

Comunicação Não-Violenta e Interseccionalidade no Cuidado em Saúde: experiências extensionistas de escuta, equidade e mediação¹

Prof. Dr. Charles Ricardo Leite da Silva²
Dálida Regina Alves Silva Cadête³
Ellemmay Mikaelly Ferreira da Conceição⁴
Universidade Federal de Pernambuco - UFPE

RESUMO:

O presente trabalho apresenta um relato de experiência do projeto extensionista “Redes de Diálogo: Comunicação Não-Violenta e Equidade no Cuidado em Saúde”, desenvolvido em parceria entre a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), a ASCES-UNITA e a Rede Municipal de Saúde de Caruaru. A iniciativa buscou promover processos formativos voltados à Comunicação Não-Violenta (CNV) como estratégia para fortalecimento da equidade e da humanização do cuidado no Sistema Único de Saúde (SUS). O projeto articulou ensino, pesquisa e extensão por meio de oficinas, rodas de conversa, vivências e produção colaborativa de conteúdos comunicacionais. Foram realizadas 24 oficinas com trabalhadores da saúde, residentes e estudantes universitários. Os resultados evidenciam a potência das práticas dialógicas na formação acadêmica, na educação permanente em saúde e no fortalecimento de vínculos entre universidade, serviços e comunidade.

PALAVRAS-CHAVE:

comunicação em saúde; comunicação não-violenta; extensão universitária; SUS; equidade

¹ Trabalho apresentado na Jornada de Extensão, evento integrante da programação do 26º Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, realizado de 8 a 10 de julho de 2026.

² Professor do Núcleo de Design e Comunicação da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), e-mail: charles.leite@ufpe.br

³ Estudante do curso de Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), e-mail: dalida.regina@ufpe.br

⁴ Estudante do curso de Bacharelado em Comunicação Social da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), e-mail: ellemmay.mikaely@ufpe.br

1. INTRODUÇÃO

A comunicação ocupa papel central nas práticas de cuidado em saúde, influenciando relações entre profissionais, usuários e gestores. No Sistema Único de Saúde (SUS), desafios como conflitos interpessoais, sobrecarga emocional e dificuldades de escuta qualificada impactam diretamente os processos de acolhimento e humanização do cuidado.

Nesse contexto, a Comunicação Não-Violenta (CNV), proposta por Rosenberg (2006), apresenta-se como abordagem voltada à construção de relações mais empáticas e colaborativas. Fundamentada na escuta ativa e no reconhecimento das necessidades humanas, a CNV contribui para mediação de conflitos e fortalecimento dos vínculos nos serviços de saúde.

A partir dessa perspectiva, foi desenvolvido o projeto extensionista “Redes de Diálogo: Comunicação Não-Violenta e Equidade no Cuidado em Saúde”, realizado entre maio de 2025 e maio de 2026 em parceria entre a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), a ASCES-UNITA e a Rede Municipal de Saúde de Caruaru.

Além do campo da saúde coletiva, o projeto dialogou com referenciais da comunicação que compreendem os processos comunicacionais como práticas culturais e relacionais. Martín-Barbero (2009) contribui para pensar a comunicação como espaço de mediação social, enquanto Paulo Freire (1987) fundamenta a perspectiva dialógica e emancipatória presente nas ações extensionistas.

O trabalho tem como objetivo relatar a experiência do projeto, destacando suas estratégias metodológicas, resultados e contribuições para a formação acadêmica e para os processos de educação permanente em saúde.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A experiência extensionista foi fundamentada em perspectivas interdisciplinares que articulam comunicação, educação e saúde coletiva. Martín-Barbero (2009) propõe compreender a comunicação para além dos meios, enfatizando as mediações culturais e

sociais que atravessam os cotidianos dos sujeitos. Essa perspectiva contribui para pensar os serviços de saúde como espaços de produção de sentidos e relações de poder.

Paulo Freire (1987) fundamenta a compreensão do diálogo como prática emancipatória e elemento central na construção coletiva do conhecimento. Tal abordagem aproxima-se dos princípios da educação permanente em saúde, que reconhece o cotidiano do trabalho como espaço de aprendizagem e transformação.

No campo da comunicação em saúde, Araújo e Cardoso (2007) defendem práticas participativas e territorializadas, capazes de reconhecer as experiências e vulnerabilidades dos sujeitos envolvidos no cuidado.

A abordagem da Comunicação Não-Violenta, proposta por Rosenberg (2006; 2017), constituiu eixo central do projeto, especialmente na promoção de práticas de escuta, empatia e mediação de conflitos.

As discussões sobre equidade e enfrentamento das desigualdades também dialogaram com perspectivas interseccionais propostas por Collins (2021), Crenshaw (2002) e Gonzalez (1984), reconhecendo que relações de gênero, raça e classe atravessam os processos de cuidado e comunicação nos serviços de saúde.

3. METODOLOGIA⁵

O trabalho caracteriza-se como relato de experiência, de natureza qualitativa e descritiva, construído a partir das ações extensionistas desenvolvidas no projeto “Redes de Diálogo: Comunicação Não-Violenta e Equidade no Cuidado em Saúde”. As atividades ocorreram entre maio de 2025 e maio de 2026, envolvendo estudantes dos cursos de Design, Comunicação Social, Medicina e Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia, além de docentes universitários, trabalhadores da saúde e gestores públicos.

A proposta articulou ensino, pesquisa e extensão, integrando ações desenvolvidas por estudantes e pesquisadores do grupo “Interfaces – Design, Arte, Moda e Hedonomia”. O

⁵ Declaração de uso de IA: O ChatGPT Plus, da OpenAI, foi utilizado para fins de revisão ortográfica e refinamento gramatical do texto deste relato de experiência. Os autores revisaram e assumem total responsabilidade pelo conteúdo final publicado

projeto também contribuiu para discussões relacionadas à reformulação dos projetos pedagógicos dos cursos de Enfermagem da ASCES-UNITA e Medicina da UFPE, especialmente no que se refere à inserção de conteúdos sobre Comunicação Não-Violenta, equidade e enfrentamento das desigualdades.

As estratégias metodológicas foram orientadas pelos princípios da educação permanente em saúde e pelas metodologias participativas. Foram realizadas oficinas, rodas de conversa, dramatizações e estudos de caso voltados à escuta ativa, mediação de conflitos e fortalecimento das relações interpessoais.

Ao longo do projeto, foram realizadas 24 oficinas formativas: 10 com trabalhadores da Rede Municipal de Saúde de Caruaru; 8 com profissionais vinculados à Gerência Regional de Saúde; 4 com residentes de Medicina e programas multiprofissionais; e 2 voltadas a estudantes da UFPE.

Também foram desenvolvidas ações de comunicação voltadas à produção de conteúdos educativos sobre Comunicação Não-Violenta no SUS. Nesse eixo, estudantes de Comunicação Social atuaram na produção de vídeos, registros fotográficos, podcasts e materiais digitais voltados à divulgação científica e educação em saúde.

A participação de discentes do Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia contribuiu para a sistematização das ações extensionistas e para o desenvolvimento de estratégias interdisciplinares envolvendo comunicação, tecnologia e cuidado em saúde.

4. RELATO DE EXPERIÊNCIA E DISCUSSÕES

As atividades extensionistas foram realizadas em diferentes espaços vinculados à Rede Municipal de Saúde de Caruaru, envolvendo trabalhadores da atenção básica, residentes, gestores e estudantes universitários.

As oficinas constituíram espaços de escuta e troca de experiências, permitindo que os participantes compartilhassem situações de conflito e desafios comunicacionais presentes no cotidiano dos serviços. Entre os temas mais recorrentes estiveram as dificuldades de comunicação entre equipes multiprofissionais, processos hierárquicos institucionais e situações de vulnerabilidade social vivenciadas pelos usuários do SUS.

As metodologias participativas favoreceram o fortalecimento dos vínculos entre os participantes e ampliaram o reconhecimento dos saberes produzidos no cotidiano do trabalho em saúde. As dramatizações e estudos de caso possibilitaram experiências práticas de mediação comunicacional e reflexão crítica sobre os processos de cuidado.

As ações desenvolvidas junto à Rede Municipal de Saúde e à Gerência Regional de Saúde também fortaleceram espaços de educação permanente voltados à escuta qualificada e à construção coletiva de estratégias para enfrentamento das desigualdades nos serviços.

No âmbito da comunicação, a produção de conteúdos audiovisuais tornou-se importante estratégia de sensibilização e mobilização. Os estudantes envolvidos produziram vídeos, registros fotográficos, podcasts e materiais educativos voltados à disseminação dos princípios da Comunicação Não-Violenta e à valorização das experiências vividas nos territórios do SUS.

A experiência evidenciou impactos importantes na formação acadêmica dos estudantes envolvidos. Os discentes atuaram como agentes de análise e co-criação de propostas formuladas junto à Rede Municipal de Saúde, fortalecendo competências relacionadas à escuta, trabalho em equipe, mediação de conflitos e elaboração coletiva de soluções voltadas à qualificação do cuidado.

A atuação interdisciplinar entre estudantes de Comunicação Social, Design, Medicina e Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia ampliou as possibilidades de integração entre comunicação, tecnologia e saúde, fortalecendo práticas colaborativas orientadas pela humanização do cuidado.

Outro aspecto relevante refere-se à continuidade das ações. A consolidação de espaços de diálogo entre universidade, gestão pública e trabalhadores da saúde fortaleceu processos de educação permanente e ampliou o interesse institucional pela incorporação de práticas comunicacionais mais empáticas nos serviços e nos currículos formativos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto “Redes de Diálogo: Comunicação Não-Violenta e Equidade no Cuidado em Saúde” possibilitou a construção de espaços formativos voltados ao fortalecimento de práticas comunicacionais mais empáticas e dialógicas no contexto do SUS.

A experiência demonstrou que a Comunicação Não-Violenta pode constituir importante estratégia para mediação de conflitos, fortalecimento das relações interpessoais e promoção da equidade nos serviços de saúde. Também evidenciou a relevância da extensão universitária como espaço de articulação entre ensino, pesquisa e transformação social.

Além dos impactos nos processos de educação permanente em saúde, o projeto contribuiu para a formação crítica dos estudantes envolvidos, ampliando experiências interdisciplinares e fortalecendo práticas colaborativas entre universidade, serviços e comunidade.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, I. S.; CARDOSO, J. M. Comunicação e saúde. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2007.
- COLLINS, P. H. Interseccionalidade. São Paulo: Boitempo, 2021.
- CRENSHAW, K. Documento para o encontro de especialistas em aspectos da discriminação racial relativos ao gênero. Revista Estudos Feministas, Florianópolis, v. 10, n. 1, p. 171-188, 2002.
- FREIRE, P. Pedagogia do Oprimido. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.
- GONZALEZ, L. Racismo e sexismo na cultura brasileira. Revista Ciências Sociais Hoje, São Paulo, p. 223-244, 1984.
- MARTÍN-BARBERO, J. Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2009.
- ROSENBERG, M. Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Cultrix, 2006.
- ROSENBERG, M. Vivendo a comunicação não violenta: como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz. Rio de Janeiro: Sextante, 2017.