

A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NO ESPAÇO MILITAR¹⁶

Geaziz Inácio dos Santos¹⁷

RESUMO: Este artigo tem como objetivo analisar a percepção dos policiais militares do Estado do Rio Grande do Norte sobre a comunicação verbal no ambiente de trabalho. Na atualidade, a presença de elementos que configuram a comunicação na forma violenta vem provocando conflitos e estresse no ambiente de trabalho que podem ocasionar um estado de perturbação física e mental, em que esse contexto pode impactar o serviço prestado dos policiais militares aos cidadãos. Este estudo é de natureza qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, utilizando como metodologia a revisão de literatura sobre os temas em debate, além de entrevistas semiestruturadas com policiais militares na ativa no estado. Os aportes teóricos que fundamentam a análise dos dados na pesquisa são (ROSENBERG, 2006; ROCHA, 2017). Os dados construídos vem mostrar que a maioria dos profissionais entrevistados já passou por situações de comunicação violenta, mas possuem a percepção de que a comunicação não violenta pode contribuir para o bem-estar no ambiente de trabalho e no atendimento à população.

Palavras-chaves: Comunicação não violenta. Comunicação violenta. Trabalho. Polícia Militar.

NON-VIOLENT COMMUNICATION AS SPOKEN LANGUAGE AND VERBAL EXPRESSION IN MILITARY SPACE

ABSTRACT: This article aims to analyze the perception of the military police of the State of Rio Grande do Norte about verbal communication in the workplace. Nowadays, the presence of elements that configure verbal communication in a violent way has been causing conflicts and stress in the work environment that can cause a state of physical and mental disturbance, in which this context can impact the service provided by military police to citizens. This study is of a qualitative nature, exploratory and descriptive, using as methodology the literature review on the topics under discussion, in addition to semi-structured interviews with military police officers active in the state. The theoretical contributions that support the analysis of data in the research are (ROSENBERG, 2006; ROCHA, 2017). The constructed data shows that most of the professionals interviewed have already gone through situations of violent communication, but have the perception that non-violent communication can contribute to well-being in the work environment and in serving the population.

Keywords: Non-violent communication. Violent communication. Job. Military police.

Recebido em 21 de junho de 2023	Aprovado em 19 de dezembro de 2023
---------------------------------	------------------------------------

16 Artigo apresentado ao Instituto de Educação Superior Presidente Kennedy, como parte de requisitos para obtenção do título Especialista em Qualidade de Vida e Saúde no Trabalho.

17 Graduado e Especialista em Gestão Pública. Discente do Curso de Especialização Qualidade de Vida e Saúde no Trabalho. geazisan@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

O serviço policial militar é sem dúvida um dos mais estressantes, tanto físico quanto emocionalmente, por ter que lidar cotidianamente com diversos perigos iminentes, associados na grande maioria das vezes as possibilidades de perder a própria vida ou ainda sofrer agravos físicos e/ou emocionais levando a perdas parciais ou totais das condições plenas do exercício profissional, os sobrecarregando em todos os aspectos da vida, durante o exercício profissional, na vida social/familiar às vezes após entrar na reserva remunerada.

Os níveis de estresse do serviço do policial militar são consideravelmente elevados, o que os levam muitas vezes a se afastarem de suas funções por diversos agravos de saúde: sejam elas físicas e/ou mentais, e consequentemente menos policiais nas ruas, se traduzindo em cidades, comunidades e ruas mais inseguras, afetando assim diretamente toda sociedade. É importante ressaltar que essa condição geral pode ser evitada ou pelo menos atenuada se houvesse uma política contínua de ações preventivas relacionadas a ganho de qualidade de vida e saúde no trabalho.

O século XXI é caracterizado com a era da tecnologia, da comunicação o que favorece acúmulo de informação que na maioria das vezes, não consegue transformá-la em conhecimento, de modo a utilizar para resolver situações de conflitos em diferentes contextos. Essa situação acontece no espaço militar e pode dificultar a transmissão de informações em linhas de comando militar que prezam por objetividade, assertividade e disciplina hierárquica, que na maioria das vezes ainda estão vinculadas a outras eras e momentos históricos, nos quais a tônica da obediência não poderia ser questionada e/ou relativizada, portanto, em conflito direto com a atualidade.

A presença desses conflitos podem surgir com imposições de comandos, que configuram

comunicação violenta, não permitindo questionamentos e sim a obediência objetiva e direta, provocando conflitos e estresse latentes na comunicação que favorecem um estado de perturbação física e mental. Tudo isso pode afetar o atendimento do policial militar ao público externo, ou seja, aos cidadãos.

Nesse contexto, este estudo tem como pergunta de pesquisa: Como a comunicação verbal se torna violenta e como é percebida no ambiente de trabalho da Polícia Militar do Rio Grande do Norte? Direcionando o objetivo do estudo para analisar a percepção dos policiais militares do Estado do Rio Grande do Norte na relação de comunicação verbal no ambiente de trabalho.

2 METODOLOGIA DA PESQUISA

Esta pesquisa é de natureza qualitativa, de caráter exploratório e descritivo. A metodologia utilizada foi a exploração na literatura sobre a comunicação alienante, a comunicação verbal não violenta, a comunicação verbal violenta e a empatia no ambiente de trabalho. Além disso, foram aplicados questionário aos policiais militares da Polícia Militar do Rio Grande do Norte – Academia de Polícia Militar Coronel Milton Freire

que estão na ativa, visando observar sua percepção sobre a comunicação verbal como linguagem para resolução de conflitos na instituição.

Especificamente, foi verificado que estes policiais militares haviam tido experiências e vivências de comunicação violenta no trabalho; se buscaram ajuda profissional; se houve denúncia sobre o caso; e as consequências que eles acreditam que esse tipo de comunicação pode ocasionar em suas vidas.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 COMUNICAÇÃO ALIENANTE DA VIDA

Certas formas de linguagem e comunicação causam alienação de estado compassivo natural dos indivíduos. Rocha (2017, p. 6) acrescenta que a “comunicação alienante da vida” permite uma abertura para o desenvolvimento de um estado violento. Pode-se definir alienação como o estado de ignorância da realidade e dos fatores subjetivos e objetivos que condicionam sua maneira de ser. Rosenberg (2006, p. 43) utiliza a expressão “comunicação alienante da vida”, para designar essas formas de comunicação, explicando que “Estou convicto de que todas análises de outros seres humanos são expressões trágicas de nossos próprios valores e necessidades”. Além disso, a própria linguagem é utilizada nesse sentido, pois

A linguagem do “errado”, o “deveria” e o “tenho de”, é perfeitamente adequada a esse propósito: quanto mais as pessoas forem instruídas a pensar em termos de julgamentos moralizadores que implicam que algo é errado ou mau, mais elas serão treinadas a consultar instâncias exteriores – as autoridades – para saber a definição do que constitui o certo, o errado, o bom e o mau. Quando estamos em contato com nossos sentimentos e necessidades, nós seres humanos deixamos de ser bons escravos e lacaios (ROSENBERG, 2006, p. 49).

Ainda de acordo com Rosenberg (2006, p. 49), existem certos formatos específicos de linguagem e comunicação que contribuem para bloquear a compaixão e incentivam um comportamento violento em relação aos outros e a nós mesmos. O autor elenca quatro principais fatores, que são as comparações, os julgamentos moralizadores, as imposições e a negação de responsabilidade. No primeiro caso, comparar-se com o outro, seja no nível de realizações pessoais ou até mesmo fisicamente, pode bloquear a compaixão e trazer infelicidade, em que “quando fazemos essas comparações, começamos a nos sentir infelizes” (ROSENBERG, 2006, p. 45).

Nesse sentido, comparar se confirma como mais uma forma de julgar e se alienar. Visto que a simples comparação estética é suficiente para

provocar tristeza, no entanto, existe a comparação também no campo de conquistas e realização pessoal. Nesse caso, a tristeza se transforma em grande frustração.

Na atualidade, a TV, a propaganda e principalmente as redes sociais são elementos que exercem um enorme papel alienador, pois nos inunda constantemente de imagens de pessoas celebrando suas realizações e, com isso, reduz a realidade única e infinita em parâmetros superficiais.

No ambiente profissional, conforme Rocha (2017, p. 6) “quando há reconhecimento de méritos nas organizações, situações comparativas podem ocorrer, principalmente se não forem justas”.

O segundo caso que contribui para a comunicação alienante da vida se refere aos julgamentos moralizadores. Para Rocha (2017, p. 6), isso ocorre quando “não há conciliação de valores, o certo e errado, palavras que rotulam e dicotomizam: “Esse estagiário é preguiçoso”, “O chefe é preconceituoso”, “Isto é impróprio”.

Analisar os outros é uma expressão de nossas necessidades e valores. Contudo, vale ressaltar que não devemos confundir juízos de valor com julgamentos moralizadores. Isso porque todos os indivíduos fazem juízos de valor sobre as qualidades que admiramos na vida, como por exemplo, podemos valorizar a honestidade, a liberdade ou a paz, visto que os juízos de valor refletem o que acreditamos ser melhor para a vida. A diferença é que, segundo Rosenberg (2006, p. 44), “Fazemos julgamentos moralizadores de pessoas e comportamentos que estão em desacordo com nossos juízos de valor; por exemplo, “A violência é ruim; pessoas que matam outras são más”.

O terceiro aspecto da manifestação da comunicação alienante da vida são as imposições, ou seja, comunicar desejos de modo exigente.

Rocha (2017, p. 6) afirma que isso é comum na relação entre chefe e subordinados.¹⁸

A quarta forma é a negação de responsabilidade, em que se apresenta uma linguagem capaz de gerar uma alienação sem precedentes, pois ao negar a responsabilidade, limita-se o discernimento, o senso-crítico e a tomada de decisão, causando sofrimento a si mesmo e aos outros. Rocha (2017, p. 7) salienta que essa negação de responsabilidade significa negar a responsabilidade dos próprios pensamentos, sentimentos e atos, além disso, a linguagem se configura de acordo com algumas situações e padrões. Outras formas são as ordens de autoridades: “Menti dizendo que o chefe não estava na sala porque ele mandou”; pelas culpabilizando as ações dos outros: “Agredi a secretária porque ela não ouviu o que eu dizia”; ou justificando as atitudes pela pressão do grupo: “Só aderi à greve porque todos aderiram” (ROCHA, 2017).

Por esse ângulo, entende-se que o fato é que utilizar esse tipo de linguagem é um meio de esconder essas responsabilidades de nós mesmos, como uma forma de mascarar que pensamentos, sentimentos e ações que são responsabilidades inteiramente pessoais. É importante lembrar que nunca conseguimos forçar as pessoas a fazer nada, assim como o pensamento baseado em “quem merece o quê” bloqueia a comunicação compassiva. Como salienta Rosenberg (2006, p. 48):

A comunicação alienante da vida também se associa ao conceito de que certos atos merecem recompensa e outros punição. Tal forma de pensar se expressa pelo verbo “merecer”, como em “João merece ser punido pelo que fez”.

Esse tipo de linguagem presume “maldade” da parte das pessoas que se comportam de determinadas maneiras e demanda alguma punição para fazê-las se arrependerem e se emendarem. “Acredito ser do interesse de todos

que as pessoas mudem não para evitarem punições, mas por perceberem que a mudança as beneficiará” (ROSENBERG, 2006, p. 48).

3.2 A EMPATIA COMO ELEMENTO DA CNV

Segundo Rocha (2017, p. 5), a comunicação não violenta pode ser definida como a “habilidade de comunicar-se minimizando resistências, reações defensivas e violentas”. Isso porque a CNV tem como objetivo melhorar a forma como os indivíduos se expressam, ouvem os outros e resolvem conflitos. Rosenberg (2006), acrescenta que isso deve ser realizado de modo consciente sobre o que é observado, sentido, necessitado e demandado. Quando isso não ocorre, estabelece-se a comunicação violenta, que ocasiona diversos problemas emocionais e psíquicos nos profissionais.

No entanto, a CNV não deve se resumir a uma ferramenta para mudar as pessoas e seus comportamentos, muito menos para obter o que se quer de forma submissa ou imposta. Rosenberg (2006, p. 136) diz que “Expressar pedidos genuínos também requer uma consciência do nosso objetivo. Se nosso objetivo é apenas mudar as pessoas e seu comportamento ou obter o que queremos, então a CNV não é uma ferramenta apropriada”. Na realidade, conforme Rocha (2017, p. 5), o diálogo deve ocorrer “de forma livre e compassiva, pois o objetivo é constituir relacionamentos sinceros e empáticos”.

Para Correa (2016, p. 116), dessa forma, a CNV favorece algumas habilidades como saber trabalhar em equipe, analisar e identificar problemas, “sempre com coerência com o que a empresa tem como premissa, de forma clara, ouvindo sempre os dois lados, facilita muito o entendimento das partes envolvidas”. Essa autora defende que o respeito e a empatia devem ser fatores norteadores numa comunicação não violenta.

De acordo com Rosenberg (2006), a empatia é um fator primordial para ocorrer a CNV, visto que nossa capacidade de oferecer empatia pode nos permitir continuar vulneráveis, desarmar situações de violência em potencial, ajudar a ouvir a palavra não sem tomá-la como rejeição, reviver uma conversa sem vida e até a escutar os sentimentos e necessidades expressos através do silêncio.

Correa (2016, p. 119) esclarece que, muitas vezes, os indivíduos “transcendem os efeitos paralisantes da dor psicológica, quando elas têm suficiente contato com alguém que as possa escutar com empatia”.

Nesse sentido, quando o profissional da segurança pública não consegue criar essa empatia, cria-se um obstáculo para que a boa comunicação aconteça. No lugar delas, o que vemos são resistências que, com o tempo, começam a gerar o que Rosenberg (2006) chama de comunicação violenta: ações impostas e falta de participação da equipe na tomada de decisões.

Para Rocha (2017, p. 20), a comunicação empática só ocorre quando os julgamentos pré-concebidos são dispensados.

Estar presente é a palavra-chave para se ter empatia, trazendo a plena atenção na mensagem recebida. É a compreensão de forma respeitosa, inclusive no tom de voz, do que a outra pessoa está vivendo. A presença é que diferencia a empatia da compreensão mental ou da solidariedade. A empatia necessita da interação entre os membros da equipe e isso não pode ser mediado com o poder e tom da voz. O diálogo favorece melhor a autoridade da ação para ambas partes.

Correa (2016, p. 119), destaca que, no ambiente profissional, “a falta da relação de interação entre líderes e suas equipes são os principais responsáveis pela maioria das crises de gestão, desacertos gerenciais e conflitos interpessoais”. Assim, é importante ter um olhar empático que consiga separar observação de avaliação, visto que quando combinamos

observações com avaliações, os outros tendem a receber isso como crítica e resistir ao que dizemos.

Portanto, a CNV é uma linguagem dinâmica que desestimula generalizações estáticas, na qual o profissional precisa “administrar suas avaliações de forma imparcial, pontuando as situações de maneira a não generalizar e estereotipar o funcionário”, enfatiza Correa (2016, p. 119).

Rosenberg (2006) destaca alguns componentes de apreciação que são observadas de três formas. A primeira, por ações que contribuem para o nosso bem-estar; a segunda, por necessidades específicas que foram atendidas; e, a terceira, por sentimentos agradáveis gerados pelo atendimento das nossas necessidades.

3.3 COMPONENTES QUE DESENVOLVEM O PROCESSO DA CNV

Existem quatro componentes que desenvolvem o processo da Comunicação não violenta: Observação, sentimento, necessidade e pedido.

Com relação ao primeiro componente indispensável para se estabelecer uma comunicação não violenta, é necessário que o acontecimento do fato seja observado sem nenhum tipo de julgamento, ou seja, com neutralidade, como nos ensina Rosenberg (2006, p. 51).

Rocha (2017, p. 10) evidencia que, quando há algum tipo de julgamento, também ocorre uma avaliação dos objetos envolvidos na observação, contudo, isso deve ser separado, pois para a autora, “As observações devem ser específicas de cada momento e ocorrer dentro do contexto fático, desestimulando todos os tipos de generalizações estáticas”. Nesse sentido, a linguagem também é um elemento chave para evitar esse tipo de problemas, por isso, deve-se utilizar uma linguagem descritiva, sem o uso de generalizações. Perceber também que palavras como sempre, nunca e jamais, geralmente costumam associar avaliações às observações,

provocando reações defensivas que impedem a conexão entre os indivíduos e a realização da comunicação compassiva (ROSENBERG, 2006).

O segundo elemento é o sentir, que surge após o ato de observar os acontecimentos sem qualquer julgamento como um caminho para detectar os sentimentos gerados pelas necessidades. Nesse componente da CNV, Rocha (2017) diz que é importante que você tome consciência de seus sentimentos, saiba expressá-los e se abra para compreender os sentimentos alheios.

Essa dificuldade de identificar e expressar sentimentos é comum - e, em minha experiência, é especialmente comum entre advogados, engenheiros, policiais, executivos e militares de carreira, pessoas cujo código profissional as desencoraja a manifestar emoções (ROSENBERG, 2006, p. 74).

Assim, enriquecer o vocabulário de sentimentos traz benefícios e ajuda a aumentar a capacidade de articular melhor de como se expressar, seja quando sentimos que nossas necessidades estão sendo atendidas ou não. Rocha (2017, p. 12) enumera diversas palavras que traduzem sentimentos que podem traduzir quando as necessidades estão sendo atendidas, tais como: agradecido, alegre, aliviado, amoroso, animado, bem humorado, calmo, carinhoso, complacente etc. Por outro lado, a autora também elenca a linguagem utilizada quando as nossas necessidades não são atendidas, como frustrado, furioso, impaciente, incomodado, infeliz, inquieto, inseguro, insensível etc.

Rosenberg (2006, p. 74) acredita que “Os benefícios de enriquecer o vocabulário de nossos sentimentos são evidentes não apenas em relacionamentos íntimos, mas também no mundo profissional”. Desse modo, os profissionais precisam desenvolver um vocabulário de sentimentos que nos permita nomear ou identificar de forma clara e específica nossas emoções, pois isso nos conecta mais facilmente uns com os outros.

Ao nos permitirmos ser vulneráveis por expressarmos nossos sentimentos, ajudamos a resolver conflitos. A CNV distingue a expressão de sentimentos verdadeiros de palavras e afirmações que descrevem pensamentos, avaliações e interpretações (ROSENBERG, 2006, p. 79).

Retomando a fala de Rocha (2017) sobre a empatia, o diálogo sob a sensibilidade do mediador torna-se mais positivo na mediação de conflitos e transforma a comunicação como ato importante nas decisões e credibilidade nas relações. O terceiro elemento para uma comunicação não violenta está relacionado à questão do “necessitar”. Rocha (2017, p. 13) diz que o sentimento é “gerado pelas necessidades, expectativas do momento e pela forma como você escolhe receber a mensagem”.

Dessa maneira, o profissional deve pensar de forma clara em qual necessidade gostaria que fosse atendida ao invés de fazer julgamento, pois muitas vezes o requerimento de necessidades é feito de modo inconsciente e incompreensível para o ouvinte. A autora cita como exemplo o fato de se chegar em casa e escutar: “Você tem trabalhado até tarde todos os dias, ama mais o trabalho que a mim”. Na verdade, isso significa que a necessidade de contato íntimo não está sendo atendido, por exemplo. Com isso,

é comum pensar o que há de errado com as outras pessoas sempre que necessidades não são satisfeitas. Podemos interpretar nossos colegas de trabalho como preguiçosos por não desempenharem suas atividades no tempo que gostaríamos que realizassem (ROCHA, 2017, p. 13).

Rosenberg (2006) destaca que, se não valorizarmos nossas necessidades, os outros também podem não valorizá-las, além disso, quando expressamos nossas necessidades, temos mais chance de vê-las satisfeitas. Isso ocorre porque

Quando expressamos nossas necessidades indiretamente, através do uso de avaliações, interpretações e imagens, é provável que os

outros escutem nisso uma crítica. E, quando as pessoas ouvem qualquer coisa que soe como crítica, elas tendem a investir sua energia na autodefesa ou no contra-ataque. Se desejamos obter uma reação compassiva dos outros, expressar nossas necessidades interpretando ou diagnosticando o comportamento deles é jogar contra nós mesmos. Em vez disso, quanto mais diretamente conseguirmos conectar nossos sentimentos a nossas próprias necessidades, mais fácil será para os outros reagirem a estas com compaixão (ROSENBERG, 2006, p. 86).

Seguindo esse raciocínio, Rocha (2017, p. 14) reforça que escutar os sentimentos e necessidades é “importante para que haja uma comunicação expressiva de forma direta e clara”. Desse modo, ao expressar as necessidades diretamente, evita-se reações defensivas dos outros, pois corta qualquer interpretação errônea que possa ser considerada como crítica e aproxima mais compassivamente a outra pessoa.

O quarto componente de uma comunicação não violenta é o “pedir”. Isso porque, de acordo com Rocha (2017, p. 15) se, após todos os três componentes da CNV, “realizados sem julgamentos, críticas, análises e diagnósticos, as necessidades não forem atendidas, é necessário que se faça um pedido específico, de modo a satisfazer suas necessidades”.

Assim, o pedido é um elemento fundamental na CNV, visto que é através dele que a necessidade será ou não atendida. Porém, como o profissional pode se expressar nos pedidos, de modo que haja uma resposta compassiva dos outros, sobre a sua necessidade? A principal forma é que o pedido deve ser formulado em uma linguagem positiva e clara ao fazer pedidos, evitando frases vagas, abstratas ou ambíguas e ressaltando-se apenas o que se quer é importante para o alcance do seu objetivo. A linguagem inespecífica pode atrapalhar a compreensão e a comunicação e é importante expressar o que se pede e não o que não está pedindo. Rosenberg (2006) leciona que por trás das palavras ditas sempre há um pedido, mesmo que seja uma

conexão de empatia, ou simplesmente saber qual a reação sincera do ouvinte.

Rocha (2017, p. 15) traz como exemplo de um diretor, querendo obter um retorno, deve utilizar uma linguagem positiva “Quero que me digam o que posso fazer para facilitar que se sintam mais livres para se expressarem na minha presença”, ao invés de uma comunicação vaga: “Quero que sintam-se livres quando eu estiver presente para se expressarem.”

Outro passo para a realização de um pedido é ter consciência do que se pede. “Pode faltar clareza ao ouvinte sobre o que você quer pedir quando apenas os sentimentos são expressados, ou o contrário, quando os pedidos são feitos sem antes comunicar os sentimentos e necessidades”, indica Rocha (2017, p. 16).

Uma sugestão de Rosenberg (2006, p. 128) é que, para ter a certeza de que a mensagem enviada foi recebida de forma genuína, pode-se pedir ao receptor que a repita para você:

Nessas ocasiões, podemos pedir aos outros para nos repetirem em suas próprias palavras o que eles nos ouvirem dizer. Temos então uma oportunidade de reformular partes de nossa mensagem de modo que resolva qualquer discrepância que possamos ter notado no retorno que recebemos.

É importante explicar que, ao pedir isso, é preciso se certificar de que se expressou com clareza e não, simplesmente, que está testando a capacidade auditiva do receptor da mensagem. Dessa forma, tem-se uma oportunidade de reformular partes da mensagem a fim de resolver qualquer divergência que se possa ter notado no retorno da mensagem.

Outra questão com relação aos pedidos é que os mesmos devem ser seguidos por reações empáticas, caso contrário, parecerão exigências. Para Rosenberg (2006, p. 132), exigências são demonstradas quando o receptor da mensagem acredita que será punido ou culpado se não atender o pedido, percebendo o pedido de modo coercitivo.

Diante disso, entende-se que ao não existem esses quatro elementos que desenvolvem o processo da comunicação não violenta, que são a observação, o sentimento, a necessidade e o pedido, a comunicação passa a ser violenta, levando ao surgimento de conflitos no ambiente laboral.

4 COMUNICAÇÃO VIOLENTA NO AMBIENTE DE TRABALHO DA POLÍCIA MILITAR DO RN

A Polícia Militar do Estado do Rio Grande do Norte (PMRN) tem por função primordial o policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública no Estado do Rio Grande do Norte. Juntamente com a Polícia Civil, Corpo de Bombeiros Militar, Instituto Técnico e Científico de Polícia (ITEP), integra a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Estado do Rio Grande do Norte (SESED-RN). A (PMRN) é a Força Auxiliar e Reserva do Exército Brasileiro (EB) do Ministério da Defesa do Brasil, e integra o Sistema de Segurança Pública e Defesa Social do Brasil. Seus integrantes são denominados militares estaduais assim como também os membros do Corpo de Bombeiros Militares.

Visando compreender a percepção que os policiais militares do Rio Grande do Norte têm acerca da comunicação violenta e sua relação com o ambiente de trabalho, para esta pesquisa, foram entrevistados sete profissionais, sendo cinco homens e duas mulheres. Dos policiais militares entrevistados, 57% possuem entre 10 e 15 anos de serviços prestados à instituição, e 43% têm mais de 20 anos de trabalho.

Ao serem perguntados se já sofreram algum tipo de comunicação violenta no ambiente de trabalho, a maioria, com 86%, respondeu que sim, e apenas um policial militar afirmou que nunca sofreu esse tipo de violência. A policial militar 6 afirmou:

Quem nunca sofreu, não é? Sofri e tenho sofrido quase que todos os dias a maioria das pessoas não tem noção o que é ser violento nas palavras,

as vezes até com um tom de brincadeira as repreendo dizendo: onde estão os bons modos. Mas a maioria das pessoas finge que não ouviu. (Informação verbal).

A fala do policial revela a percepção de que todos já passaram pela vivência com esse tipo de violência e fala da dificuldade de revidar a comunicação violenta, necessitando muitas vezes utilizar o “tom de brincadeira” e que, mesmo assim, é difícil para as pessoas entenderem isso. O policial militar 3 também relata uma experiência com esse tipo de comunicação:

Sim, fui vítima, sim, o meu superior veio para cima de mim com um tom de voz agressivo e raivoso e ameaçador; fui vítima não só de uma Comunicação Violenta, mas também de assédio moral (Informação verbal).

O profissional traz um viés importante para este debate que diz respeito a questão de quando a comunicação violenta parte de um superior hierárquico. Nesse sentido, como ele afirma, chega a se tratar de assédio moral no ambiente de trabalho. Isso também foi relatado pelo policial militar 2:

Vítima de comunicação violenta de certa forma sim, fui vítima de assédio moral o que posso dizer que não deixa de ser Comunicação Violenta mais agressiva (Informação verbal).

Rocha (2017) nos ensina que violência significa toda e qualquer forma de comportamento que pode ser sentidos como desrespeito, discriminação, raiva, entre outros. Nesse sentido, percebe-se que ao utilizar a comunicação violenta no ambiente de trabalho, que pode ser associada ao assédio moral, os superiores não estão conseguindo expressar seu “pedido” de forma clara e não coercitiva.

Isso porque um dos quatro componentes que desenvolvem o processo da comunicação não violenta é o pedido, que é um elemento essencial na CNV, pois será por meio dele que a necessidade será ou não atendida. Segundo Rosenberg (2006), os pedidos devem ser seguidos

por reações empáticas, senão vai parecer uma coerção, mostrando que o receptor da mensagem será punido ou culpado se não atender o pedido.

Sobre as consequências da comunicação violenta para sua vida pessoal e para sua vida profissional, os policiais militares 1 e 3 responderam, respectivamente, que:

Me senti desprestigiado, desmotivado profissionalmente e isto me causou problemas sérios, os quais me desencadeou uma doença psicológica e posteriormente afastamento do trabalho (Informação verbal).

Fiquei muito abalado emocionalmente o que desencadeou em mim uma ansiedade generalizada, não conseguia mais me concentrar em nada que estava fazendo (Informação verbal).

As duas falas mostram que esse tipo de comunicação pode ocasionar consequências na saúde física e emocional, além de desencadear um processo de desmotivação profissional. Isso é o que também relata o policial militar 2:

As consequências do assédio moral me foram necessárias, mas para reflexão do serviço que estava fazendo, fiquei desmotivado, e não mais trabalhei como antes (Informação verbal).

Segundo informações repassas pelo comando do setor pessoal da PMRN, um total de 8% dos policiais estão afastados dos serviços de policiamento por algum tipo de agravo da saúde, isso corresponde em números totais a aproximadamente 700 militares. Nesse caso, uma parcela desses foi remanejada para os serviços burocráticos ou administrativos da corporação (301 profissionais), mas o maior número está sem exercer nenhuma funções laborais (399 profissionais).

Segundo dados da instituição, desses 700 profissionais, destaca-se que 45% estão afastados por motivos de doença ou agravo de caráter psiquiátrico, sendo que nos últimos períodos houve o surgimento médio de 10 novos casos por mês. Além desses, existem os que adoececem pela

natureza específica do trabalho militar, que envolve trabalhar em constante tensão mediante as cobranças sociais, risco inerente à vida e o enfrentamento da violência com mecanismos de força e por último a deficiência de um efetivo que permita rodízios que aliviem a tensão especialmente emocional, que culmina com agravos físicos, mentais e psicossociais.

Ocorre que a comunicação violenta recebida de superiores também influencia tanto as doenças e desmotivação no trabalho, como também no desenvolvimento do trabalho e atuação com a população, como relatam, respectivamente, os policiais militares 5 e 7:

Todas as vezes que aconteceu, fui trabalhar mal-humorado e de certa forma transmitia esse mal humor na hora de abordar um cidadão. A prestação do serviço (Informação verbal).

Sinceramente, às vezes me pego replicando a comunicação violenta que tenho sofrido. Sei que estou errada, mas é na maioria das vezes involuntária (Informação verbal).

A literatura especializada aborda o papel do policial militar como pacificador social, com o emprego da mediação e da conciliação no policiamento preventivo. A Constituição Federal de 1988, conforme parágrafo 5º, do artigo 144, faz menção à “polícia ostensiva” e “preservação da ordem pública”. Segundo Nassaro (2012, p. 40), o objeto e a natureza do trabalho das polícias militares “podem ser representados pela permanente busca de pacificação nas relações sociais, por meio da resolução de conflitos diversos, mediante a promoção de acordos ainda que informais”.

De acordo com Lazzarini (1999 apud NASSARO, 2012, p. 41), a atuação policial voltada à prevenção da prática criminal envolve esforço ininterrupto de solução de divergências, “o que evita a evolução de um quadro de conflito para um cenário mais grave caracterizador de infração penal com maior impacto na sensação de segurança”. Assim, ao identificar um conflito que configura

crime ou contravenção penal, o policial militar detém o autor e provoca os registros e providências na esfera de polícia judiciária, atuando na repressão imediata. Porém, cotidianamente, os policiais militares se deparam com muitos conflitos geradores de ocorrências e também intervenções que não chegam a caracterizar infração penal ou que são configuradas no contexto das infrações de ação penal privada ou pública condicionada à representação, como por exemplo as desavenças entre vizinhos por incômodos diversos (NASSARO, 2012).

Reis (2009, p. 22) informa que existem várias possibilidades de solução alternativa de conflitos, mas quatro se destacam: a negociação, a arbitragem, a mediação e a conciliação. Nassaro (2012) indica que as soluções alternativas de conflito também são chamadas de “formas não-violentas de resolução de conflitos”. No entanto, ao verificar a fala dos policiais militares entrevistados, percebe-se que há um fato de reprodução das formas violentas de comunicação, na resolução de conflitos com o cidadão.

Ao serem perguntados se fizeram alguma denúncia contra o agressor, a maioria, com 70%, respondeu que não realizou nenhuma denúncia, enquanto 30% dos entrevistados responderam afirmativamente. O policial militar 1 relata que não denunciou, pois:

Toda vez que alguém vai denunciar um superior por causa de algum fato que ele cometeu contra um subordinado, termina o denunciado sendo perseguido; por isso na ocasião preferi ficar calado e não procurar denunciar (Informação verbal).

Essa fala demonstra certo receio em realizar formalmente a denúncia, visto que o entrevistado acredita que muitas vezes há um tipo de perseguição ao denunciante. Já o policial militar 3 conta que fez “uma denúncia formal ao superior, mas na ocasião não aconteceu nada, nenhuma providência foi tomada” (Informação verbal).

A fala do policial denota um descrédito na realização de alguma providência com relação a atitudes que levam à comunicação violenta no ambiente de trabalho da corporação. Conforme Rosenberg (2006), a comunicação não violenta propõe que o diálogo deve ser utilizado para melhorar a convivência no ambiente de trabalho, facilitando a obtenção de bons resultados, além de aumentar o respeito e tolerância ao outro. Nesse sentido, percebe-se que isso não ocorreu no caso relatado, ficando inclusive sem providências com relação a essa questão.

A respeito da procura por algum tipo de ajuda, 67% dos entrevistados afirmou que buscou assistência profissional, enquanto 33% disse que não teve necessidade. Os policiais militares 3 e 6, nessa ordem, afirmaram que:

Como o meu serviço é bem estressante por iniciativa própria tenho sempre um acompanhamento psicológico para desestressar e tem me ajudado muito (Informação verbal).

Sim, eu procurei, mas só anos depois porque, emocionalmente, não me sentia bem, procurei um psicólogo (Informação verbal).

Nos dois casos, vê-se que os policiais sentiram necessidade de acompanhamento psicológico, por perceber que emocionalmente não estavam se sentindo bem consigo mesmos.

Os policiais militares entrevistados também responderam à seguinte questão: como vê a existência da comunicação violenta no ambiente de trabalho, especialmente para o desenvolvimento das atividades profissionais? Em suas falas, os policiais militares 1 e 5, por essa ordem, ressaltam a naturalização desse tipo de comunicação:

Na área policial militar, a comunicação violenta é algo natural e muitas vezes deixamos passar, vejo uma certa convivência por partados subordinados em não dar um fim e muitas vezes quando assumia o serviço me via pensando no ocorrido e me deixava muitas vezes desatento ao serviço e ficar desatento no serviço policial militar pode ter grave consequências (Informação verbal).

Acho que é vista pela instituição como algo natural, e não se dar conta que sempre prejudica na prestação do serviço diário (Informação verbal).

Os policiais afirmam que a comunicação violenta muitas vezes se apresenta de norma “natural” no ambiente de trabalho militar, em que ocorre uma relativa convivência por parte dos subordinados, pois não denunciam esses fatos. Isso lembra o que Rocha (2017) afirma acerca da “comunicação alienante da vida”, favorecendo uma abertura para o desenvolvimento de um estado violento.

As duas falas também remetem à questão da prestação do serviço à população, o primeiro diz que a comunicação violenta levava a um estado de desatenção durante o trabalho, o que pode ser fatal em algumas situações da atuação policial. O policial militar 5 salienta que a naturalização da comunicação violenta é feita pela instituição, sem levar em consideração as consequências para o trabalho policial.

Essa visão também é corroborada pelo policial militar 3, ao afirmar que:

Prejudica o andamento das atividades, embora esse tipo de Comunicação Violenta não apareça as consequências de imediato, a longo prazo causa problemas de ordem emocional e psíquica, destruindo o espírito de colaboração da equipe, gerando diversos atestados médicos de afastamento do serviço (Informação verbal).

De acordo com Rocha (2017), para a comunicação não violenta existir, o diálogo deve ocorrer de forma livre e compassiva, visando a construção de relacionamentos sinceros e empáticos. A fala do policial militar acima mostra que isso não vem ocorrendo, e que as consequências da comunicação violenta no ambiente laboral podem não aparecer de imediato, mas trazem diversas efeitos a longo prazo e influenciam diretamente o trabalho em equipe. Para a policial militar 7, além da naturalização da comunicação violenta nas instituições militares, existe também a questão cultural:

Acho que é cultural nas instituições militares. A falta de conhecimento e sobre o tema da maioria dos militares também corrobora muito para a violência na comunicação. Para o desenvolvimento no trabalho considero a comunicação violenta extremamente nociva e silenciosa. Desculpe a expressão, mas parece como um câncer que começa silencioso, mas cedo ou tarde vai se revelar de forma drástica. Precisa ser contido na origem (Informação verbal).

Além da questão cultural, a policial militar entrevistada acima traz a reflexão a respeito do desconhecimento sobre a temática, como também ressalta que a comunicação violenta muitas vezes acontece de forma silenciosa. Nesse mesmo sentido, o policial militar 2 revela outra forma pela qual se inicia a comunicação violenta:

Começa como uma brincadeira, mas depois torna-se mais grave. De certa forma, afetou sim em minhas atividades porque não consegui mais ter vontade de trabalhar como antes (Informação verbal).

O policial afirma que, muitas vezes, a comunicação violenta aparece como uma forma de brincadeira. Porém, isso depois vai se tornando mais grave. Rocha (2017) explica que no ambiente de trabalho deve haver uma comunicação expressiva de forma direta e clara, expressando diretamente as necessidades. Isso permite evitar reações defensivas dos outros, impedindo uma interpretação errada ou crítica e aproxima mais compassivamente a outra pessoa.

Sobre a comunicação violenta no trabalho e sua influência na atuação profissional, o e policial militar 4 afirma que:

A Comunicação Violenta no trabalho pode acarretar um péssimo serviço prestado à sociedade, tendo em vista que o profissional de segurança pública vai repassar esses modos não tradicionais no momento da abordagem aos cidadãos. Já presenciei (Informação verbal).

A fala do policial militar 4 reforça a ideia de que a forma com que os policiais são tratados no ambiente de trabalho da corporação influencia

de forma prejudicial a atuação desenvolvida junto aos cidadãos. Nassaro (2012) ressalta o importante papel dos policiais militares como pacificadores, principalmente por serem os primeiros a chegar ao local do primeiro conflito e impedirem o seu agravamento pelo imediato contato com os envolvidos. Nessa perspectiva, ao serem submetidos a formas de comunicação violenta na instituição, seja por colegas ou superiores hierárquicos, os policiais acabam replicando esse tipo de comunicação junto à população, o que vai de encontro ao seu papel de pacificadores de conflitos sociais.

Nesse entendimento, a policial militar 6 deixa uma sugestão e um questionamento acerca do cotidiano no ambiente de trabalho militar:

Vejo que as pessoas poderiam serem mais gentis no dia a dia, não é porque estamos em um ambiente militar que vamos nos tratar de forma tão áspera. Cordialidade nunca é demais não acha? (Informação verbal).

A policial militar entrevistada sugere tratamentos mais corteses entre os profissionais da segurança pública. Isso lembra o que Rosenberg (2006) discorre sobre a comunicação não violenta, que indica o diálogo como forma de melhorar a convivência no ambiente de trabalho, o que também aumenta o respeito e tolerância. Assim, a comunicação não violenta deve ser utilizada visando a obtenção de bons resultados no trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos últimos tempos, fala-se muito em qualidade de vida, em equilíbrio orgânico e pessoal, harmonia entre o corpo e a mente, como fatores significativos para se usufruir longevidade com boa qualidade de vida e bem-estar físico, social e psicomental. Sem sombra de dúvidas, o ambiente do trabalho, em que é natural ser colocado frequentemente e continuamente em situações de desafios e produtividade, torna-se praticamente inexorável que o trabalhador esteja em plenas

condições físicas, mentais psicossociais para o bom desempenho de suas funções profissionais (FERREIRA; REIS; PEREIRA, 1999).

Diante desses desafios de conciliar produtividade com qualidade no trabalho e do trabalhador, faz-se necessário a identificação de elementos da comunicação não violenta no trabalho militar, visando minimizar os agentes agressores da saúde física e mental. Esses agentes repercutem nas relações de trabalho e no atendimento ao público externo, que se mal sucedida reverbera em mais alterações orgânicas que prejudicam a vida como um todo e obviamente o pleno desempenho no ambiente de trabalho.

Nessa perspectiva, deve-se observar a linguagem policial como elemento de intervenção na sua realidade profissional interna e externa a corporação militar favorecendo a comunicação com aspectos não violentos. Além disso, a comunicação não violenta visa estimular o policial militar à aquisição de um vocabulário linguístico que favoreça a comunicação e resolução de conflitos. Por outro lado, propõe desenvolver uma capacitação e formação de pessoal com competências e habilidades que favoreçam a comunicação não violenta e estratégias de bloqueio e/ou interrupção desse tipo de comunicação.

A pesquisa procurou refletir, a partir das relações verbais no ambiente militar, sobre a comunicação violenta e a comunicação não violenta no ambiente de trabalho da Polícia Militar do Rio Grande do Norte. Com isso, pretendeu-se retratar também a busca de qualidade de vida no trabalho para esses profissionais, que enfrentam afastamentos por motivos de agravos à saúde pessoal e problemas interrelacionais com o público interno e externo.

Observou-se que os policiais têm percepção sobre questões de cuidado da saúde física, mental e psicossocial com a prática de comunicação não violenta para proporcionar um convívio mais significativo e salutar com os seus colegas de trabalho e sociedade como um todo,

fortalecendo os seus vínculos pessoais, assim como a sua autoestima geral, com consequentes avanços quantitativos e qualitativos na produtividade laboral para uma melhor prestação de serviços à sociedade do Rio Grande do Norte.

No entanto, a pesquisa demonstrou que existe ausência de um acompanhamento efetivo e diário dos policiais militares, no que diz respeito a sua saúde física, mental e psicossocial e o aumento progressivo dos constantes afastamentos destes policiais por razões patológicas em consequência a uma vida de exposição contínua a condições de estresse, tanto no enfrentamento da violência, como

no tipo de postura, falas e discursos internos dotados de uma comunicação violenta que agravam as relações pessoais e culminam em provocar risco a saúde desses trabalhadores.

Portanto, se faz necessário a elaboração de mecanismos que venham minimizar estas ocorrências de comunicação violenta, diminuindo mais um agente agressor da boa qualidade de vida no trabalho como um todo, podendo reduzir os afastamentos profissionais, que beneficiariam todo o seio da sociedade que necessita contar com os serviços de segurança pública da Polícia Militar do Estado do Rio Grande do Norte.

REFERÊNCIAS

- CORREA, Vivian. A importância do diálogo e da comunicação não-violenta no desenvolvimento do líder. In: CARRAMENHA, Bruno (Org.) **Comunicação com Líderes e Empregados**. São Paulo: Editora In House, 2016.
- FERREIRA, A. A.; REIS, A. C. F.; PEREIRA, M. I. **Gestão Empresarial**: de Taylor aos nossos dias. Evolução e tendências da moderna administração de empresas. São Paulo: Editora Pioneira, 1999.
- NASSARO, Adilson Luís Franco. O policial militar pacificador social: emprego da mediação e da conciliação no policiamento preventivo. **Revista LEVS/UNESP**, Marília, ano 2012, edição 10, dez., 2012.
- OLIVEIRA, M. A. Dilemas na Gestão da Qualidade e da Qualidade de Vida no Trabalho. In: Encontro Internacional de Gestão de Competências em Qualidade de Vida no Trabalho, 1. **Anais...**, São Paulo: FEA/USP, FIA, PROPEG, 1998.
- PEREIRA, A.M.T.B. **O estresse e a síndrome de Burnout no trabalho docente**: Algumas Reflexões. Curitiba-PR (UEM), 2003.
- REIS, Helena dos Santos. **Polícia e mediação de conflitos**: capacitação de policiais militares mediadores. São Paulo: CAES. 2009.
- ROCHA, Caroline Reis. **Manual de comunicação não violenta para organizações**. Brasília: UNB, 2017.
- ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006.