e até mesmo como efetivador da justiça e dos direitos humanos.

Outro ponto relevante é a relação do uso da Comunicação Não Violenta como suporte para o cuidado da saúde mental e a prevenção de assédio moral. Segundo Trindade (2013) *apud* Pegoraro (2015), o ambiente de trabalho pode ser fator gerador de estresse, especialmente, quando o trabalhador se depara com conflitos resultantes do hiato entre o compromisso moral que tem com a profissão e as condições do local onde atuam. Sendo assim, a CNV é capaz de criar ambientes e relações pacíficas que propiciem o bem estar coletivo.

Nesse contexto, a temática é de grande relevância enquanto objeto de estudo na área de comunicação pelo fato de estarmos sempre interagindo e necessitando de formas cada vez mais efetivas de compreensão do outro e de nós mesmos. Também, faz-se necessário devido ao avanço dos canais de comunicação e acesso à informação em meios digitais, nos quais as mensagens podem ser interpretadas de maneiras distintas a depender

---

da subjetividade e julgamentos dos indivíduos, podendo ocasionar ruídos comunicacionais.

Além dos avanços dos canais de comunicação, as organizações também têm tido mudanças nos seus fluxos de trabalho e processos comunicacionais, necessitando de um olhar atento nas relações humanas e de trabalho que se formam nesses ambientes, a fim de evitar crises e manter uma cultura organizacional acolhedora e construtiva, tornando-se essencial a presença das relações públicas para gerir essas relações.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A comunicação não violenta insere-se como uma forma pacificadora e empática de gerir as relações sociais, uma vez que é reduzido o julgamento individual e considera as necessidades de um outro indivíduo, construindo assim vínculos mais humanos. Dessa forma, a CNV pode ser utilizada por todos, independente da posição social ou área de atuação, sendo comprovado, com base no levantamento feito neste artigo, que abrange diversos campos, como a psicologia, o direito, a comunicação, entre outros.

Todavia, percebe-se a importância dessa temática enquanto instrumento da comunicação, visto que é através da comunicação verbal ou não verbal, que interagimos e formamos a sociedade. O uso da abordagem pode melhorar os processos comunicacionais, evitando ruídos e conflitos, tornando-se assim, ferramenta para as relações públicas pela sua natureza gerenciadora da comunicação, relacionamentos e crises.

Com base no levantamento bibliográfico das publicações relacionadas ao tema na comunicação e especificamente nas Relações Públicas no Brasil, nota-se a importância de novas análises e estudos sobre a CNV na área da comunicação. Considerando especificamente as Relações Públicas, vislumbra-se uma variedade de temáticas da área que podem incorporar os conhecimentos da CNV, como por exemplo: o gerenciamento dos relacionamentos com os *stakeholders*, a gestão de crises, a gestão das mídias sociais digitais e toda e qualquer forma de comunicação entre as pessoas.

A discussão sobre a Comunicação Não Violenta é potencialmente promissora na área acadêmica, e possui evidentes consequências nas mais diversas práticas profissionais. Por isto, é indispensável que a CNV seja estudada, debatida e investigada,

---

solidificando-se como área de interesse da comunicação, em especial, das Relações Públicas, por seu caráter relacional, mediador e estratégico em torno da construção de relacionamentos pautados no bem estar coletivo.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Rodrigo Bilieri de. A Importância do Estudo das Linguagens para a Comunicação Não Violenta. **RELACult**, V. 05, ed. especial, abr. 2019, artigo nº 1304. Disponível em: <<https://periodicos.claec.org/index.php/relacult/index>>. Acesso em: 09 de ago 2021.

MARCHIORI, Marlene et al. Faces da cultura e da comunicação organizacional. **2008**). **Comunicação interna: um fator estratégico no sucesso dos negócios**, v. 2, p. 207-224, 2008.

MARTINS, Aline Pacheco; TAVARES, Marcelo de Barros. **Comunicação Não-Violenta e Função Política: Convergências e Possibilidades**. Intercom–Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. In: **40º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação–Curitiba**. 2017. Disponível em: <<https://portalintercom.org.br/anais/nacional2017/resumos/R12-2653-1.pdf>>. Acesso em: 01 ago 2021.

PERGORARO, Priscilla Brandão Bacci. **Desgaste Psíquico Moral na Atenção Primária à Saúde: uma proposta de enfrentamento para a gestão local do Município de Campinas - SP**. 2015. 141 f. Dissertação (Pós Graduação Mestrado Profissional em Ciências) — Universidade de São Paulo Escola de Enfermagem, São Paulo, 2015. Disponível em: <[https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7144/tde-11012016-135841/publico/Dissertacao\\_Priscilla\\_Brandao\\_Bacci\\_Pegoraro.pdf](https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/7/7144/tde-11012016-135841/publico/Dissertacao_Priscilla_Brandao_Bacci_Pegoraro.pdf)>. Acesso em: 12 ago 2021.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Editora Agora, 2006.

SCHERER, Aline. O ano da comunicação não violenta. **Revista Aberje**, ed. 29, ano 29, p. 50 - .2020. Disponível em: <<https://www.aberje.com.br/revista-ce-105/>>. Acesso em: 01 ago 2021.

---

SIMÕES, Roberto Porto. Por uma rede teórica para relações públicas-uma forma abreviada da teoria. **Relações Públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas.** São Paulo: Saraiva, p. 143-153, 2009.