

CONTRIBUIÇÕES DA COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA NO ENSINO SUPERIOR

Contributions of non-violent communication in higher education

Contribuciones de la comunicación no violenta en la educación superior

Ana Laura Menezes

<https://orcid.org/0000-0002-6555-2530>

Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Centro de Educação à Distância
Uberaba, MG, Brasil

Jacqueline Denubila Costa

<https://orcid.org/0000-0001-6019-1935>

Universidade de São Paulo, Escola de Engenharia de São Carlos
São Carlos, SP, Brasil

Larissa Martins Cordeiro

<https://orcid.org/0000-0001-5370-3904>

Universidade Federal de São Carlos, Departamento de Enfermagem
São Carlos, SP, Brasil

Márcia Helena de Lima

<https://orcid.org/0000-0002-2043-1786>

Universidade Federal do Triângulo Mineiro, Departamento de Educação
Uberaba, MG, Brasil

Resumo

Introdução: A Comunicação não-violenta (CNV) é uma abordagem que possui como fundamentos características eficientes na resolução de problemas. No entanto, seu uso ainda é recente no ambiente educacional. **Objetivos:** avaliar as evidências disponíveis na literatura sobre a CNV no ensino superior, assim como apresentar os benefícios do seu uso no ambiente acadêmico. **Método:** Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, desenvolvido por meio de uma revisão integrativa da literatura. Foram priorizados estudos nas bases de dados eletrônicas Portal de Periódico CAPES, Portal Regional da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Google Scholar a partir dos descritores "Comunicação não-violenta", "Ensino", "Instituições de Ensino Superior", "Nonviolent Communication", "Teaching" e "Higher Education Institutions". **Resultados:** Foram identificados na busca inicial 188 artigos. Desses, 07 foram incluídos nessa revisão. Houve predomínio de publicações do Brasil, no ano de 2020 e no idioma inglês. Os achados revelam que a CNV no ambiente educacional contribui para a melhora das relações entre alunos, entre alunos e professores e entre esses e seus pares. Além disso, contribui no acolhimento e identificação das necessidades próprias e dos outros e na promoção da cultura de paz, diminuindo a violência. **Conclusão:** Tais resultados podem auxiliar os profissionais da educação a identificar os benefícios do uso da CNV e utilizá-las no ambiente educacional, a fim de que novas relações sejam estabelecidas e para que aquelas já existentes sejam ressignificadas, por meio do diálogo compassivo, atento e acolhedor.

Palavras-chave: Comunicação. Ensino. Instituições de Ensino Superior.

Abstract

Introduction: Non-violent Communication (NVC) is an approach that has efficient characteristics in problem solving as its foundations. However, its use is still recent in the educational environment. **Objective:** to assess the evidence available in the literature on NVC in higher education, as well as to determine the benefits of its use in the academic environment. **Method:** This is a study with a qualitative approach, developed through an integrative literature review. Studies were searched in the electronic databases Portal de Periódico CAPES, Regional Portal of the Virtual Health Library and Google Scholar using the descriptors "Nonviolent Communication", "Teaching" and "Higher Education Institutions". **Results:** In the initial search, 188 articles were identified. Of these, 07 were included in this review. There was a predominance of publications from Brazil, in 2020 and in the English language. The findings suggest that NVC in the educational environment contributes to the improvement of relationships between students, between students and teachers, and between these and their peers. In addition to welcoming and identifying their own and other's needs and promoting a culture of peace, which contributed to the reduction of violence. **Conclusion:** Such results can help education professionals to identify the benefits of using NVC and use them in the educational environment, so that new relationships are established and existing relationships are ressignified through dialogue compassionate, attentive and welcoming.

Keywords: Communication. Teaching. Higher Education Institution.

Resumen

Introducción: La Comunicación No Violenta (CNV) es un enfoque que tiene como fundamento características de eficiencia en la resolución de problemas. Sin embargo, su uso es aún reciente en el ámbito educativo. **Objetivo:** evaluar la evidencia disponible en la literatura sobre CNV en la educación superior, así como determinar los beneficios de su uso en el ámbito académico. **Método:** Se trata de un estudio con enfoque cualitativo, desarrollado a través de una revisión integradora de la literatura. Se buscaron estudios en las bases de datos electrónicas Portal de Periódico CAPES, Portal Regional de la Biblioteca Virtual en Salud (BVS) y Google Scholar utilizando los descriptores "Comunicación No Violenta", "Educación" e "Instituciones de educación superior". **Resultados:** En la búsqueda inicial se identificaron 188 artículos. De estos, 07 se incluyeron en esta revisión. Predominaron las publicaciones de Brasil, en 2020 y en idioma inglés. Los hallazgos sugieren que la CNV en el entorno educativo contribuye a la mejora de las relaciones entre estudiantes, entre estudiantes y profesores, y entre estos y sus compañeros. Además, contribuye a acoger e identificar las necesidades propias y ajenas y promover una cultura de paz, reduciendo la violencia. **Conclusión:** Estos resultados pueden ayudar a los profesionales de la educación a identificar los beneficios del uso de la CNV y utilizarlos en el entorno educativo, para que se establezcan nuevas relaciones y se resignifiquen las que ya existen, a través de un diálogo compasivo, atento y acogedor.

Palabras clave: Comunicación. Enseñanza. Instituciones de Enseñanza Superior.

Como Citar:

Menezes, A.L.C., Costa, J.D., Cordeiro, L.M. & Lima, M.H. (2023). Contribuições da comunicação não-violenta no ensino superior. Rev. Interinst. Bras. Ter. Ocup. 7(1), 1575-1590. DOI: 10.47222/2526-3544.rbto48603

Introdução

Ao ingressarem no ensino superior, os estudantes experimentam mudanças as quais refletem na vida pessoal e profissional. O primeiro ano na universidade é marcado por experiências que vão além da profissionalização, como a mudança de casa e de cidade, para aqueles que saem de suas cidades natais, a adaptação a uma nova rotina, a realização de novas atividades e ao desempenho de novos papéis ocupacionais (Teixeira, 2008).

Segundo a American Occupational Therapy Association - AOTA (2015, p.8) "os papéis são conjuntos de comportamentos esperados pela sociedade, modelados pela cultura, podendo ser conceituados e definidos pelo indivíduo". Tais papéis contribuem para a construção da identidade pessoal e social a partir da organização do comportamento e do uso do tempo, envolvendo os indivíduos em uma estrutura social (AOTA, 2015).

De acordo com o Modelo de Ocupação Humana, desenvolvido por Kielhofner, o ser humano é compreendido como um sistema aberto que está em constante interação com o ambiente físico, social e cultural, ou seja, um ser que se engaja em ocupações desenvolvidas por meio de três subsistemas: volição, que motiva a ocupação (valores, interesse e conhecimento); habituação, que organiza o comportamento ocupacional; e capacidade de desempenho, responsável pelas habilidades necessárias para a conquista de comportamento. Esses três aspectos pessoais certificam o desempenho necessário de papéis ocupacionais (Ferrari, 1991).

Nota-se então que o ambiente é um fator influente, que determina não só os locais físicos que os estudantes frequentam, como a sala de aula, mas também os recursos sociais que podem ser potencializadores ou limitadores no desempenho de papéis e funções (Cesar da Cruz, 2018).

A transição para o ensino superior muitas vezes implica em transformações nas estruturas sociais dos estudantes, que passam a conhecer e conviver com novas pessoas em um contexto diferente do que estava habituado. Além disso, a permanência no curso, devido à autonomia que é esperada do estudante em relação ao seu processo de aprendizagem, assim como a preocupação com o futuro após formatura pode ocasionar insegurança e ansiedade (Teixeira et al., 2008).

Logo, o processo de adaptação à vida universitária demanda relações de apoio. No entanto, a diferença de idade, de valores pessoais e dos papéis sociais diversificam essas relações, o que exige habilidades emocionais e de comunicação. É criado também expectativas quanto à relação com os professores, sobre como será essa relação, se haverá orientações e assistência (Bardagi & Hutz, 2005).

De acordo com Bardagi e Hutz (2005), a relação professor-aluno é vista com excesso de formalidade e pouco envolvimento dos professores no cotidiano acadêmico dos estudantes. Ainda de acordo com os

autores, no decorrer da formação universitária, os maiores níveis de interesse nos conteúdos e atividades específicas da área, assim como as relações de amizade estabelecidas ao longo desse processo podem estar relacionados à maior segurança e satisfação com a escolha do curso (Bardagi & Hutz, 2005).

Há ainda fatores que podem atuar como barreiras ou facilitadoras para a permanência no ensino superior e afetar as relações estabelecidas nesse âmbito, como também o bem-estar e a qualidade de vida. Esses fatores podem ser subdivididos em questões diretamente relacionadas ao aluno, tais como condições socioeconômicas, ao corpo docente, ao ambiente de ensino, ao ambiente institucional, no que se refere às formas institucionais de poder, por exemplo, e às políticas de saúde e de educação, que devem nortear ações para que as relações desiguais não sejam mantidas, mas sim eliminadas (Souza & Costa, 2019).

De acordo com Kielhofner (2002), as necessidades de cada indivíduo são formadas fundamentadas em diversos fatores intrínsecos e extrínsecos, que influenciam o senso de capacidade e com isso estão ligados à sensação de frustração e à tomada de decisão ao cessar alguma atividade.

O estudo de Anversa et al. (2018), que teve como objetivo comparar e refletir sobre a qualidade de vida de discentes do primeiro e do último ano de três cursos de saúde de uma Universidade Federal da região Sul do Brasil, identificou que os universitários apresentaram baixo escore de qualidade de vida no primeiro e último ano da graduação, o que pode ser um indicador da necessidade dos alunos terem uma rede de suporte que os orientem, os acolham e proporcione a resolução de conflitos, para que as situações estressoras não afetem o desempenho acadêmico, assim como a qualidade de vida dos alunos e também dos professores.

Ainda segundo os autores, além dos desafios ao longo da formação universitária e preocupação com o futuro após conclusão do curso, os estudantes podem apresentar baixa qualidade de vida devido à fragilidade dos vínculos sociais, exigências e frustrações educacionais (Anversa et al., 2018). Portanto, a CNV pode ser uma ferramenta útil para o estabelecimento da rede de suporte necessária, fortalecendo os vínculos através de uma comunicação compassiva e empática.

A CNV é considerada um método baseado em competências de linguagem e comunicação desenvolvido por Marshall Rosenberg, que tem como foco a comunicação empática. Em seu livro denominado "*Comunicação Não Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e interpessoais*", Rosenberg (2006) define a CNV como um conjunto de técnicas discursivas desenvolvidas a partir de quatro componentes: observação, sentimentos, necessidades e demandas.

O primeiro componente consiste na observação sem julgamento. De acordo com Rosenberg (2006), as avaliações e julgamentos podem ocasionar atitudes defensivas, resistência e afastamento do interlocutor. Logo, deve-se observar sem inferir ou avaliar, para atingir o objetivo de aproximação, proposto pela CNV. O autor ainda orienta evitar o uso de palavras associadas a exageros de linguagem,

como *nunca* e *sempre*, pois possuem caráter de julgamento ao que está sendo observado, assim como comparações.

Nessa linha de análise, outro fator que deve ser evitado nesse primeiro componente é a negação da responsabilidade pessoal pelos sentimentos e pensamentos, ou seja, a atitude de atribuir ao outro a responsabilidade pelo que você sente e pensa. "O que os outros fazem pode ser o estímulo para nossos sentimentos, mas não a causa". (Rosenberg, 2006, p.79). Dessa forma, quando a observação é construída de acordo com os fundamentos da CNV, sem julgamentos, possibilitar-se-á a aproximação e a expressão dos sentimentos, que é o segundo componente da CNV.

Este componente é fundamental para a identificação de necessidades, entende-se que para saber se expressar de forma clara e objetiva sobre o que se sente e saber diferenciar os pensamentos dos sentimentos, favorece a conexão entre as pessoas e auxilia na resolução de conflitos e no reconhecimento das necessidades, terceiro componente da CNV, o qual possibilita o reconhecimento da origem dos sentimentos e compreensão de como as atitudes e palavras dos outros não são a causa dos próprios sentimentos, e sim, as escolhas individuais. Portanto, a avaliação e a identificação das necessidades devem ser feitas por cada um consigo mesmo e demanda atenção na percepção dos sentimentos (Rosenberg, 2006).

O quarto componente, elaboração de demandas, inclui a expressão clara sobre o que é pedido e deve-se evitar expressar o que não é pedido, como "não quero assistir essa aula", pois demandas formuladas de maneira negativa podem resultar em equívocos e resistência no diálogo. Dessa forma, durante a comunicação, as solicitações sobre o que se deseja devem ser compreensíveis e esclarecedoras, na forma de ações concretas que possam ser realizadas naquele contexto, para isso é recomendado evitar o uso de frases ambíguas, vagas e abstratas (Rosenberg, 2006).

Assim, a CNV foi considerada um guia que contribui para a reformulação de como o ser humano se expressa e ouve o outro, portanto tais componentes devem ser utilizados, a fim de relacionar-se com o outro e consigo mesmo, de maneira significativa, produtiva e benéfica (Rosenberg, 2006).

Almeida (2019) definiu a CNV como a "*síntese de uma filosofia de vida baseada em consciência, afeto, empatia, generosidade e respeito*" (Almeida, 2019, p. 2). Com uso da técnica, é possível restabelecer um vínculo comunicativo fragilizado e resolver conflitos momentâneos ou permanentes, contribuindo para a melhora das relações.

Nesse sentido, usualmente, no ambiente acadêmico, seja entre os alunos ou entre alunos e docentes, ou entre docentes e seus pares, é possível identificar comunicações agressivas, apáticas, com respostas prontas, repetitivas e muitas vezes carregadas de julgamento. Segundo Rosenberg (2006), durante a comunicação, a atenção do comunicador pode se concentrar mais em classificar, analisar e determinar níveis de erro, quando o ideal seria focar no que se precisa e no que não está sendo obtido.

Essa atenção voltada para o julgamento refere-se a algo subjetivo. A crítica direcionada ao outro frequentemente é por não se comportarem da maneira que se é esperado ou que melhor agradaria o indivíduo que está estabelecendo a comunicação, visto que se uma pessoa se comportar da mesma maneira ela pode ser classificada de diferentes formas a partir do julgamento daquele com quem ela está se comunicando (Almeida, 2019).

A partir do uso da CNV é possível perceber que as interações ocorram com mais respeito, atenção e empatia, por meio da escuta ativa e profunda, sem julgamentos, a partir da atenção à observação, sentimentos, necessidades e demandas, que auxilia consequentemente na reformulação da maneira como se expressa e ouve o outro (Rosenberg, 2006);

Com isso, esta técnica pode ser compreendida como uma prática de comunicação revolucionária para as relações humanas. De acordo com Pelizzoli (2012), a CNV é uma potente ferramenta para resolução de conflitos, em todos os ambientes, desde o doméstico, religioso, judicial até o educacional.

Mediante o exposto, a comunicação é o que permite estabelecer as relações, comunicar é um ato fundamental para o ser humano, pois é através da comunicação (seja essa verbal ou não verbal) que o indivíduo imprime sua imagem e se constitui como ser social. Dessa forma, através da CNV, o indivíduo foca-se na escuta profunda de si e dos outros, o que pode acarretar maior motivação e entrega nas relações. Além de possibilitar o aprimoramento das relações sociais e habilidade emocionais, a CNV beneficia também os processos de aprendizagem (Pelizzoli, 2012; Almeida et al., 2019).

[...] Esta metodologia pode ser associada ao Círculo de Cultura de Freire, em que o diálogo em círculo, em colaboração, permite a reelaboração do mundo, emergindo uma consciência crítica, onde os participantes extrojetam, pela força catártica da metodologia, seus sentimentos, suas opiniões: de si, dos outros e do mundo (Furtado, 2012, p. 11).

Na CNV, os diálogos se tornam criativos, tocantes, presentes, com atenção nos sentimentos e nas necessidades humanas e deixam de ser diálogos repetitivos, superficiais, que podem resultar na violência contra si e contra os outros. Sendo assim, um dos benefícios do uso da CNV é o estabelecimento de relações positivas. No ambiente educacional, essa abordagem contribui ainda para o ensino e aprendizagem, pois, a partir do momento que o educador identifica quais são as reais necessidades do educando, se torna mais fácil elaborar o ensino e esse estar adequado a tais demandas. Da mesma forma, quando o educando identifica as necessidades do educador, estabelece empatia e este pode ser mais participativo no seu processo ensino-aprendizagem (Almeida et al., 2019).

Essa abordagem pode ainda ser utilizada para a quebra de paradigmas, através da inclusão de temas relacionados a cultura local e global, numa perspectiva educacional, pois a CNV estimula o desenvolvimento de habilidades emocionais e cognitivas de contribuindo para que todos sejam capazes de conviver com o que é diferente da sua realidade e de promover mudanças a partir de suas vivências.

Assim, a CNV no ambiente educacional vai além de oportunizar a mediação de conflitos e uma reeducação verbal e postural aos indivíduos, objetivando ser um degrau para uma cultura de paz (Almeida et al., 2019).

Por outro lado, a comunicação no ambiente educacional pode eventualmente não ser clara e precisa, com julgamentos e ausência de empatia, conduzindo a conflitos e relações desestabilizadas entre alunos e docentes. Com isso, a comunicação é um elemento essencial no processo ensino-aprendizagem, podendo contribuir tanto positivamente como negativamente para ele.

Nesse contexto, a CNV é vista como uma abordagem que possui como fundamentos a compaixão e a empatia, características vistas como eficientes na resolução de problemas no ambiente educacional. Além disso, o seu uso pode resultar em diversos benefícios para os alunos e docentes, como a harmonia na relação entre estes e os pares, bem como estimular as habilidades socioemocionais, o que pode ainda auxiliar no desenvolvimento da inteligência emocional. Posto isto, o objetivo do presente estudo foi levantar e discutir a produção científica sobre a CNV no ensino superior, assim como apresentar os benefícios do seu uso no ambiente acadêmico.

Métodos

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, desenvolvido por meio de uma revisão integrativa da literatura, a qual permite a identificação, síntese e a análise do conhecimento científico já fornecido sobre o tema pesquisado, possibilitando conclusões gerais a respeito de uma área particular em estudo (Ursi & Galvão, 2006; Mendes et al., 2008).

O percurso metodológico da presente revisão integrativa ocorreu a partir das seguintes etapas: 1) Identificação da questão norteadora, estabelecimento de descritores e de critérios de inclusão e exclusão dos artigos; 2) seleção dos artigos; 3) categorização dos estudos; 4) definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados; 5) análise e discussão dos resultados; 6) síntese do conhecimento evidenciado nos artigos ou apresentação da revisão integrativa (Mendes et al., 2008).

Foi levantada a seguinte questão de pesquisa, que norteou a busca bibliográfica: Quais os estudos estão sendo desenvolvidos com a temática "o uso da comunicação não-violenta no ensino superior"?

A busca dos artigos foi realizada nas bases de dados eletrônicas Portal de Periódico CAPES, Portal Regional da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Google Scholar em junho de 2021 a partir da associação dos Descritores: "Comunicação não-violenta", "Ensino", "Instituições de Ensino Superior", "*Nonviolent Communication*", "*Teaching*" e "*Higher Education Institutions*". Ainda, foi utilizado o operador booleano AND a fim de ampliar a sensibilidade (recuperação de estudos alinhados à questão de pesquisa).

Os critérios de inclusão foram: estudos disponíveis na íntegra eletronicamente, nos idiomas inglês, português ou espanhol, publicadas entre junho de 2011 a junho de 2021. Estudos fora do escopo temático pretendido foram excluídos, assim como revisões da literatura.

Para viabilização da coleta dos dados e para caracterizar os estudos selecionados, foi utilizado um roteiro de elaboração própria contendo as seguintes informações: título do artigo, autores e ano de publicação, objetivo proposto, metodologia do estudo e principais resultados apresentados. Posteriormente, os dados obtidos foram agrupados e apresentados em quadro, para possibilitar melhor visualização dos estudos inseridos na revisão integrativa. Tal processo permitiu a análise dos resultados e discussão de dados construídos posteriormente.

Resultados e discussão

Dos 188 artigos identificados na busca inicial, 181 foram excluídos após leitura dos títulos, resumos e artigos na íntegra, e 07 foram selecionados para este estudo (figura 1).

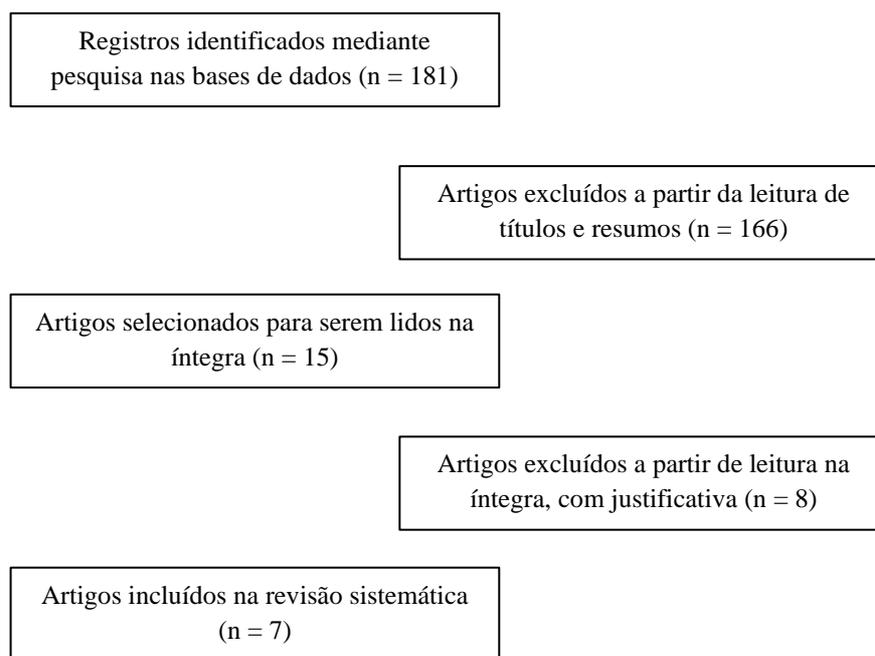


Figura 1. Fluxograma das etapas de seleção dos artigos incluídos na revisão integrativa.

Dos estudos selecionados, a maioria foi publicada no ano de 2020 (n=3) e no ano de 2019 (n=2). O idioma predominante foi o inglês (n=4). Houve maior quantidade de pesquisas realizadas no Brasil, seguido do Estados Unidos da América (quadro 1).

Os objetivos, metodologia e principais resultados dos estudos incluídos na presente revisão estão descritos no quadro 1.

Quadro 1. Características dos estudos incluídos na revisão integrativa sobre Comunicação Não-Violenta no Ensino Superior. Uberaba – MG. 2021

Título/Autor/Ano	Objetivos	Metodologia	Principais Resultados
Por uma comunicação autêntica na educação a distância: Aproximações entre a comunicação não violenta e a EAD (Vieira, 2020).	Analisar a comunicação dos alunos do curso de Licenciatura em Pedagogia- educação Profissional Tecnológica, ofertado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do sul de Minas Gerais (IFSULDEMINAS, através da Universidade Aberta do Brasil (UAB).	Análise qualitativa das avaliações enviadas nos processos de matrícula semestral, a partir dos conceitos da teoria da Comunicação não Violenta (CNV), desenvolvida por Marshall Rosenberg. Local de pesquisa: Moodle do IFSULDEMINAS.	Os comentários inseridos pelos alunos nos momentos de avaliação do curso estão repletos de julgamentos. Não apresentam pedidos específicos, o que não possibilita a efetivação de ações concretas. A CNV se revelou uma boa estratégia para aprimoramento desta comunicação no AVA e será realizado um projeto de aprofundamento dos estudos iniciais nas atividades do curso e de prática da CNV com os sujeitos.
Neurociência, comunicação não violenta e educação a Distância: possíveis aproximações (Grossi et al., 2020).	Verificar se as ações pedagógicas desenvolvidas em Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) dos cursos técnicos do CEFET-MG ofertados a distância utilizam os critérios da comunicação não violenta (CNV)	Pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, tendo como procedimento técnico um estudo de caso. Local de pesquisa: Moodle do CEFET-MG.	A existência e o uso de diversas tecnologias presentes no AVA, bem como a compreensão da importância da empatia nas relações humanas, têm permitido a CNV entre os professores, tutores e alunos dos cursos técnicos a distância do CEFET-MG. Porém, algumas melhorias se fazem necessárias, como a criação de sistemas de apoio e uma maior agilidade para os feedbacks dos tutores para os alunos.
Ensinando 'felicidade': aprendizagem socioemocional no ensino superior (Gonçalves, 2019).	Relatar uma experiência em curso de implementação da disciplina optativa Felicidade, centrada no desenvolvimento de competências socioemocionais, em uma instituição de ensino superior no segundo semestre de 2019.	Relato de caso de uma disciplina que visa desenvolver o bem-estar e habilidades socioemocionais por meio de práticas e reflexões que aliam campos interdisciplinares como a Psicologia Positiva, Neurociência e a Filosofia. Local de pesquisa: Brasil.	Promover cultura de empatia e CNV encontra-se dentro dos objetivos específicos da disciplina, que foi estruturada em quatro unidades temáticas, onde uma delas abrangia CNV, empatia, relacionamentos positivos e gratidão. A disciplina ainda está em curso, mas o engajamento dos estudantes nas atividades propostas e seus relatos sobre as experiências são encorajadores.
Nonviolent Communication Training Increases Empathy in Baccalaureate Nursing Students: A Mixed Method Study (Nosek; Gifford; Kober, 2014).	Testar uma intervenção de comunicação não violenta (CNV) com estudantes de bacharelado em enfermagem para examinar seu efeito na empatia.	Um projeto de pré / pós-teste de grupo único de métodos mistos incorporando o Índice de Reatividade Interpessoal (IRI) para medida de empatia. Um teste t de amostras emparelhadas foi calculado para comparar as médias das pontuações pré e pós-intervenção. ANOVA de uma via foi usada para examinar as diferenças entre os grupos. Métodos interpretativos foram usados para analisar dados coletados por meio de entradas de diário durante o treinamento e grupos de foco imediatamente após e 2 anos após a intervenção. Local de pesquisa: EUA	Os resultados quantitativos revelaram um aumento na empatia (69,1 para 71,4, p = 0,037) após o treinamento. As análises qualitativas demonstraram impacto positivo da CNV na empatia consigo mesmo e com os outros. O impacto clínico foi especialmente notado ao trabalhar com pacientes psiquiátricos.
Promoting nonviolent communication in	Identificar as atitudes e preocupações dos	Método qualitativo. Compreendeu duas etapas: 1) análise dos documentos do site	Os alunos da Faculdade de Engenharia de Petróleo e Gás que interagiram mais durante suas aulas / atividades na

higher Education (Mărgărițoiu; Eftimie, 2019).	alunos em relação à não violência no ambiente universitário intercultural e aos alunos estrangeiros e analisar as formas de promover a comunicação não violenta no ensino superior.	da universidade sobre os objetivos e práticas de garantir um ambiente universitário intercultural; 2) envolveu a entrevista em grupo com 30 alunos com idades entre 18 e 21 anos. Local de pesquisa: Romênia	universidade com os alunos estrangeiros estão mais abertos para aceitar a diversidade cultural. Isso indica que a diversidade intercultural promovida em um ambiente educacional seguro pode ser uma premissa de CNV.
Preventing Empathic Distress and Social Stressors at Work Through Nonviolent Communication Training: A Field Study With Health Professionals (Wacker; Dziobek, 2018).	Avaliar o treinamento em CNV de profissionais da saúde em uma organização de saúde pública.	Um grupo de profissionais da saúde participou de um minicurso de CNV de 3 dias e completou questionários antes e 3 meses após o treinamento. Mudanças nas habilidades de CNV, sofrimento empático, empatia e estressores sociais no trabalho foram comparados com dados de um grupo controle sem treinamento. Foi observado o comportamento de comunicação dos participantes que fizeram o minicurso em CNV imediatamente antes e após a intervenção. Local de pesquisa: Alemanha	Identificou-se a promoção das habilidades de CNV nos participantes do minicurso, conforme evidenciado por aumento do comportamento de verbalização da emoção e aumento do uso de CNV no trabalho. A angústia empática diminuiu e um aumento de estressores sociais no trabalho foi evitado por um aumento da verbalização da emoção. As descobertas demonstram que o treinamento em CNV pode ser um meio eficaz para promover habilidades emocionais e interpessoais e prevenir sofrimento empático e estressores sociais no trabalho em indivíduos que trabalham em ambientes socioemocionalmente desafiadores.
The Practice of Nonviolence: Teaching an Undergraduate Course in Nonviolent Communication (Lauricella, 2019).	Descrever 10 dicas relativas ao ensino de um curso em Comunicação Não Violenta (CNV)	Guia de recomendações. Descreve sugestões de leituras, atividades e projetos ao longo de um semestre de um curso de graduação.	O artigo aborda como os alunos podem aprender a teoria e a prática da CNV por meio de leituras e atividades que abordam problemas sociais como sexismo, racismo, preconceito e violência contra si mesmo e ao meio ambiente. São fornecidas sugestões específicas e maneiras criativas em que os alunos podem se envolver com as leituras para que eles tenham a propriedade de sua experiência em sala de aula. Detalhes sobre um projeto independente de longo prazo proporcionando liberdade de criatividade em trabalhos fora da classe estão incluídos, bem como sugestões para atividades interativas presenciais em sala de aula.

Fonte: Elaborado pelo autor

Dois artigos avaliaram a comunicação escrita, no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) das Instituição de Ensino onde foram realizadas as pesquisas (Vieira, 2020; Grossi et al., 2020). Um dos artigos revelou uma falha na comunicação entre alunos e professores que impactou negativamente a efetivação de ações concretas. Com isso, a CNV se apresentou como uma boa estratégia para aprimorar essa comunicação (Vieira, 2020). Já o segundo artigo identificou a CNV sendo utilizada entre os professores, tutores e alunos no AVA, porém ainda se faz necessário melhorias no sistema para que a CNV tenha maior alcance e seja realizada por todos (Grossi et al., 2020).

Cabe destacar o papel central da comunicação virtual na educação a distância e no ensino remoto, que foi rapidamente imposto desde março de 2020, quando as instituições de ensino interromperam as

atividades letivas devido à pandemia do COVID-19. Essa interrupção levou ao adiamento de projetos acadêmicos e futuro, como formatura e inserção no mercado de trabalho, e ocasionou desafios como a dificuldade ou ausência de acesso à internet e materiais bibliográficos, manejo de ferramentas virtuais de ensino e sobrecarga de trabalho, fatores que podem contribuir para o aumento da ansiedade, insegurança e estresse (Teixeira & Dahl, 2020; Duque et al., 2021).

Portanto, nesse cenário, fez-se necessário uma comunicação acolhedora, empática e compassiva, a fim de evitar fatores estressores e reinventar o cotidiano, através de escuta ativa, observação sem julgamento, definição clara das necessidades e autoconhecimento dos sentimentos. Para isso, a CNV assume um papel central, auxiliando nesse processo de ensino remoto, distanciamento social e reclusão (Rosenberg, 2006).

Nos resultados dos artigos selecionados para a presente revisão, foi observada a realização e proposta de disciplinas e cursos que visavam a promoção da CNV juntamente com outras habilidades socioemocionais (Nosek, Gifford & Kober, 2014; Wacker & Dziobek, 2018; Gonçalves, 2019). No estudo de Nosek, Gifford e Kober (2014) foram demonstrados que a aplicação da CNV traz benefícios pessoais e no âmbito profissional. Os autores identificaram que a CNV teve um impacto positivo no aumento da empatia de estudantes de bacharelado em enfermagem, tanto consigo mesmo quanto com os outros, especialmente com os pacientes.

Isso também foi observado no estudo realizado na Alemanha com profissionais da saúde que participaram de um minicurso de 3 dias sobre a CNV. Após o término deste, identificou-se aumento do comportamento de verbalização da emoção e aumento do uso da CNV no trabalho. Além disso, a angústia empática dos profissionais de saúde participantes diminuiu e foi evitado um aumento de estressores sociais no trabalho devido à melhora da verbalização da emoção. Com a CNV, os participantes se sentiram mais à vontade para compartilhar suas emoções e sentimentos, sem receio de serem julgados. Dessa forma, o treinamento em CNV pode ser um meio eficaz para promover habilidades emocionais e interpessoais e prevenir sofrimento empático e estressores sociais no trabalho, principalmente em indivíduos que trabalham ou irão trabalhar, como no caso dos alunos, em ambientes socioemocionalmente desafiadores (Wacker & Dziobek, 2018).

A expressão dos sentimentos e a identificação de uma necessidade são o segundo e terceiro passo na aplicação da CNV. De acordo com Rosenberg (2006), quando não se encobre o desconforto e há uma manifestação clara sobre os sentimentos, há maior possibilidade de uma atmosfera mais acolhedora, visto que isto pode ocasionar em um rompimento de hierarquias, preconceito e poder. Tal atitude possibilita que a pessoa com quem se comunica se identifique com o interlocutor e sinta afeição por ele. Só após a expressão clara sobre os sentimentos que é possível identificar as necessidades.

Incluir a CNV como conteúdo e tema principal de disciplinas e cursos podem auxiliar os alunos no enfrentamento do estresse e ansiedade, além de promover o desenvolvimento de habilidades socioemocionais (Gonçalves, 2019).

No artigo de Lauricella (2019), é descrito um guia de recomendações com sugestões de leituras, atividades e projetos para auxiliar o ensino da CNV em um curso de graduação. A autora descreve como os alunos podem aprender a teoria e a prática da CNV por meio de leituras e atividades que abordam problemas sociais como sexismo, racismo, preconceito e violência contra si mesmo e ao meio ambiente. Ainda são fornecidas sugestões específicas e maneiras criativas em que os alunos podem se envolver com as leituras, bem como sugestões para atividades interativas presenciais em sala de aula.

A comunicação não-violenta, transposta para o ambiente da sala de aula, figura como uma destas ações possíveis, e com excelência, visto que é capaz de aglutinar, a um só tempo, colaboração, proposição e dialogicidade, fatores que podem servir de parâmetros, ou pontos de partida, para refletirmos os desafios que este tipo de trabalho docente propõe, e, assim, aproximarmos-nos cada vez mais da construção de uma escola onde não só as relações mas também as ferramentas e perspectivas de ação primem por modos democráticos de expressão e construção (Oliveira, 2019, p, 113).

Por fim, em estudo realizado na Romênia, foi identificado que a diversidade intercultural promovida em um ambiente educacional seguro pode ser uma premissa da CNV. Os alunos da Faculdade de Engenharia de Petróleo e Gás participantes da pesquisa que tinham maior interação durante as aulas com alunos estrangeiros se mostraram mais abertos para aceitar a diversidade cultural e promover a cultura de paz (Mărgărițoiu & Eftimie, 2019). O que corrobora os resultados apresentados no estudo de Almeida et al. (2019), no qual a CNV no ambiente educacional possibilitou a mediação de conflitos e uma reeducação verbal e postural aos participantes (Almeida et al., 2019).

Ainda de acordo com os autores "A comunicação não violenta requer um processo de alfabetização em sentimentos que objetiva não mudar as pessoas a fim de que supram as necessidades alheias, mas, gerar relações honestas e empáticas" que responderá efetivamente às necessidades dos indivíduos (Almeida et al., 2019, p. 21).

Apesar de ser um conjunto de técnicas, não é necessário que haja uma introdução à CNV ou uma explicação sobre ela para utilizá-la, pois essa se baseia no princípio de que

[...] as pessoas com quem estamos nos comunicando não precisam conhecê-la, ou mesmo estar motivadas a se comunicar compassivamente conosco. Se nos ativermos aos princípios da CNV, motivados somente a dar e a receber com compaixão, e fizermos tudo que pudermos para que os outros saibam que esse é o nosso único interesse, eles se unirão a nós no processo, e acabaremos conseguindo nos relacionar com compaixão uns com os outros. Não estou dizendo

que isso sempre aconteça rapidamente. Afirmo, entretanto, que a compaixão inevitavelmente floresce quando nos mantemos fiéis aos nossos princípios e ao processo da CNV (Rosenberg, 2006, p. 24).

No entanto, existem situações que possam comprometer os diálogos. No ambiente educacional isso pode acontecer quando há centralização das relações didático-pedagógicas na figura dos docentes e ausência de debate e participação dos estudantes na construção do conhecimento. Por isso o uso da CNV nesse ambiente é essencial, visto que esta visa combater esses fatores que afastam os indivíduos e afetam as relações (Rosenberg, 2006; Castro & Martins, 2016).

A CNV ao possibilitar dialogar sobre o que sentimentos e necessidades favorecem a todos, alunos, professores e principalmente o processo ensino-aprendizagem, pois todo o processo de CNV se baseia no aprendizado. Ao se expressar de maneira direta, transparente, compreensível, sem julgamentos e com responsabilidade, torna-se mais fácil identificar a própria necessidade e a necessidade do outro. Além disso, é uma maneira compassiva e fácil de comunicar, podendo ser utilizada em todos os contextos.

Conclusão

A partir do objetivo proposto e resultados obtidos foi possível identificar as evidências disponíveis na literatura sobre uso da CNV no ensino superior. Os artigos incluídos na presente revisão integrativa revelaram que a CNV no ambiente educacional contribui para a melhora das relações entre alunos, entre alunos e professores, e entre esses e seus pares. Além de acolher e identificar as necessidades próprias e dos outros e promover a cultura de paz, o que contribuiu para a diminuição da violência.

Destaca-se a escassez de estudos realizados com o objetivo de descrever o uso da CNV no ensino superior. Sendo assim, faz-se necessário o desenvolvimento de novas pesquisas com essa temática visto que a CNV contribui beneficentemente para o processo ensino-aprendizagem e reflete na formação profissional.

Os resultados desta revisão integrativa podem auxiliar os profissionais da educação que atuam em instituições de ensino a identificar os benefícios do uso da CNV e utilizá-las no ambiente educacional, a fim de que novas relações sejam estabelecidas e que as relações já existentes sejam ressignificadas, através do diálogo compassivo, atento e acolhedor.

Nesse sentido, não é usual abordar sentimentos e emoções em conversas pessoais e fica ainda mais difícil estabelecer esse tipo de discussão no ambiente educacional, como a universidade, devido as estruturas de poder. No entanto, como observado nos resultados do presente estudo, o uso da CNV ao promover a melhora dos diálogos, contribui para a melhora das relações, do autoconhecimento, para o

processo ensino aprendizagem e promove a cultura de paz, portanto recomenda-se que seja divulgada e aplicada.

Referências

- Almeida, C. D. de, Oliveira, S. B., & Brum, L. S. (2019). Da comunicação não-violenta à cultura de paz: círculos, narrativas e contribuições. *Revista Observatório*, 5(4), 463-480. <https://doi.org/10.20873/uft.2447-4266.2017v5n4p463>
- Almeida, R. B. de. (2019). A Importância do Estudo das Linguagens para a Comunicação Não Violenta. *RELACult - Revista Latino-Americana De Estudos Em Cultura E Sociedade*, 5(4). <https://doi.org/10.23899/relacult.v5i4.1304>
- American Occupational Therapy Association, A. (2015). Estrutura da prática da Terapia Ocupacional: domínio & processo - 3ª ed. traduzida. *Revista De Terapia Ocupacional Da Universidade De São Paulo*, 26(esp), 1-49. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-6149.v26iespp1-49>
- Anversa, A.C. et al (2018). Qualidade de vida e o cotidiano acadêmico: uma reflexão necessária. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 26 (03), 626-631. <https://doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO1185>
- Bardagi, M., & Hutz, C. S. (2014). Evasão universitária e serviços de apoio ao estudante: uma breve revisão da literatura brasileira. *Psicologia Revista*, 14(2), 279-301. <https://revistas.pucsp.br/index.php/psicorevista/article/view/18107>
- Castro, D. B. de, & Martins, P. F. de M. (2016). Correlações entre a justiça restaurativa e a comunicação não violenta com a educação. *Revista Escola Superior da Magistratura Tocantinense - ESMAT*, 7(9), 107-142. <https://doi.org/10.34060/reesmat.v7i9.42>
- Cezar da Cruz, D. (2018). Os modelos de terapia ocupacional e as possibilidades para prática e pesquisa no Brasil. *Revista Interinstitucional Brasileira de Terapia Ocupacional*, 2(3), 504-517. <https://doi.org/10.47222/2526-3544.rbto18436>
- Duque, A., Hiratuka-Soares, E., Silva, L., Andrade, F., & Souza, M. (2021). Desafios do ensino aprendizagem em tempos de pandemia: relato de uma construção baseada em metodologias ativas. *Revista Interinstitucional Brasileira de Terapia Ocupacional*, 5(3), 457-470. <https://doi.org/10.47222/2526-3544.rbto41765>
- Ferrari, M. A. C. (1991). Kielhofner e o modelo de ocupação humana. *Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de Sao Paulo*, 2 (4), 216-9. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-112577>

Furtado, F.V. (2012). *Círculo de construção da paz como alternativa de prevenção ao bullying*. Monografia de especialização em Psicologia, UFRGS. Porto Alegre, RS, Brasil. 1 – 33.
<http://hdl.handle.net/10183/53119>

Gonçalves, J. A. (2021). Ensinando 'felicidade': aprendizagem socioemocional no ensino superior. *Anais do EtIC 2019 – Encontro de iniciação científica do centro universitário Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente*, 15 (15), 1-4.
<http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/7927>

Grossi, M. G. R et al. (2020). Neurociência, comunicação não violenta e educação a distância: possíveis aproximações. *Cadernos da Fucamp*, 19 (38), 21-39.
<http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/cadernos/article/view/2060>

Kielhofner, G. (2002). *Model of Human Occupation: theory and application*. Baltimore: Williams & Wilkins.
https://books.google.com.br/books/about/A_Model_of_Human_Occupation.html?id=iNKSuVWytKYC&redir_esc=y

Lauricella, S. (2019). The practice of nonviolence: Teaching an undergraduate course in nonviolent communication. *Journal of Communication Pedagogy*, 2, 103-110.
<https://doi.org/10.31446/JCP.2019.19>

Mărgărițoiu, A.; Eftimie, S. (2019). Promoting nonviolent communication in higher education. *Education and Psychology Challenges - Teachers for the Knowledge Society (EPC-TKS 2019)*, 176–182, 2019. http://conference2019.masterprof.ro/phocadownload/EPC_TKS_2019_Volume.pdf

Mendes, K.D.S; Silveira, R.C.C.P; Galvão, C.M. (2008). Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto contexto - enferm.*, Florianópolis, 17 (4), 758-764. <https://doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018>

Nosek, M., Gifford, E., Kober, B. (2014). Nonviolent Communication training increases empathy in baccalaureate nursing students: A mixed method study. *Journal of Nursing Education & Practice*, 4 (10), 1-15. <https://doi.org/10.5430/jnep.v4n10p1>

Oliveira, O. L. (2019). Comunicação Não-Violenta como ferramenta pedagógica: por uma prática docente propositiva e colaborativa. *Revista Perspectiva Sociológica*, 24, 97-114.
<http://dx.doi.org/10.33025/rps.v0i24.2265>

Pelizzoli, M.L.; Sandro, S. (2012). *Diálogo, mediação e cultura de paz*. Recife: Ed. UFPE, 2012.
<https://editora.ufpe.br/books/catalog/book/389>

Rosenberg, M. B. (2006). *Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Tradução de Mário Vilela. 3. ed. São Paulo: Editora Ágora.

https://books.google.com.br/books/about/COMUNICACAO_NAO_VIOLENTA.html?id=2HGf_uVBEQC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Souza, R. M. P. & Costa, P. P. (2019). *Nova formação em saúde pública: aprendizado coletivo e lições compartilhadas na RedEscola*. Fiocruz, ENSP, RedEscola (p. 260).

<https://redescola.ensp.fiocruz.br/livro-nova-formacao-em-saude-publica-aprendizado-coletivo-e-licoes-compartilhadas-na-redescola/>

Teixeira, M. A. P. et al. (2008). Adaptação à universidade em jovens calouros. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, São Paulo, 12 (1), 185-202.

<https://doi.org/10.1590/S1413-85572008000100013>

Teixeira, M., & Dahl, C. (2020). Recriando cotidianos possíveis: construção de estratégias de apoio entre docentes e estudantes de graduação em Terapia Ocupacional em tempos de pandemia. *Revista Interinstitucional Brasileira de Terapia Ocupacional*, 4(3), 509-518. <https://doi.org/10.47222/2526-3544.rbto34425>

Ursi, E. S. e Gavão, C. M. (2006). Prevenção de lesões de pele no perioperatório: revisão integrativa da literatura. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14 (1), 124-131. Disponível em:

<https://doi.org/10.1590/S0104-11692006000100017>

Vieira, L. V. (2020). Por uma comunicação autêntica na educação a distância: aproximações entre a comunicação não violenta e a EAD. *Anais do CIET: EnPED:2020 - (Congresso Internacional de Educação e Tecnologias | Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância)*, São Carlos. Disponível em: <<https://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2020/article/view/984>

Wacker, R., & Dziobek, I. (2018). Preventing empathic distress and social stressors at work through nonviolent communication training: A field study with health professionals. *Journal of occupational health psychology*, 23(1), 141-150. <https://doi.org/10.1037/ocp0000058>

Contribuição dos autores: A.L.C.M: Elaboração, coleta de dados, formatação, análise dos dados, revisão do texto. J.D.C: Elaboração, revisão do texto. L.M.C: revisão do texto. M.H.L: orientação do trabalho, revisão do texto.

Recebido em: 07/12/2021

Aceito em: 09/10/2022

Publicado em: 28/02/2023

Editor(a): Daniela Tonús