

Escuta empática na prática clínica: Uma atualização da psicoterapia centrada na pessoa de Rogers a partir da comunicação não-violenta de Rosenberg³

Empathetic listening for clinical practice: An update of rogers' person-centered psychotherapy through Rosenberg's nonviolent communication

Paula da Rocha Monsore², Monalisa Maria Lauro²

Como citar esse artigo. MONSORES, P. R. LAURO, M. Escuta empática na prática clínica: Uma atualização da psicoterapia centrada na pessoa de Rogers a partir da comunicação não-violenta de Rosenberg³. **Mosaico - Revista Multidisciplinar de Humanidades**, Vassouras, v. 16, n. 3, p. 162-173, set./dez. 2025.



Resumo

A escuta empática na prática clínica psicológica ainda carece de maior exploração e análise de seus componentes. Este estudo busca avançar nessa investigação ao integrar a Abordagem Centrada na Pessoa, de Rogers, com a Comunicação Não-Violenta (CNV), de Rosenberg. Foram apresentadas ambas as abordagens e suas práticas de empatia, estabelecendo um paralelo que evidencia grandes contribuições da CNV para aprimorar a compreensão empática clínica até então estruturada. A metodologia foi revisão bibliográfica narrativa da literatura, priorizando-se a análise das principais obras dos dois autores, além de artigos e livros dos últimos 15 anos que fazem referência direta ao tema, nas bases SciELO e PubMed, usando os descritores em português empatia, Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) e Comunicação Não-Violenta (CNV). Concluiu-se que a empatia preconizada pela CNV pode ser uma ferramenta eficaz para o atendimento psicológico, independente da abordagem teórica ou linha utilizada pelo profissional. Além disso, esta pode beneficiar grandemente estudantes, psicólogos iniciantes e outros profissionais que lidam com pessoas em sofrimento, como médicos, assistentes sociais e enfermeiros.

Palavras-chave: Comunicação Não-Violenta; Abordagem Centrada na Pessoa; Compreensão Empática; Clínica em Psicologia.

Abstract

Nota da Editora. Os artigos publicados na Revista Mosaico são de responsabilidade de seus autores. As informações neles contidas, bem como as opiniões emitidas, não representam pontos de vista da Universidade de Vassouras ou de suas Revistas.

Empathic listening in clinical practice in psychology still requires further exploration and analysis of its components. This study advances that inquiry by integrating Rogers's Person-Centered Approach with Rosenberg's Nonviolent Communication (NVC). Both frameworks and their empathy practices are presented, drawing a parallel that highlights NVC's substantial contributions to enhancing clinical empathic understanding. The methodology was a narrative literature review, prioritizing analysis of the principal works of both authors, as well as articles and books published in the last 15 years that directly address the topic, retrieved from the SciELO and PubMed databases, using Portuguese-language descriptors related to empathy, the Person-Centered Approach (PCA), and Nonviolent Communication (NVC). The review concludes that the form of empathy proposed by NVC can be an effective tool for psychological care, regardless of the practitioner's theoretical orientation or modality. It may also greatly benefit students, early-career psychologists, and other professionals who work with people in distress, such as physicians, social workers and nurses.

Keywords: Nonviolent Communication; Person-Centered Approach; Empathetic Understanding; Clinical Psychology.

Afiliação dos autores:

¹Pós-graduada em Psicologia Organizacional e do Trabalho pela PUC-Minas. Graduada em Psicologia pelo Centro Universitário UniAcademia.

²Doutora em Psicologia pela Universidade Federal de Juiz de Fora. Professora do Curso de Graduação em Psicologia do Centro Universitário UniAcademia, Juiz de Fora, Minas Gerais, Brasil.

³Artigo de trabalho de conclusão de curso de Graduação em Psicologia do Centro Universitário UniAcademia, na Linha de Pesquisa Práticas Clínicas.

E-mail de correspondência: paula_nrochamm@hotmail.com

Recebido em: 09/03/2025. Aceito em: 11/09/2025.

Introdução

A escuta empática, embora amplamente mencionada no vocabulário clínico, segue subdescrita em seus mecanismos e aplicação prática. Faltam descrições claras e operacionais de como essa escuta se constrói, momento a momento, no encontro terapêutico. É a partir desse problema prático-epistemológico que buscou-se delinear um referencial aplicável ao cotidiano da clínica, delimitando fundamentos e práticas da empatia a partir do diálogo entre estas duas tradições afins - a Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) e a Comunicação Não-Violenta (CNV).

Carl Rogers (1902-1987) foi uma figura proeminente na Psicologia Humanista, ao desenvolver uma abordagem inovadora no atendimento psicológico, a Abordagem Centrada na Pessoa (ACP). Sua contribuição à pesquisa em Psicologia concentrou-se na compreensão do fenômeno humano em sua plenitude, visando facilitar o processo de autorrealização do sujeito. Um destaque de sua abordagem reside na ênfase dada ao contato empático com o cliente, uma dimensão previamente subestimada por outras correntes psicoterapêuticas (Rogers; Rosenberg, 1977). Ele também foi um dos pioneiros a gravar suas sessões e colocar a clínica de Psicologia em um processo de estudo sistemático (Rogers, 2017).

Marshall Rosenberg (1934-2015) foi discípulo direto de Rogers e criador da Comunicação Não-Violenta (CNV), uma abordagem que destaca a possibilidade de estabelecer conexões humanas independentemente do contexto do conflito, reduzindo violências ocultas e dinâmicas de poder desiguais, proporcionando uma conexão empática mais eficaz e transformadora (Rosenberg, 2006). O desenvolvimento da habilidade de ouvir além das palavras, captando os sentimentos e necessidades subjacentes, propiciaria uma conexão intensificada e mais autêntica. Como preconizada pelos preceitos da CNV, a escuta ativa e empática é uma ferramenta poderosa não apenas para o autoconhecimento e resolução de conflitos, mas também para diversas aplicações na Psicologia, incluindo atendimentos, triagem e psicodiagnóstico. Essa abordagem cria espaço para ambas as subjetividades na relação, favorecendo a construção de uma transferência genuína e aprofundada entre a pessoa e seu terapeuta.

Neste estudo, buscou-se contribuir para o avanço das práticas de empatia na Psicologia Clínica, propondo novas ferramentas de escuta a partir dos ensinamentos da CNV. Mais especificamente, objetivou-se investigar como a aplicação da CNV pode aprimorar as práticas clínicas de empatia e acolhimento psicológico já existentes em sua antecessora ACP.

A partir de um estudo teórico bibliográfico, foi realizada uma revisão narrativa da literatura, sendo analisadas obras de Rogers e Rosenberg que abordam o tema da empatia e escuta empática, assim como outros livros pertinentes ao assunto abordado. Além disso, foram selecionados artigos dos últimos 15 anos nas bases do *Scielo* e *Pubmed*, usando os descritores, em português, empatia, Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) e Comunicação Não-Violenta (CNV). Em termos estruturais, o artigo apresenta inicialmente os conceitos fundamentais da ACP de Rogers, sobretudo a definição de empatia, explorando suas práticas, técnicas e particularidades em relação a outras formas de escuta clínica. Em seguida, são apresentados os conceitos fundamentais da CNV de Rosenberg, priorizando a definição de empatia e escuta empática. Ademais, são explicitadas algumas possibilidades de aplicação dessa abordagem no contexto das práticas de empatia, enriquecendo a compreensão sobre esse processo e visando uma escuta clínica mais detalhada e pedagogicamente aprimorada.

A abordagem centrada na pessoa de Carl Rogers

A Abordagem Centrada na Pessoa (ACP), também designada pelo termo Terapia Centrada no Cliente, foi qualificada como a Terceira Força da Psicologia, devido à sua natureza revolucionária e inovadora, contrastando com a Psicanálise e o Behaviorismo, que constituíam a primeira e segunda forças, respectivamente. A ACP foi desenvolvida por volta de 1940 nos Estados Unidos, tendo como principal expoente o renomado pesquisador e psicólogo Carl Rogers (Fontgalland; Moreira, 2012).

Esta abordagem pode ser definida como um conjunto de práticas terapêuticas e proposições voltadas

para o desenvolvimento pleno da pessoa que procura a terapia. Ele defende que o ser humano possui uma inerente tendência ao desenvolvimento e ao aprimoramento de si, denominada “Tendência Atualizante”, e que, por esse motivo, o que precisa ser feito em terapia é remover os bloqueios para que a promoção natural de evolução e crescimento aconteça (Rogers; Rosenberg, 1977; Rogers 1992; 2017).

No escopo deste trabalho e com o intuito de explicar resumidamente sua teoria, é necessário diferenciar a ACP das outras correntes de pensamento de sua época e compreender o motivo de seu caráter fortemente revolucionário. A concepção da 'pessoa como centro', que, não por acaso, dá nome ao livro de Rogers publicado em 1977, coloca o terapeuta como facilitador do processo de exploração e transformação terapêutica, e o cliente como protagonista e detentor do saber sobre sua própria experiência. Isso difere das outras duas abordagens, que, de uma forma geral e simplificada, podem ser explicadas da seguinte maneira: na Psicanálise, o analista descobriria os conteúdos recalçados que o analisando desconhece; já na abordagem Behaviorista, o terapeuta identificaria as contingências que estariam causando os comportamentos indesejados do paciente (Rogers; Rosenberg, 1977).

Um outro aspecto considerado relevante e fundamental na ACP, que é de certa forma contestadora e inerentemente política, diz respeito à relação terapêutica, visto que Rogers equilibra a relação de poder terapeuta-paciente, retirando sua hierarquia. Nas palavras do próprio autor: “Que clima psicológico possibilita a libertação da capacidade do indivíduo de compreender e conduzir sua vida?” (Rogers, 1986, p. 18). O terapeuta abdicaria então de qualquer forma de controle ou de tomar decisões pelo paciente, devolvendo seu poder pessoal - o poder de optar sobre como irá lidar com as questões que recaem sobre si, imprimindo-lhe responsabilidade por suas escolhas e, conseqüentemente, sobre os efeitos/resultados do que foi descoberto/escolhido.

Portanto, é possível dizer que Rogers acreditava que a confiança na relação autêntica com o terapeuta, a estima incondicional oferecida pelo terapeuta ao cliente (independentemente do teor do conteúdo que está sendo expresso); e a compreensão do mundo deste cliente a partir de sua perspectiva ofereceriam, então, intrinsecamente, sem necessitar de outras ferramentas e técnicas, um significativo processo de vir-a-ser (Almeida (2009; Fontgalland; Moreira 2012; Fontgalland; Moreira; Melo, 2018).

A partir desta explanação, Rogers (1986) nos apresenta as condições essenciais para promover esta relação que possibilita o crescimento, dentro das quais três são as atitudes do terapeuta: 1. Congruência, 2. Consideração Incondicional Positiva e 3. Compreensão Empática. A Congruência se apresenta como a autenticidade do terapeuta, sua autoconsciência e expressão genuína de si. O terapeuta não tenta esconder aquilo que sente, nem tenta demonstrar algo que não sente. Essa liberdade de sentir, aceitar-se e expressar-se dentro do *setting* terapêutico seria fonte de apoio para o paciente fazer o mesmo, espelhando esta congruência e autenticidade que são trazidas para o campo da experiência. Já a Consideração Incondicional Positiva seria o respeito pelo paciente como ele é; a aceitação de qualquer conteúdo que seja trazido, considerando o outro como uma pessoa em si, que é consciente e que deve ser acolhida em sua totalidade (Almeida, 2009; Fontgalland; Moreira, 2012; Rogers, 1986; 1992; 2017). A última condição facilitadora, chamada de empatia ou compreensão empática, é o foco deste estudo e será detalhada na próxima seção.

Empatia dentro da ACP

A empatia, na visão de Rogers, tem diversas definições ao longo de seu trabalho, que evoluíram à medida que suas teorias também acompanharam esse processo. Uma de suas definições mais atuais está presente em sua última obra publicada, **Sobre o Poder Pessoal**. Nas palavras do próprio Rogers:

[...] a terapeuta sente precisamente os sentimentos e os significados pessoais que estão sendo vivenciados pela cliente e lhe comunica esta compreensão. Num ponto máximo de compreensão, a terapeuta está tão dentro do mundo privado da outra pessoa que pode

esclarecer não somente os significados, dos quais a cliente está consciente, mas também aqueles que estão exatamente abaixo do nível da consciência. [...] Em parte, é uma habilidade, tanto quanto uma atitude. [...] ajuda-se a cliente a obter uma compreensão mais clara de seu próprio mundo, e a partir daí a ter um controle maior sobre ele e sobre o próprio comportamento [...] (Rogers, 1986, p. 19-20).

Esta definição nos mostra que o terapeuta abre espaço em si para compreender o outro a partir da perspectiva deste, para perceber seus sentimentos e opiniões em seu contexto particular, entender as interpretações das situações que a pessoa vive a partir da sua visão de mundo. A partir desta compreensão, surge a indispensabilidade de expressar essas compreensões ao cliente, para que este possa experimentar a empatia que o terapeuta está praticando, sem a qual o processo de compreensão empática não completaria seu fluxo. Para Rogers e Rosenberg (1977), de nada adianta o terapeuta estar intimamente ligado e aberto para com seu cliente, se este não conseguir expressar o que está percebendo. É este processo de expressão daquilo que se está observando que promove ao cliente os *insights* necessários para a descoberta e conscientização de seus conteúdos internos.

Conectado a esta questão da expressão do que é percebido, Rogers e Rosenberg (1977) demonstram que os conteúdos percebidos têm de ser constantemente verificados com o cliente, para que o terapeuta veja se realmente está indo pelo caminho certo, sendo possível então fazer ajustes de rota, caso necessário. O foco principal está nos sentimentos, e o terapeuta se preocupa em verificar se estão sendo compreendidos corretamente. Em síntese, pode-se dizer que uma das características mais marcantes do terapeuta centrado no cliente é, sem dúvida, a empatia. Essa é a sua principal ferramenta de acesso ao mundo do cliente e a forma mais eficaz de demonstrar a consideração positiva incondicional e a congruência (Rogers; Rosenberg, 1977). Embora a empatia seja uma forma de relação e um processo terapêutico com alto grau de eficácia e potência, não é comum encontrá-la cotidianamente.

Rogers (2017) ressalta que esse tipo de compreensão geralmente não é oferecido nem desfrutado nas relações interpessoais. A lacuna existente nessas conexões é atribuída à ausência de ensino e prática da empatia. O aprendizado desse atributo não ocorre unicamente por meio de abordagens racionais ou lógicas; sua assimilação requer experiência, tanto a nível experiencial-fisiológico quanto cognitivo. Ainda, o clima empático estabelecido pelo terapeuta não guarda relação com o desempenho acadêmico ou as aptidões intelectuais deste. Surpreendentemente, essa habilidade ou estado também não está vinculada à capacidade avaliativa e diagnóstica; a empatia reside em um domínio discursivo próprio, distinto da maior parte do raciocínio clínico convencional (Rogers; Rosenberg, 1977; Fontgalland; Moreira; Melo, 2018).

Assim, para aprender a escutar de forma empática, de acordo com a ACP e os preceitos de Rogers, é necessário observar a maneira empática de atender e manter contato com pessoas empáticas. Portanto, receber empatia em sua própria terapia, ver outras pessoas recebendo esta empatia, analisar gravações/vídeos, ter contato direto e experiencial com esta forma diferente de ser seriam formas de apreendê-la (Rogers; Rosenberg 1977; Rogers, 1986; 1992; 2017). Os autores nos mostram nitidamente essa concepção na citação a seguir: “É extremamente encorajador saber que esta característica sutil e fluida, de importância fundamental na terapia, não é um “dom”, mas pode ser aprendida num clima empático, e muito rapidamente” (Rogers; Rosenberg, 1977, p. 79).

A partir disso, é possível perceber que esta característica de atendimento clínico se relaciona intimamente com resultados positivos no ambiente terapêutico, correlacionando a capacidade empática do terapeuta com a autoexploração do cliente, com o desenvolvimento de sua autonomia e transformações ocorridas no comportamento.

Ainda que sua potência e importância tenham sido demonstradas, as possibilidades de aprofundamento da compreensão empática estão longe de terem sido esgotadas. Esta pode ser ainda mais potente quando são percebidos, além dos sentimentos, novos elementos a serem observados nos relatos dos clientes. Além de seu potencial clínico, também é possível com isto aumentar sua capacidade pedagógica, ao elencar de forma mais detalhada alguns segmentos de informação que constituiriam a

escuta empática, sendo mais fácil então identificar os diferentes elementos, favorecendo sua didática e capacidade de aprendizado. Com base nisso, serão demonstradas as contribuições advindas da Comunicação Não-Violenta (CNV) na seção a seguir.

A comunicação não-violenta de Marshall Rosenberg

A CNV foi criada por Marshall Rosenberg, doutor em Psicologia Clínica, mediador internacional e fundador do Centro Internacional de Comunicação Não-Violenta (*Center for Nonviolent Communication* – CNVC, em Nova York). Ele foi discípulo direto de Carl Rogers, praticando uma Psicologia Humanista (que serviu de base para os princípios da CNV), além dos conceitos e diretrizes da não-violência (ahimsa), propagadas por figuras famosas, como Gandhi e Martin Luther King Jr. Sua teoria também se baseia, entre outros autores, em trabalhos de Martin Buber, Paulo Freire e Abraham Maslow. Foi desenvolvida inicialmente por volta de 1963 e vem sendo aperfeiçoada desde então (Rosenberg, 2006).

A CNV é uma pesquisa e prática dialógica de coconstrução de sentido e compartilhamento de poder. Foi criada com o intuito de trazer consciência para nossos atos, fala e pensamentos, denunciando opressões estruturais e violências ocultas nos sistemas relacionais e sociais. Sua premissa principal é de que todos os seres humanos, independentemente da origem, cultura, etnia ou gênero, compartilhem as mesmas necessidades básicas, onde poderão então conectar sua humanidade compartilhada (Rosenberg, 2019a).

Assim, é interessante diferenciar as “necessidades humanas universais”, descritas por Rosenberg (2006), das preferências de cada indivíduo e da forma com que estas necessidades serão atendidas, chamadas por este de “estratégias”. De acordo com Penteado e Savitsky (2021, p. 3), diferimos neste campo mais raso das estratégias, porém continuamos compartilhando as mesmas necessidades, como visto no exemplo a seguir: “uma pessoa pode buscar atender sua necessidade de comunidade participando de um culto religioso, enquanto outra atende essa mesma necessidade participando de uma partida de RPG com um grupo de colegas da escola, e outra, ainda, a atende participando de uma aula de dança de salão”. É desta forma que a CNV busca abrir espaço para uma comunicação mais profunda, se focando nas necessidades e não nas estratégias escolhidas para atendê-las, compreendendo que se abrimos espaço para o diálogo e para a criatividade, será instituída uma qualidade de conexão que possibilite achar estratégias que atenderão às necessidades de todos os envolvidos.

Portanto, ir em direção ao cerne do que nos move, do que é importante para nós, em detrimento de julgar e acusar o outro e suas ações, é possível notar um deslocamento para outro lugar de discurso. Esta abordagem tem, portanto, um enfoque prospectivo e construtivo, em vez de retrospectivo e punitivo (Penteado; Savitsky, 2021).

Para que este diálogo se concretize, chama-se atenção para os dois âmbitos principais da CNV: uma expressão mais autêntica de si, e, ao mesmo tempo, uma escuta mais empática e ativa do outro. A expressão das necessidades, acompanhadas do próximo ponto-chave – os sentimentos – caracteriza essa expressão e escuta diferenciadas. Ao mesmo tempo que é possível se expressar desta forma, esta permite também uma escuta mais intensa e empática deste outro, buscando compreender os seus sentimentos e necessidades por trás das palavras expressas (Rosenberg, 2006; 2019a; 2019b). Tudo isso tem o objetivo de estimular conexão e alinhamento, seja ele intrapessoal (a pessoa consigo mesma), interpessoal (a pessoa com outras pessoas) ou sistêmico (a pessoa e seu coletivo/grupo/sociedade).

Elucida-se aqui que a CNV não é somente uma formatação de linguagem ou forma de falar, é uma filosofia profunda, que proporciona mudanças nas bases do paradigma relacional, e que por isto “[...] nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros” (Rosenberg, 2006, p. 21). A seguir será apresentada uma possível formulação que poderá apoiar a expressão desses princípios em uma comunicação clínica.

A estruturação da CNV

Em seu campo metodológico, a CNV oferece uma estruturação básica de como organizar as informações da comunicação, propiciando mais consciência das próprias necessidades e dos sentimentos advindos destas necessidades, para que então seja possível criar estratégias que estejam alinhadas a estes conteúdos, apoiando para que sejam supridos. Como visto na citação de Rosenberg (2006, p. 284), “a CNV capacita as pessoas a se envolverem num diálogo criativo, de modo que elaborem suas próprias soluções plenamente satisfatórias”, provendo autonomia relacional e maturidade emocional.

De acordo com D'arsembourg (2018, p. 15), esta estrutura é composta por quatro componentes: “a Observação (fase 1), que invariavelmente nos suscita algum Sentimento (fase 2), que, por sua vez, corresponde a uma Necessidade (fase 3), que nos convida a formular um Pedido (fase 4).” Tanto na expressão de si quanto na escuta do outro serão utilizados esses componentes para se comunicar. Lembrando que esta não é simplesmente uma fórmula, e que sua essência está na consciência destes elementos, não nas palavras efetivamente trocadas, com o processo inclusive podendo ser realizado em silêncio, possibilitando transformar o entendimento da situação através dessa ótica sem pronunciar uma palavra.

É perceptível, ao observar a forma como as pessoas se relacionam no cotidiano, como esses componentes já são radicalmente diferentes da forma como a maioria das pessoas se comunica – que consiste majoritariamente em focar a atenção em quem está certo ou errado, acreditar nos julgamentos e histórias criadas dentro da própria cabeça, fazer comparações e diagnósticos, além de projetar a causa dos seus sentimentos nos outros (Rosenberg, 2006).

Assim, é possível perceber que a CNV não só otimiza o diálogo, mas possibilita a compreensão dos significados por trás do que foi falado, além de trazer mais consciência aos próprios processos psicológicos e emocionais. Desta forma, “[...] a CNV nos ensina a observarmos cuidadosamente (e sermos capazes de identificar) os comportamentos e as condições que estão nos afetando” (Rosenberg, 2006, p. 22).

Como parte do mesmo processo, identificar-se-á com mais facilidade os comportamentos e condições que afetam outras pessoas, possibilitando o entendimento mais concreto das motivações e questões por trás do que está sendo relatado pelo paciente, que frequentemente não tem ferramentas de expressão bem desenvolvidas, nem compreensão de onde vem seus sentimentos e necessidades, além de não conseguir elaborar as causas para seu próprio comportamento.

Para isto, será preciso, a partir das definições da CNV, ter curiosidade genuína e abrir espaço em si para adentrar mais facilmente e de forma não-julgadora no mundo do outro, escutando-o com todo o corpo e mente. Assim, demonstrar-se-á o processo da compreensão empática a seguir.

Empatia dentro da CNV

Para compreender a escuta empática a partir da visão da CNV é preciso deixar de lado a maneira com que se foi ensinado a escutar no senso comum - de forma indiferente, muitas vezes desatenta e apática, passível de multitarefa e ainda já pensando no que se dirá em seguida (Rosenberg, 2006; 2020). Esta é uma forma de escuta que não cabe a um profissional ou estudante de Psicologia, principalmente no exercício de sua função. Outra forma de escutar o outro é possível, mais atenta, presente, aberta e compreensiva, e é esta que se quer abordar neste artigo.

“A empatia é a compreensão respeitosa do que os outros estão vivendo”, diz Rosenberg (2006, p. 133). Esta busca compreender, por trás das palavras expressas, o que de mais importante há ali para aquele outro, quais são as coisas mais preciosas que este defende, o que ele está querendo cuidar, o que tem medo de perder. Tudo isto poderá ser traduzido em seus sentimentos e necessidades, além de suas observações referentes às situações que vive, e possivelmente pedidos para transformar o que gostaria que fosse diferente (seguindo a estrutura apresentada anteriormente).

Para que este mergulho profundo possa ser dado em direção ao outro, é necessário um “esvaziamento dos sentidos”, tal como feito nas práticas de *mindfulness* e meditação, focando completamente na experiência do outro, e abdicando dos próprios referenciais de opinião e julgamento. Na escuta empática a partir da CNV é prestada somente sua presença interessada, abrindo espaço para que a própria pessoa se ouça através de sua escuta, com o ouvinte fazendo checagens e se possível refletindo os sentimentos e as necessidades, caso consiga captar estas energias de vida por trás das palavras.

Este processo da escuta empática poderá conter os componentes apresentados anteriormente na definição da CNV, sendo estes observação, sentimentos, necessidades e pedidos. Assim, é possível identificar vários níveis de escuta que podem ser expressos para a pessoa que está sendo ouvida. O primeiro seria uma escuta silenciosa, onde a pessoa que escuta não precisa fazer nada, apenas estar lá e prestar sua presença. O segundo seriam paráfrases ou reflexo do conteúdo que foi ouvido, possibilitando a pessoa ouvir sua história através das palavras do outro, obtendo *insights* e podendo fazer ajustes em sua visão do acontecido. O terceiro seriam os chamados “palpites empáticos”, que refletirão os conteúdos mais profundos, isto é, os sentimentos e necessidades de quem está sendo ouvido, possibilitando que este entre em contato com as coisas mais importantes que estão vivas dentro de si, radicando a escuta e a investigação (Rosenberg, 2006). Estes elementos serão descritos de forma mais detalhada na próxima seção.

Empatia cognitiva, contágio emocional e escuta ativa

No livro **A Linguagem da Paz em um Mundo de Conflitos**, Rosenberg traz uma definição de escuta empática que a descreve de forma magistral, como pode ser observado abaixo:

A conexão empática tem um propósito e um significado bem específico. Obviamente, a empatia é um tipo de compreensão. Não é uma compreensão cognitiva em que apenas processamos mentalmente o que a outra pessoa diz. É algo mais profundo e precioso. [...] O objetivo não é compreender intelectualmente, mas conectar-se de maneira empática. Não significa que devemos sentir o que a outra pessoa está sentindo. Isso seria comisseração: ficar triste porque a outra pessoa está chateada. Não significa ter os mesmos sentimentos, significa que estamos **com** a outra pessoa. Essa qualidade de compreensão requer um dos presentes mais preciosos que um ser humano pode oferecer a outro: nossa presença naquele momento (Rosenberg, 2019, p. 91-92, grifo do autor).

Duas ponderações importantes podem ser observadas nesse trecho e são importantes de serem trazidas de modo a diferenciar empatia de outros movimentos, para fins didáticos. O primeiro é uma compreensão meramente cognitiva, que fica em um campo mais da análise do que da conexão, que prioriza a captação de informações de forma fria, afastando a presença e a vinculação necessárias para que o acolhimento e o alívio se façam presentes.

O outro extremo, do mesmo modo, não é desejável aos objetivos de um atendimento psicológico, que é o contágio emocional. A comisseração descrita por Rosenberg (2006) pode ser descrita também como piedade, simpatia, identificação, concordar e até tomar lados. Não é a intenção do processo empático, principalmente voltado à prática clínica, que os sentimentos dos dois participantes se misturem. Ao contrário, é só estando presente, de forma conectada e acolhedora, ao mesmo tempo firme em seu lugar de terapeuta, que o psicólogo poderá dar uma base real para o cuidado das questões do sujeito que sofre.

A fim de dar minúcia ao processo, é importante definir também a Escuta Ativa, pois, para que o processo da empatia se faça completo e seja percebido pela pessoa escutada, é interessante que o terapeuta saiba refletir ativamente o que está sendo apreendido de seu discurso. Esta é a definição de escuta ativa, uma escuta que não é somente passiva (que só recebe), mas sim engajada em compreender e aprofundar o que está sendo ouvido, que recebe/processa/retorna, expressando essa compreensão

para o outro (Rosenberg, 2006; 2019b; D'ansembourg, 2018).

A seguir serão explicitados mais intimamente como estes elementos da CNV poderão apoiar a prática da empatia dentro de um contexto clínico.

Atualizações da prática clínica de empatia a partir da CNV

Pelas explanações já feitas neste artigo, é possível inferir a importância da empatia para as práticas clínicas em Saúde, principalmente na Psicologia, mas também nas áreas da Medicina, Enfermagem, Serviços Sociais entre outros campos que tenham contato humano e sofrimento em sua atividade laboral. Para dar mais solidez a este argumento, cabe destacar as contribuições da autora Magalhães (2019), que faz uma ampla revisão de literatura em sua dissertação de mestrado para a Universidade da Beira Interior, Portugal. Esta relata que há evidências científicas comprovadas de que a comunicação empática tem um impacto indiscutível nos diagnósticos, melhorando a resiliência a doenças, a capacidade de *coping*, reduzindo a ansiedade e promovendo maior satisfação do paciente com o tratamento. Assim, a autora destaca “a magnitude que a empatia tem na comunicação clínica e na relação médico-doente” (Magalhães, 2019, p. 21).

Desta forma, explorar-se-á nesta seção as particularidades e elementos desta forma de escutar tão poderosa, que suscitará mais conexão e permitirá maior eficácia na comunicação terapêutica e no tratamento dos clientes.

Componentes de uma escuta empática na CNV

Para efetuar a escuta empática de forma aprofundada a partir dos preceitos da CNV, utilizar-se-á da consciência de elementos importantes presentes na fala do paciente. Estes elementos já foram supracitados, e os principais são os sentimentos e as necessidades, além de ser possível refletir para o cliente o conteúdo e fatos de sua fala (observação), o que este poderia querer neste contexto (pedidos), expressar metáforas ou imagens simbólicas que possam se conectar à situação vivida, ou mesmo fazer uma escuta silenciosa com estes elementos em mente.

Esta é uma atualização importante em relação à escuta empática preconizada pelos antecessores de Marshall, onde estes se atinham majoritariamente aos sentimentos, no máximo ao conteúdo do discurso, não tendo a clareza do elemento mais importante na visão da CNV - as necessidades, nascedouro de todos os comportamentos humanos e também de seus sentimentos/emoções.

Assim, o cerne da escuta empática a partir da CNV é o deslocamento do foco de atenção para estes elementos, em detrimento da análise e categorização dos comportamentos. Em outras palavras, não se julga se estes são bons ou ruins, certos ou errados nem se preocupa em corrigi-los, mas sim atenta-se para o que está por trás destes rótulos, do que estes comportamentos estão querendo cuidar, na busca constante de se conectar com a essência humana universal que motiva todas as nossas ações (Penteado; Savitsky, 2021). A seguir exploraremos especificamente cada um destes níveis de escuta.

Empatia silenciosa

Partindo da mesma postulação que foi apresentada na sessão sobre a ACP, a CNV também acredita que a pessoa que está sendo ouvida dispõe de recursos para cuidar de suas próprias questões, e ademais seria a mais indicada para averiguar as estratégias que melhor se adaptam para suprir as necessidades de seu contexto particular.

Assim, reitera-se que o objetivo da escuta empática a partir da CNV é estar presente com a outra pessoa, servindo de apoio emocional para lidar com as questões vivas na pessoa, e permitindo que o outro se escute mais profundamente através das reflexões prestadas, sem interferir em seu processo com

opiniões ou ensinamentos, para que este tenha seus *insights* e compreensões a partir de seus próprios arcabouços (Rosenberg, 2006; 2019a; 2020; D'ansembourg, 2018).

De acordo com Rosenberg (2019), a pessoa que está prestando a escuta empática é convidada a estar no lugar da dúvida, do não-saber, do desapego ao controle e ao resultado do lugar onde aquela conversa vai chegar, deixando o falante com o pensamento livre e à vontade para ser autêntico. Por isto é possível fazer uma escuta silenciosa e ainda assim estar conectado e beneficiando o paciente. Essa postura de não interferência é também um exercício de extremo respeito pela outra pessoa e por seus conteúdos.

Checagem, paráfrase e reflexão de conteúdo

Neste outro nível de escuta, o terapeuta procura captar de forma detalhada o que o paciente está expressando, para que possa então fazer checagens e elucidar melhor certos pontos; fazer paráfrases do relato com as próprias palavras; além de resumir e refletir o conteúdo que está sendo captado para o ouvinte.

Os sentimentos surgem de nossas necessidades, mas também a partir da percepção interna do que está acontecendo do lado de fora, ou seja, da interpretação feita do fato ocorrido, não necessariamente do fato em si. Esta forma de escuta que reflete o conteúdo, permite ao ouvinte compreender melhor quais interpretações, opiniões e julgamentos estão sendo feitos das situações pelas quais passa, sendo possível então ajustar pontos de vista, transformar opiniões e enfim chegar mais próximo daquilo que precisa ser visto e cuidado, ou seja, seus sentimentos e necessidades (Rosenberg, 2006, 2019a; Morrison, 2019).

Assim, uma reflexão de conteúdo pode apoiar a apreensão de quais são os sentimentos e necessidades naquela situação, sendo a escuta empática no nível da paráfrase de grande apoio nesse processo de discernimento de significantes. Além disto, o reflexo do conteúdo permite desfusionar o cliente de sua narrativa, e promove uma reflexão da história ouvida através das palavras de outra pessoa, possibilitando que este se atente a interpretações antes não percebidas.

Sentimentos

Um dos componentes mais importantes da escuta empática são nossos sentimentos, e para a CNV as emoções funcionam como referência para averiguarmos o estado de nossas necessidades, observando se estão atendidas ou não (Rosenberg, 2006; 2020). Porém, este processo de autocompreensão é dificultado pela forma como somos ensinados a nos expressar, pela cultura linguística de nossa sociedade, que acumula palavras para rotular os comportamentos, nossos e de outras pessoas, em detrimento da expressão real de como nos sentimos e do que gostaríamos.

Nos aportes da CNV não existem sentimentos bons ou ruins, todos são alertas de como estão nossas necessidades, indicando quando algo dentro da pessoa precisa ser visto e cuidado. Por isso, não é indicado que se reprimam sentimentos, principalmente os mais inquietantes como, raiva, medo, ciúmes entre outros, mas sim que sejam analisados e elaborados (Rosenberg, 2019a; 2019c; 2020).

Se os sentimentos advêm do atendimento ou não de nossas necessidades, isto significa, para esta abordagem, que eles são advindos de nossa percepção, então “o que os outros fazem pode ser o estímulo para nossos sentimentos, mas não a causa”, que seria então a interpretação feita pelo sujeito do acontecido (Rosenberg, 2006, p. 79). Assim, na CNV é feita a distinção entre sentimentos e palavras que parecem sentimentos, mas que são na verdade interpretações de como as outras pessoas agem conosco – como ignorado, enganado, rejeitado entre outras – chamadas de “pseudo-sentimentos” (Rosenberg, 2019a, p. 47).

Aceitar a responsabilidade por nossos sentimentos é aceitar a autoria de nossas expectativas, necessidades e interpretações, diferenciando o que aconteceu de como eu interpreto o que aconteceu, de como isto me afeta. Ao pensar desta forma, é então possível transformar a forma com que interpretamos

as ações de outras pessoas, alterando, conseqüentemente, o sentimento criado (Penteado; Savitsky, 2021). Este processo de retomada de poder sobre a própria perspectiva não é simples de se fazer, principalmente sozinho e sem apoio empático, ainda mais se não há consciência de nenhum desses componentes. É necessário, como dito anteriormente, que haja pessoas que possam modelar este tipo de comportamento, incentivando uma nova forma de ver as ações humanas, como em um grupo de práticas, uma rede de apoio e na própria psicoterapia.

Assim, uma escuta empática, que percebe sentimentos por trás de palavras de julgamento e análise, e que reflete estes sentimentos para o ouvinte, permite que este compreenda de onde estão vindo suas emoções, amparando-o para que retome a responsabilidade sobre aquilo que sente, apoiando-o para ter mais conexão consigo e possibilidade de seguir em caminhos diferentes que atenderão suas necessidades e trarão mais satisfação.

Necessidades

Este é o pilar onde se sustenta toda a teoria da CNV: nossas necessidades humanas universais, compartilhadas entre todas as pessoas pelo mundo, independentemente de suas crenças, momento histórico ou cultura. Estas necessidades não são somente fisiológicas e materiais, como água, comida e descanso, mas também ocorrem em âmbitos mais abstratos e imprescindíveis para a vida humana, como reconhecimento, autonomia, diversão, respeito e assim por diante (Rosenberg, 2019a, p. 22).

A partir desta constatação, uma outra da mesma importância se segue: todas as ações humanas estão buscando atender à alguma necessidade. Sejam conscientes ou inconscientes, seja nos pensamentos, nas palavras expressas ou em suas ações, o tempo todo as pessoas estariam buscando atender a alguma necessidade. Para que não se confunda as necessidades com as estratégias, Rosenberg (2020, p. 23) afirma: “Segundo minha definição de necessidade, sua descrição não pode conter referência a ações específicas [...]”, demonstrando a diferença entre as preferências pessoais e as tentativas de supri-las das necessidades em si.

A partir desta visão, é possível observar que até atos que seriam considerados violentos e maus são uma expressão trágica de necessidades não satisfeitas (Rosenberg, 2006; 2019a; 2020). Essa expressão poderia tomar outro caminho se houvesse a percepção de outras saídas, que não necessitariam do uso da força ou da coerção. Assim, os esforços da CNV se focam na conscientização de cada ação, fala ou pensamento, avaliando a satisfação ou não das necessidades da pessoa que performa o ato, e ainda das outras pessoas impactadas por ele. Desta maneira, o terapeuta consegue apoiar a busca de alternativas que possam atender às necessidades de todos os envolvidos, extrapolando o paciente em sessão e afetando toda sua rede de relações.

Desta forma, ao se focar nas necessidades do paciente, ouvindo esta energia vital por trás de suas palavras e comportamentos, o terapeuta poderá apoiá-lo a se conectar com as coisas mais importantes que nos permeiam em nossa humanidade compartilhada, compreendendo seus princípios e valores ocultos por meio das estratégias utilizadas, possibilitando investigar se elas estão ativamente as satisfazendo ou não. A adoção dessa nova perspectiva, por si só, gera uma transformação interna poderosa: “Esse olhar modifica os sentimentos envolvidos e permite uma escolha mais clara a respeito do curso de ação a ser adotado. Age-se, assim, com maior consciência e deliberação” (Bond, 2017, p. 186).

Metáforas e imagens simbólicas

Para finalizar os componentes da escuta empática dentro da CNV, traz-se o uso de metáforas, imagens simbólicas e alegorias comparativas que possam ajudar o paciente a se conectar com o que está sentindo e precisando. Quando se está em grande sofrimento, por vezes, os pensamentos, os sentimentos, as necessidades, os julgamentos, tudo se mistura na mente do paciente, tornando difícil expressar o que

está acontecendo no meio do turbilhão de elementos presentes (Morrison, 2019). As metáforas podem ajudar a criar significantes mais fáceis de elaborar, favorecendo a compreensão do paciente de sua própria questão.

De acordo com Paschoal (2012, p. 41), “as metáforas ou contos podem ser utilizadas em todas as fases do processo de psicoterapia (como diagnóstico, intervenção ou finalização) e em qualquer tipo de psicoterapia, sem contraindicações”. Portanto, estas permitem transmitir mensagens, ajudam no processo de checagem dos conteúdos e possibilitam a descoberta de novas perspectivas e alternativas para a vida do cliente, por vezes, prestando um significado complexo de forma mais simples que uma comunicação direta (Paschoal, 2012).

Considerações finais

Esta pesquisa revela de forma alarmante a profunda influência que a cultura de guerra e dominação teve ao longo de séculos em nossa linguagem e em nossas relações. A dificuldade de pacientes e até terapeutas em exercer uma escuta empática desponta esta falta. A lacuna interacional deixada por gerações de pessoas que nunca receberam empatia é imensa. A maior parte da população não sabe como acolher a si mesmo ou aos outros, nem faz ideia de que isto seria possível; e como não há muitas pessoas praticando esta forma de ser, servindo de modelo, a carência empática perdura.

Apesar deste cenário desencorajador, a capacidade pedagógica de Rosenberg inspira esperança, possibilitando o aprendizado de tal instrumento de forma facilitada e eficaz, incentivando a conexão com o cerne de nossa humanidade compartilhada. Além de promover autoconhecimento e potencialização das relações, mediação de conflitos e cultura de paz, este trabalho buscou demonstrar a eficácia da CNV em um campo ainda pouco explorado: a prática clínica em Psicologia, sobretudo em conexão com a ACP.

É possível ressaltar que qualquer abordagem de atendimento pode se utilizar destas ferramentas, independentemente do tipo de terapia ou corrente teórica. Isto leva a pensar que seria interessante disponibilizar este aprendizado para psicólogos iniciantes que estão começando seus estágios e atendimentos, visto a falta de segurança e firmeza que boa parte deles apresenta neste início, possibilitando instrumentos de conexão eficientes e poderosos para um atendimento inicial otimizado.

Ainda mais ambiciosamente, seria possível colocar estes aportes empáticos à disposição de outros profissionais de Saúde, como enfermeiros, médicos, agentes do serviço social, pedagogos, entre diversos outros, apoiando-os a lidar com o sofrimento trazido de forma mais acolhedora, empática e cuidadosa, aumentando o sucesso de seus atendimentos e melhorando as avaliações dos clientes. Assim, percebe-se a importância de haver uma continuidade deste trabalho, visto que ainda existe um vasto campo para aplicação prática e estudos teóricos relacionados ao tema aqui discutido.

Assim, espera-se ter mostrado que são notáveis as contribuições da CNV para a prática clínica em Psicologia, promovendo uma abordagem terapêutica aprofundada, com um mergulho absorto nos conteúdos dos clientes. Por fim, compreende-se que a adição de novos entendimentos à dimensão da escuta empática pode ser vista como um grande avanço, apoiado no propósito de estabelecer uma conexão mais intensa com os clientes e uma compreensão mais aprofundada de seus pensamentos, suas motivações, suas necessidades e seus sentimentos.

Conflitos de interesse

Os autores declaram que não há conflitos de interesse potencial com relação à pesquisa, autoria e/ou publicação deste artigo.

Referências

ALMEIDA, Laurinda Ramalho de. Consideração Positiva Incondicional no sistema teórico de Carl Rogers. *Temas em Psicologia*, v. 17, n. 1, p. 177–190, 2009. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2009000100015. Acesso em: 07 out. 2023.

BOND, Thom. **The compassion book**: Lessons from the compassion course. 1st ed. New York, One Human Publishing, 2017.

D'ANSEBOURG, Thomas. **Como se relacionar bem usando a comunicação não violenta** [título atual]. Deixar de ser bonzinho e seja verdadeiro [título antigo]. Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

FONTGALLAND, Rebeca Cavalcante; MOREIRA, Virginia. Da empatia à compreensão empática: evolução do conceito no pensamento de Carl Rogers. *Memorandum*, v. 23, p. 32-56, 2012. DOI: <https://doi.org/10.35699/1676-1669.2024.46422>. Disponível em: <http://www.fafich.ufmg.br/memorandum/a23/fontgallandmoreira01>. Acesso em: 07 out. 2023.

FONTGALLAND, Rebeca Cavalcante; MOREIRA, Virginia; MELO, Cynthia de Freitas. A experiência de ser empático para o psicoterapeuta humanista-fenomenológico iniciante. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, Rio de Janeiro, v. 70, n. 1, p. 5–20, 2018. Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672018000100002. Acesso em: 07 out. 2023.

MAGALHÃES, Ana Renata Veloso. **A importância da empatia na comunicação clínica e avaliação do seu impacto terapêutico**. 41f., 2019. Dissertação (Mestrado em Medicina) – Faculdade de Ciências da Saúde, Universidade da Beira Interior. Covilhã, Portugal. 2019.

MORRISON, Jean. **A linguagem da girafa**: um passeio divertido pelos fundamentos da comunicação não-violenta. São José dos Campos: Colibri, 2019.

PASCHOAL, Valéria Nicolau. **O uso de metáforas em terapia narrativa**: facilitando a construção de novos significados. 144f., 2012. Monografia (Curso de Especialização em Terapia Familiar e de Casal da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo). NUFAC – Núcleo de Família e Comunidade da PUC – São Paulo, 2012.

PENTEADO, Letícia Naomi de Aurélio Savitsky; SAVITSKY, Igor. **As contribuições da comunicação não-violenta para a terapia transpessoal**. Artigo de Conclusão de Pós-Graduação. Faculdade Porto das Monções (FAMO). Campinas, 2021.

ROGERS, Carl Ransom. **Sobre o poder pessoal**. (2a Ed.) São Paulo: Martins Fontes, 1986.

ROGERS, Carl Ransom. **Terapia centrada no cliente**. (1. Ed. Brasileira). São Paulo: Martins Fontes, 1992.

ROGERS, Carl Ransom. **Tornar-se pessoa**. 1ª. ed. eletrônica. São Paulo: Martins Fontes, 2017.

ROGERS, Carl Ransom; ROSENBERG, Rachel Lea. **A pessoa como centro**. 1ª ed. São Paulo: EPU, 1977.

ROSENBERG, Marshall. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 4ªed. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBERG, Marshall. **A linguagem da paz em um mundo de conflitos**: sua próxima fala mudará seu mundo. São Paulo: Palas Athena, 2019a.

ROSENBERG, Marshall. **Criar filhos compassivamente**: maternagem e paternagem na perspectiva da comunicação não-violenta. São Paulo: Palas Athena, 2019b.

ROSENBERG, Marshall. **O surpreendente propósito da raiva**. São Paulo: Palas Athena, 2019c.

ROSENBERG, Marshall. **Juntos podemos resolver essa briga**: paz e poder na resolução de conflitos. São Paulo: Palas Athena, 2020.